



Reporte de Sostenibilidad 2020-2021



# Carta del presidente



A nuestros grupos de interés:

Conscientes de pertenecer a un sector fundamental para el desarrollo del país, nos enfocamos en seguir promoviendo un desarrollo sostenible y responsable con nuestros clientes y la sociedad en general. Por ello, nos complace presentar nuestro tercer reporte de sostenibilidad elaborado bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Consignando nuestros principales logros y retos durante los años 2020 y 2021, marcado por un contexto retador para el sector financiero como lo es la emergencia sanitaria.

La misión social de Caja Arequipa se encuentra totalmente alineada a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, siendo calificados con la nota sA en el año 2021, por la consultora internacional Microfinance Rating, consultora internacional especializada en evaluaciones de rating social y financiero, obteniendo así la calificación más alta en el sistema microfinanciero peruano, demostrando nuestro compromiso con el desarrollo social y económico de nuestros clientes.

Durante este periodo hemos mantenido el enfoque de gestión en el campo de nuestra responsabilidad social empresarial. Ejecutando actividades de educación financiera, orientadas a diferentes públicos tales como niños, adultos, mujeres emprendedoras, entre otros. Hemos realizado también acciones de apoyo directo a comunidades e instituciones como respuesta al impacto de eventos climatológicos o de salud; entre ellas, la puesta en marcha de una moderna planta de oxígeno, orientada al servicio de la población.

Nuestras acciones de buen gobierno corporativo y manejo financiero nos han llevado a ser reconocidos por la comunidad corporativa como una de las empresas más admiradas de Arequipa a través de los Premios EMA 2021, organizados por PwC y G de Gestión. Asimismo, por tercer año consecutivo somos reconocidos en el Ranking Merco en Responsabilidad Social, figurando entre las 100 empresas peruanas en el ranking de las más responsables y con mejor gobierno corporativo en el Perú, elaborado por la empresa Merco. Es importante resaltar que por cuarto año consecutivo hemos sido reconocidos, igualmente por GRI, por participar en el programa para nuestros proveedores MYPES y PYMES, Programa de Sostenibilidad de la Cadena de Valor y Negocios Competitivos (CSRCB por sus siglas en inglés).

En Caja Arequipa, nuestros colaboradores son uno de nuestros principales grupos de interés. Gracias al esfuerzo de cada uno de ellos, nuestra institución juega un papel preponderante en el mercado microfinanciero, pues somos la caja municipal más grande del sistema y la segunda de las instituciones microfinancieras más importantes del país, por lo que durante el 2021 se desarrollaron 24 escuelas y laboratorios de formación y 12 programas de capacitación para Analistas de Créditos con experiencia, con un total de 1,054 nuevos colaboradores formados en la metodología del otorgamiento de créditos y operaciones pasivas, utilizando el sistema de capacitación híbrido (on the job y vía e-learning). Aunado a ello, nuestro Departamento de Aprendizaje ha renovado 13 convenios de capacitación con las más importantes universidades e instituciones educativas del Perú, que permiten a los colaboradores y familiares directos acceder a descuentos corporativos en los diferentes programas de formación y capacitación que éstos ofrecen.

Con el objetivo de innovar y mejorar nuestros servicios y productos, nuestro laboratorio de innovación Caja Lab ha logrado importantes hitos, como Caja Móvil, donde se destaca la integración de la plataforma Plin, Token digital, tarjeta digital con biometría facial, desembolsos con biometría y el uso de QR Niubiz e Izipay, entendiendo mejor las necesidades de nuestros clientes.

En el transcurso del 2021, abrimos 10 agencias para llegar a 191 oficinas, cubriendo todos los departamentos del Perú. Además, alcanzamos 2,055 puntos propios entre agentes y cajeros ATM, 404 más que el año anterior y más de 23 mil puntos de atención a través de nuestras redes asociadas. Cabe señalar que, no sólo hemos trabajado en los puntos de atención presencial, sino hemos hecho honor a nuestra afirmación de ser la Caja digital del Perú, donde nuestra aplicación Caja Arequipa móvil superó los 250 mil usuarios, agregando conveniencia a las operaciones por internet.

Respondiendo a nuestra misión, nuestro objetivo es la inclusión financiera, por ello Caja Arequipa mediante programas de educación financiera, ha capacitado junto con el Ministerio de Agricultura a 1,200 mujeres de la zona del VRAEM, entre edades de 18 a 65 años. Asimismo, en alianza con WOCCU (World Council Of Credit Unions) logramos capacitar a 9,409 personas en temas de ahorro y crédito. De la misma forma y acompañando a nuestros clientes para acercarlos más a la tecnología, asesoramos a 606 personas en el uso de canales digitales a través del equipo de voluntarios. De la mano de Enseña Perú, tuvimos 2 programas de capacitación, el primero fue dirigido a profesores en salud financiera, de esta manera, ellos aprendían a manejar mejor sus finanzas de manera particular, el segundo programa se enfocó en padres de familia capacitándolos en temas de educación financiera y formalización de empresas.

En Caja Arequipa desarrollamos una estrategia de sostenibilidad, enfocados en nuestra misión de cumplir la inclusión financiera sustentable de personas y empresarios durante su ciclo de vida, brindando así la oportunidad de integrarse al sistema financiero. Nuestro compromiso con la sostenibilidad se ve reflejado en todos los logros que encontrarán en el presente reporte, demostrando nuestros objetivos económicos, sociales y ambientales en nuestra estrategia de negocio. Los invito a conocer más de nuestras estrategias, acciones y gestión desde un análisis de triple resultado en las siguientes páginas.

Muchas gracias.

**JOSÉ VLADIMIR MÁLAGA MÁLAGA**  
Presidente del Directorio

## Índice de Contenidos



### CAPÍTULO 1

Página 06



### CAPÍTULO 2

Página 36



### CAPÍTULO 3

Página 56



Reporte de  
Sostenibilidad  
2020 - 2021

**Capítulo 1**

## 1. QUIÉNES SOMOS:

GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-5

Con 36 años de experiencia, Caja Arequipa, es una organización líder en el sistema de cajas municipales del Perú. Especializada en micro intermediación financiera, con una historia que inicia el 10 de marzo de 1986, creándose con el objetivo de constituirse en un elemento fundamental de democratización del crédito y descentralización financiera.

Durante el 2021 se ha continuado dando pasos significativos que han permitido incrementar la cobertura y el acceso no sólo a las micro empresas urbanas, sino también a las rurales pese a la coyuntura de la COVID-19. La tecnología de Caja Arequipa ha incorporado el financiamiento a sectores sociales que carecen de garantías efectivas, generando un segmento con grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo.

Mediante la gestión socialmente responsable de Caja Arequipa – Caja con Sentido, se tiene como propósito beneficiar a los diversos sectores de la población sin acceso financiero a la banca tradicional, propiciando su inclusión y participación en el sector. En ese sentido nuestra estrategia de desempeño económico, social y ambiental ha permitido crecer y avanzar conjuntamente con cada uno de los grupos de interés identificados. En ese sentido “somos impulsores de la inclusión financiera en nuestro país, fomentando las microfinanzas responsables, teniendo como objetivo el ser reconocidos como una banca basada en valores”. Es así que, desde nuestra estrategia sostenible contribuimos al bien de nuestro entorno interno y externo, a su progreso y crecimiento, sumándonos a su desarrollo humano y sostenible.

Por ellos, nos complace presentar por tercer año consecutivo nuestro Reporte de Sostenibilidad, del periodo 2020 y 2021, elaborado bajo los Estándares Internacionales de Global Reporting Initiative – GRI; comprendiendo: 34 Contenidos Generales, 21 Contenidos Específicos y 34 indicadores resultantes del análisis de materialidad efectuado.



## 1.1. PROPÓSITO

GRI 102-16

Generar valor sostenible para la inclusión financiera de los emprendedores y MYPE's, facilitando el desarrollo y acceso a soluciones financieras.

## 1.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

**1.2.1. MISIÓN:** Liderar la inclusión financiera sustentable de MYPES y PERSONAS durante su ciclo de vida, brindando una experiencia cercana, ágil e integral con cobertura nacional

**1.2.2. VISIÓN:** Liderar el sector de las microfinanzas, siendo la opción preferida de los clientes para sus soluciones financieras, impulsados por nuestro talento, capacidades digitales e innovación

### 1.2.3. VALORES:

Buscamos que cada contacto sea un momento memorable con un sentido compartido y un impulso que nos haga crecer y creer que juntos siempre será posible ser mejores.

#### 1.2.3.1. Íntegramente Humanos

Somos honestos, sinceros y transparentes en nuestras interacciones con compañeros y clientes. Tomamos decisiones con responsabilidad, conciencia y moralidad. Valoramos y representamos en nuestras acciones del día a día aquello que nos hace humanos: nuestra imaginación, camaradería, humor y creatividad. Lideramos con el ejemplo y valoramos el potencial humano de nuestros colaboradores.

#### 1.2.3.2. Motivados por Transformar Vidas

Somos facilitadores de sueños y trascendemos en la vida de nuestros clientes, quienes están siempre en nuestras mentes y corazones. Tomamos decisiones con responsabilidad y empatía. Reconocemos y entendemos que nuestras acciones del día a día tienen un impacto en las vidas de nuestros clientes y comunidad. Compartimos, entre todos, el deseo de brindarle el mayor valor al cliente.

#### 1.2.3.3. Apasionados por la Innovación

Somos la Caja más innovadora de Perú y estamos orgullosos de serlo. Buscamos siempre estar a la vanguardia de la industria microfi-

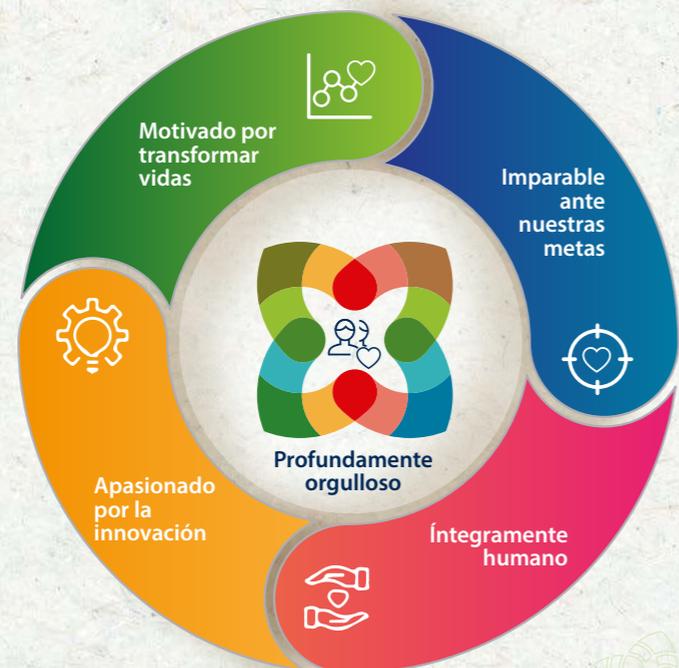
nanciera. Promovemos el aprendizaje y somos exploradores de nuevas oportunidades. Nos atrevemos a dar el paso. Celebramos la creatividad y recibimos con mente abierta ideas y propuestas innovadoras, porque nuestra apertura al cambio y a la mejora es permanente.

### 1.2.3.4. Profundamente Orgullosos

Representamos a la Caja con entusiasmo y dignidad. Somos los portavoces más apasionados de la marca, de su historia y trayectoria. Vestimos con orgullo nuestros uniformes, y nos aseguramos de presentar siempre lo mejor de la Caja todo lugar y en todas nuestras acciones e interacciones.

### 1.2.3.5. Imparables ante Nuestras Metas

Nos esforzamos para triunfar y para hacer realidad nuestros planes. Trabajamos para ser exitosos, y nos motivamos unos a otros para alcanzar nuestros sueños y objetivos. Eliminamos los obstáculos que puedan aparecer en nuestra carrera para hacer realidad nuestros deseos o para cumplir con nuestras metas. Nuestros esfuerzos están entrelazados; como Caja Arequipa, somos más que la suma de cada uno de nosotros.



## 1.3. CANALES DE ATENCIÓN

GRI 102-2, 102-4, 102-6

Durante los periodos reportados nuestros canales de atención, a disposición de nuestros clientes, para realizar cualquier operación con comodidad, facilidad y seguridad, han comprendido:

- Ubicación Red Agencias
- Agentes
- Agentes KasNet
- Cajeros Unicard
- WhatsApp
- Cajeros Automáticos
- Cajeros Globalnet



## 1.4. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-29, 102-31

Caja Arequipa, centra su estrategia de Sostenibilidad en generar programas y proyectos que permitan rentabilidad financiera, social y ambiental. Implementando un plan que promueve el equilibrio del fortalecimiento económico, el bienestar social y el uso correcto de los recursos naturales y de la protección del medio ambiente. Se busca la sostenibilidad en todas las iniciativas, trabajando en términos generales a favor de los grupos de interés sobre los que se impacta

### Enfoque de la RSE en Caja Arequipa

#### Declaración de Principios de Triple Rentabilidad:

*La Responsabilidad Social Empresarial de Caja Arequipa está enfocada en la creación de microfinanzas responsables y banca basada en valores, de tal manera que se alcance el "Triple Bottom Line": Equilibrio entre la rentabilidad financiera y rentabilidad social, protegiendo el medio ambiente a través de la procura de mitigación de impactos que generen a la rentabilidad medioambiental.*

- **SERVICIO:** A través de nuestra cultura de servicio "encájate" (experiencia de servicio) que experimenta nuestro cliente externo, buscamos su desarrollo tanto en el ámbito empresarial como en su rol Como miembro activo de la sociedad; para lo cual nos basamos principalmente en capacitar y atender de manera integral a nuestro cliente interno para que sea reflejo de esta cultura de servicios.
- **FINANZAS RESPONSABLES:** Estamos comprometidos en hacer finanzas responsables y, por lo tanto, no sobre endeudar a nuestros clientes, sino que les enseñamos acompañados por nuestros analistas cómo manejar mejor sus finanzas, buscando y priorizando siempre su bienestar
- **COMPROMISO:** Nos preocupamos por todos nuestros grupos de interés, buscando estar cada vez más cerca de ellos a través de nuestros diferentes canales y proyectos sociales.

## 1.5. NUESTRAS POLÍTICAS

GRI 203-1, 203-2, 103-1, 103-2, 103-3

Nuestras decisiones y actividades invariablemente generan un impacto, es por ello que Caja Arequipa desarrolla su objetivos y lineamientos estratégicos, en base a un enfoque dinámico e innovador que integre la responsabilidad social, económica y ambiental con una visión a largo plazo, para lo que ha establecido las siguientes políticas:

- **Política de ahorro de energía eléctrica:** Con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica en el modelo de negocio.
- **Política de gestión ambiental:** Enfocada en reducir el impacto de actividades internas en el medio ambiente, a través de prácticas alineadas a su protección y mitigación de huella ambiental.
- **Política Medioambiental:** Tiene como objetivo crear un compromiso en la preservación de los recursos naturales y la biodiversidad para las futuras generaciones.
- **Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social:** Implementada para desarrollar los objetivos y lineamientos estratégicos de La Caja, en base a un enfoque dinámico e innovador que integre la responsabilidad social, económica y ambiental.
- **Código de ética:** Establece los principios y valores de Caja Arequipa.



## 1.6. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### GRI 103-1, 103-2

Desde hace varios años atrás Caja Arequipa, Caja con Sentido, es cautelosa y contribuye a través de su gestión diaria, desde su ámbito de acción, al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible afines, comprendidos en la Agenda 2030.

En ese sentido y de acuerdo a nuestra estrategia socialmente responsable y sostenible, en los periodos señalados, sumamos a:

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Meta Involucrada	Contribución Caja Arequipa
	1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante la pandemia, fomentamos la resiliencia de quienes se encontraron en situaciones vulnerables. Reducimos su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados, en este caso, con la crisis o desastre económico social que representó el Covid 19.</li> <li>Así mismo a través de nuestro Portafolio de Productos garantizamos el acceso de personas vulnerables a los servicios financieros.</li> </ul>
	4.5 4.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentamos y promovemos las competencias necesarias para el desarrollo profesional, empleo, trabajo decente y el emprendimiento.</li> <li>A través de la educación e inclusión financiera que promovemos, mediante conocimientos prácticos y teóricos, contribuimos al desarrollo sostenible.</li> </ul>
	5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades.</li> </ul>

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Meta Involucrada	Contribución Caja Arequipa
	7.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promovemos la concientización del uso eficiente de energía eléctrica en la organización, así como el uso de energías limpias (fotovoltaicas).</li> </ul>
	8.3 8.4 8.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propiciamos políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación. Fomentamos la formalización y el crecimiento de las microempresas, pequeñas y medianas empresas mediante nuestros productos y servicios.</li> <li>Nuestras buenas prácticas laborales, fomentan el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</li> <li>Protegemos, somos respetuosos y cumplidores de los derechos laborales, promovemos un entorno de trabajo serio, sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes.</li> </ul>
	9.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentamos el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas a los servicios financieros incluidos créditos asequibles y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</li> </ul>
	10.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciamos y promovemos la inclusión social, económica o política de todas las personas independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.</li> </ul>
	12.5 12.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hemos reducido considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reciclado y reutilización. La medición de nuestra huella de carbono lo evidencia.</li> <li>Promovemos prácticas de adquisición pública sostenibles.</li> </ul>

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Meta Involucrada	Contribución Caja Arequipa
	13.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. Nuestras práctica, programas e iniciativas están enfocados y se orientan a ello.</li> </ul>
	16.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</li> </ul>
	9.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accionamos en alianza y unión de sinergias con diferentes agentes de cambio. Contribuimos, así, al desarrollo sostenible complementado por alianzas entre múltiples interesados que movilizan e intercambian conocimientos especialización tecnología recursos financieros y otros que conduzcan al logro de este importante ODS.</li> </ul>

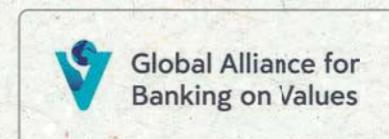
## 1.7. ADHESIONES Y MEMBRESÍAS

### GRI 102-12, 102-13

Además de nuestros aliados estratégicos en finanzas socialmente responsables, realizamos también un trabajo colaborativo con actores claves que aspiran, como Caja Arequipa, lograr el cambio, desarrollo y mejora continua en bien de nuestros grupos de interés, entorno y país.

En ese sentido, en el año 2020 – 2021, Caja Arequipa fue parte de las siguientes entidades y organizaciones:

- FEPCMAC
- RED ACCION
- CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE AREQUIPA
- FSD
- GLOBAL ALLIANCE FOR BANKING ON VALUES
- WOMEN'S WORD BANKING



## 1.8. ALIADOS EN FINANZAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

### GRI 102-12, 102-13

Caja Arequipa reconoce la valía de unir sinergias con diferentes actores de la sociedad y como agentes de cambio, juntos, sumar esfuerzos. Contribuyendo desde la experiencia y conocimiento de las partes a la consecución de objetivos, mejoras, fortalezas y otros trazados.

Durante los periodos declarados se celebraron o mantuvieron las siguientes sinergias, acorde a nuestro rubro empresarial:

- **Alianza con Red Acción:**

En el periodo 2020 nos aliamos con Red Acción, asociación de instituciones microfinancieras creadas en América Latina con el fin de desarrollar y promover la inclusión financiera; con un enfoque en la inversión, la gobernabilidad y en la integración de nuevas tecnologías. Su misión es promover el desarrollo de sus miembros y de la industria de las microfinanzas para atender a la población de bajos ingresos a través de servicios financieros y otros complementarios para mejorar su calidad de vida.

Red en Acción está integrada por 20 organizaciones de 16 países que sirven, en conjunto, a más de cinco millones de clientes en América Latina con productos y servicios financieros diseñados para la microempresa.

Caja Arequipa fue reconocida como la primera entidad microfinanciera del Perú, en ser miembro activo de la Red Acción.

- **Alianza con Global Alliance for Banking of Values - GABV:**

La alianza global de banca basado en valores es una red independiente de más de 60 instituciones financieras con la misión compartida de utilizar las finanzas para lograr un desarrollo económico, social y ambiente sostenible.

Somos aliados de esta valiosa iniciativa desde hace varios años. En el 2018 fuimos sede del evento anual de la GABV, recibiendo en Arequipa a más de 140 CEO y directores quienes aprendieron cómo vivimos la banca basada en valores desde Caja Arequipa. Junto con la GABV, buscamos que “el dinero le sirva a las personas y no que las personas sirvan al dinero”.

Nos sentimos orgullosos de contribuir al desarrollo de una banca humana y responsable, velando por el cuidado de la economía, sostenibilidad financiera y asegurando un sistema de gobernanza inclusivo. Estamos comprometidos con seguir transformando la vida de peruanos y peruanas.

- **Alianza con Women’s World Banking:**

Women’s World Banking es una organización sin fines de lucro que brinda apoyo estratégico, asistencia técnica e información a una red de instituciones que dan crédito y servicios financieros a empresarios de bajos ingresos, con un particular enfoque en las mujeres.

Entre otros, persigue diseñar y abogar por el compromiso de políticas, soluciones financieras digitales, programas de liderazgo e inversiones con perspectiva de género.

En atención a los alcances y misión compartida con este aliado, Caja Arequipa ha llevado adelante algunos productos e iniciativas orientados hacia los fines anteriores.



## 1.9 PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES

### GRI 102-12

En atención a nuestra gestión socialmente responsable, el compromiso, trabajo y entrega de todo el equipo de Caja Arequipa, Caja con Sentido, durante los años reportados, fuimos merecedores:

#### PREMIOS EMA

Al 2021, por tercer año consecutivo Caja Arequipa fue distinguida con el Premio EMA – EMPRESAS MÁS ADMIRADAS de Arequipa.

#### PREMIO EMA 2020



#### PREMIO EMA 2021



En el periodo 2020, Caja Arequipa fue incluida en el RANKING MERCO TALENTO, dentro de las 100 empresas con mayor atractivo para el talento.

#### PREMIOS MERCOTALENTO

En el periodo 2020, Caja Arequipa fue incluida en el RANKING MERCOTALENTO, dentro de las 100 empresas con mayor atractivo para el talento. Aparece por primera vez en este ranking y es la primera institución de microfinanzas en el ranking de sector bancario.

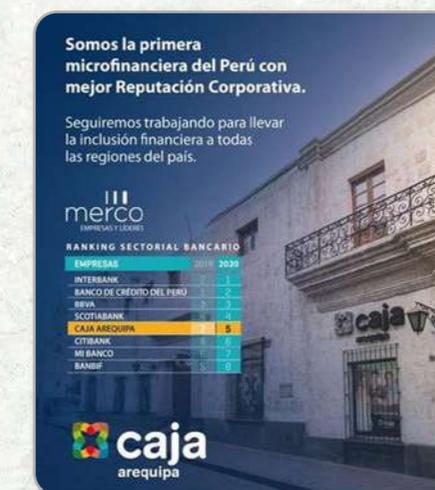


En el periodo 2021, Caja Arequipa es incluida nuevamente y sube al puesto 43 del 82, en el ranking general. Subiendo 17 posiciones y siendo la primera entidad microfinanciera en el ranking.



#### MERCOTALENTO EMPRESAS Y LÍDERES CORPORATIVOS

En el periodo 2020 - RANKING MERCOTALENTO EMPRESAS Y LÍDERES EN REPUTACIÓN CORPORATIVA, Caja Arequipa ocupó el puesto 79 frente al 91 logrado en el año anterior.



# Capítulo 1

En el periodo 2021, en esta categoría, se obtuvo el puesto 57 en el ranking general y 05 en el sector Bancario y Cajas.



## MERCO RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO

Al 2021, en el ranking general Caja Arequipa subió 17 puestos, ubicándose en la posición 63, siendo la única entre las instituciones de microfinanzas del Perú.

*“Esta nueva posición evidencia el compromiso que la empresa viene asumiendo desde ya varios años, en busca de impactar positivamente no sólo en sus clientes, sino en el desarrollo sostenible del país, con una visión más amplia en la gestión social y del medio ambiente, de la mano con sus colaboradores, y con un gobierno corporativo basado en la transparencia y en la ética de sus decisiones”.*

José Málaga Málaga Presidente de Directorio

## MERCO RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO – 2020



## MERCO RESPONSABILIDAD ESG – 2021



## RATING SOCIAL

Rating Social 2020

**A-** **MFR**  
Microfinanzas Rating  
Caja Arequipa

Hemos mejorado nuestra calificación de BB+ en el 2017 a A- en el 2020

### Calificación fundamentada en:

- **Sistema de gestión de desempeño social:** Contamos con una misión alineada a la inclusión de objetivos sociales de la institución, enfocados con el crecimiento responsable, haciendo énfasis en eficiencia, sostenibilidad y control de riesgos.
- **Protección del cliente y responsabilidad social:** Índice de transparencia de 97.0. Reconociendo tener: buenos sistemas de protección al cliente, especialmente en relación a transparencia y precios justos.
- **Alcance:** Buena presencia a nivel nacional con cobertura en las 24 regiones del país, con 153 sucursales. Contando a Dic-20 con 401,348 prestatarios.
- **Calidad de los servicios:** Buena variedad de productos y servicios brindados. Nuestra oferta de créditos se encuentra en el rango de S/300 hasta S/500 mil).

Rating  
Social  
2021

**SA MFR**  
Microfinanzas Rating

Caja Arequipa

Hemos mejorado  
nuestra  
calificación de  
A- en 2020  
SA- en 2021

**Calificación fundamentada en:**

- **Sistema de gestión de desempeño social:** Contamos con una misión alineada a la inclusión de objetivos sociales de la institución, enfocados con el crecimiento responsable, haciendo énfasis en eficiencia, sostenibilidad y control de riesgos.
- **Protección del cliente y responsabilidad social:** Índice de transparencia de 95.3. Reconociendo tener: buenos sistemas de protección al cliente, especialmente en relación a transparencia y precios justos.
- **Alcance:** Buena presencia a nivel nacional con cobertura en las 24 regiones del país, con 163 sucursales. Contando a Dic-21 con 462,774 prestatarios, implementando medidas de alivio económico ante la pandemia por COVID-19.
- **Calidad de los servicios:** Buena variedad de productos y servicios brindados. Incluyendo productos inclusivos, verdes y productos digitales. Nuestra oferta de créditos se encuentra en el rango de S/300 hasta S/500 mil).

**AMÉRICA ECONOMÍA**

En ambos periodos reportados Caja Arequipa fue considerada en la revista en América Economía, quien publica el ranking de las 500 mayores empresas de Perú.

La lista permite a los analistas e inversores consolidar y evaluar los respectivos sectores económicos para que a partir de datos históricos se puedan medir cifras e índices de desempeño empresarial.

En el año 2020 nos ubicamos en el puesto 124. Vale señalar que Caja Arequipa no sólo fue la caja municipal mejor ubicada en el ranking; sino que también fue la microfinanciera que superó a importantes bancos que operan en el país.

En el ranking de las mayores empresas del sector Finanzas, Caja Arequipa estuvo ubicada en el puesto 18.

**PREMIO EFFIE BRONCE**

Recibimos el Premio EFFIE BRONCE, otorgado por Effie® Awards Perú - edición 2021, al haber obtenido el puesto 03, en la categoría RESPUESTA A LA CRISIS, categoría creada a partir de la presencia mundial del COVID-19. Nuestra campaña “Cliente de Nuestros Clientes”, brindó soporte a nuestros clientes, premiando su fidelidad al escanear un código QR y participar de grandes premios, además de generar vínculos permanentes, pese a las circunstancias en ese momento.



**GESTIÓN DE RIESGO 2020 - 2021: CLASIFICACIÓN B+** Las más importantes empresas clasificadoras de Riesgo autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, ratificaron a Caja Arequipa con la clasificación B+, en ambos periodos.

## RATING 2020



MOODY'S

Class & Asociados S.A.  
CLASIFICADORA DE RIESGO

CAJA AREQUIPA	B+	B+	B+
Depósito a Corto Plazo	CP-1(pe)	ML 2+(pe)	CLA-1-
Depósito a Largo Plazo	A+(pe)	A+(pe)	A+
Bonos Subordinados	A(pe)	-	-
Bonos Corporativos	-	A+(pe)	A

### Calificación fundamentada en:

- **Liderazgo** dentro del sistema de cajas municipales y octavo lugar en saldo de colocaciones dentro de las instituciones financieras a nivel nacional.
- **ROE** se ubica en **4.46%**, manteniendo un adecuado nivel de rentabilidad, por el incremento de ingresos de Cartera, con una mayor productividad y eficiencia.
- Fondeo **diversificado y atomizado** que además cuenta con financiamientos provenientes de instituciones locales e internacionales, así como valores circulantes en el mercado de capitales.
- **Cartera morosa y cartera Alto Riesgo** se encuentra por debajo del sistema de Cajas Municipales, ubicándose en **3.2% y 5.91%** respectivamente.
- Cobertura de **cartera atrasada** y cartera en alto riesgo se mantienen en **24% y 176%** respectivamente.



## RATING 2021



CAJA AREQUIPA	B+	B+
Depósito a Corto Plazo	CP-1(pe)	CLA-1-
Depósito a Largo Plazo	A+(pe)	A+
Bonos Subordinados	A(pe)	A
CDN	CP 1-	CP 1-

### Calificación fundamentada en:

- **Liderazgo** dentro del sistema de cajas municipales y octavo lugar en saldo de colocaciones dentro de las instituciones financieras a nivel nacional.
- **ROE** se ubica en **8.86%**, manteniendo un adecuado nivel de rentabilidad, por el incremento del Margen Financiero, con una mayor productividad y eficiencia..
- Fondeo **diversificado y atomizado** que además cuenta con financiamientos provenientes de instituciones locales e internacionales, así como valores circulantes en el mercado de capitales.
- **Cartera morosa y cartera Alto Riesgo** se encuentra por debajo del sistema de Cajas Municipales, ubicándose en **3.12% y 5.77%** respectivamente.
- Cobertura de **cartera atrasada** y cartera en alto riesgo se mantienen en **318% y 172%** respectivamente.



### RECONOCIMIENTO GLOBAL REPORTING INITIATIVE CRI – PROGRAMA DE NEGOCIOS COMPETITIVOS

Durante ambos periodos declarados Caja Arequipa fue reconocida por Global Reporting Initiative – GRI (Holanda), principal impulsor de las declaraciones sostenibles empresariales a nivel mundial. Sus lineamientos implican la transparencia y gestión de impactos económicos, sociales y ambientales de las organizaciones, así como su medición y mejora continua.

El Programa de Negocios Competitivos – PNC es creado por GRI en alianza con la Cooperación Suiza – SECO, desde el año 2016 a la actualidad, con la finalidad de propiciar Cadenas de Valor Sostenibles en las empresas que ya reportan su sostenibilidad, como Caja Arequipa, pionera y vanguardista en el tema desde sus inicios. El programa persigue, entre otros, integrar a pequeñas y medianas empresas de países en vía de desarrollo en Cadenas de Valor Globales (CGV), y que lo hagan aumentando sus ventajas competitivas como producto de una mejor gestión y comunicación de sus impactos de sostenibilidad. Así, las empresas pueden responder ante la presión de la ciudadanía más exigente en materia de cumplimiento de normativas sociales y ambientales, además de estándares y principios internacionales.

## Capítulo 1

Por lo anterior, Caja Arequipa junto a su cadena de valor sostenible, a través de su Socio Implementador, HumanizaRSE – Acción Sostenible, en los periodos 2020 y 2021, fue debida y públicamente reconocida por GRI.



### RECONOCIMIENTO MINAM – MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO

La Huella de Carbono Perú es una herramienta innovadora y de acción climática del Estado peruano, a cargo del Ministerio del Ambiente – MINAM, que permite reconocer oficialmente el esfuerzo de las organizaciones públicas y privadas en reducir sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), a través de la medición de sus emisiones y el reporte de las acciones para reducirlas y/o neutralizarlas.

El año 2019 y 2020, Caja Arequipa fue reconocida con su primera estrella por sus esfuerzos en medir y reducir sus emisiones GEI. Siendo la primera Caja en efectuarlo a nivel nacional.



### 1.10. NUESTROS PRODUCTOS: PRODUCTOS Y CANALES

#### GRI 102-2, 102-4, 102-6, FS8

**1.10.1. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS:** Caja Arequipa se esmera por brindar los mejores productos, servicios financieros y seguros, con calidad, eficiencia, competitividad, entre otros, que permitan estén al alcance de todos sus clientes, en atención a sus necesidades, con la mayor facilidad, comodidad

y seguridad. De esta manera sumamos al progreso, desarrollo y crecimiento de nuestra comunidad directa, la comunidad, provincia y región de Arequipa; así como demás zonas de influencia, a nivel nacional. Podrás encontrar más sobre nuestros productos, servicios y seguros en la página de Caja Arequipa: Caja Arequipa - Créditos, Ahorros y Seguros para ti

## 1.11. EL POR QUÉ DE NUESTRO NEGOCIO: MICROFINANCIERA

GRI 102-2, 102-6, 102-10

Mediante la gestión socialmente responsable de Caja Arequipa, busca beneficiar a los diversos sectores de la población sin acceso financiero a la banca tradicional, propiciando su inclusión y participación en el sector. En ese sentido nuestra triple línea de Desempeño: Económico, Social y Ambiental han permitido crecer y avanzar conjuntamente con cada uno de los grupos de interés identificados. En ese sentido *“somos impulsores de la inclusión financiera en nuestro país, fomentando las microfinanzas responsables, teniendo como objetivo el ser reconocido como una banca basada en valores”*.

## 1.12. EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

GRI 417-1, 418-1, 419-1, 103-1, 103-2, 103-3

Nuestra gestión está enfocada en nuestros clientes, conocer su percepción, atender sus consultas e inquietudes, procurar la mejora continua de nuestros productos y servicios, generando valor a favor de todos nuestros usuarios, en los diferentes canales de contacto y puntos de venta que tenemos implementados, creando soluciones a su medida y en el tiempo más oportuno. Conforme lo anterior, desde el año 2017 incluimos como uno de los indicadores de experiencia el Net Promoter Score (NPS), cuyo fin es medir la lealtad de los clientes basándose en sus recomendaciones, buscando identificar insights (percepciones). Es una visión simplificada y muy efectiva para conocer qué tan satisfecho se encuentra este grupo de interés con los productos y/o servicios de la organización.

Para el 2021, el 60% de nuestros clientes son promotores de nuestra marca. Dentro de los atributos de mayor reconocimiento se encuentra la asesoría y cercanía. Este resultado reafirma nuestro compromiso de brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes.

## 1.13. SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

GRI 103-1 103-2 103-3

Caja Arequipa busca constantemente brindar un servicio de calidad que permita la satisfacción de sus clientes. Esto se efectúa a través de oportunidades que potencien sus negocios y mejoren su calidad de vida; es por eso que en cada servicio se procura optimizar los tiempos y ofrecer seguridad a cada una de las empresas y personas que confían en nosotros.

## 1.14. EXPERIENCIA DIGITAL ¿CUÁNDO SE DIÓ?

GRI 102-10 103-1 102-12 GRI 203-1 103-2 103-3

Caja Arequipa continúa el proceso de “Transformación Digital” emprendido en los últimos años. En ese sentido amplió y brindó los canales de asistencia referidos, así como mantuvo el otorgamiento de préstamos en línea, mediante su banca por internet. Lo propio se efectuó en el caso de Red Unicard, Kasnet y su red de cajeros automáticos (ATM) gratuitos. Cada año se vienen ampliando nuevos puntos de atención alternos.

La red de recaudación asociada con otras entidades bancarias creció igualmente durante los periodos declarados, así el servicio prestado inicialmente con los bancos Interbank y Scotiabank se realizó, además, con Banco de Crédito del Perú, BBVA y Banbif al 2021. A ese periodo el convenio de recaudación de pago de créditos con las entidades en mención, permitieron tener a disposición de nuestros clientes más de 18000 puntos de atención a nivel nacional.

## Capítulo 1

A continuación, se aprecia el incremento progresivo del uso de canales alternativos brindados, para mejor y mayor atención de nuestros clientes:

CANAL ELECTRÓNICO	SERVICIOS	2017	2018	2019	2020	2021
<b>APP Caja Arequipa Móvil</b>	Pagos de Servicios e Institucionales, Pago Tarjeta de crédito a Otros bancos, Pagos de créditos, Recargas móviles, Pagos con QR, Transferencias Propias, Transferencias a otros Bancos, Efectivo móvil y Transferencias PLIN, Compra Seguros, Tipo de Cambio, Apertura de Cuentas, Desembolso Préstamo, Desembolsos Línea de Crédito, consultas, operaciones frecuentes.	NO	SI	SI	SI	SI
<b>BANCA POR INTERNET</b>	Pagos de Servicios e Institucionales, Pago Tarjeta de crédito a Otros bancos, Pagos de créditos, Recargas móviles, Transferencias Propias, Transferencias a otros Bancos, Efectivo móvil, Compra Seguros, Tipo de Cambio, Apertura de Cuentas, Desembolso Préstamo, Desembolsos Línea de Crédito, consultas, operaciones frecuentes.	SI	SI	SI	SI	SI
<b>CAJERO AUTOMÁTICO PROPIOS</b>	Retiros, Depósitos, Retiro Sin Tarjeta, Pagos de Servicios e Institucionales, Pagos de créditos, Recargas móviles transferencias, consultas posición cliente, saldos, últimos movimientos, cambio de PIN.	176	189	210	211	250
<b>AGENTES PROPIOS</b>	Retiros, depósitos, pago de créditos, pago institucional, pago de servicios y consultas.	979	1123	1262	1440	1805
<b>AGENTE KASNET</b>	Retiros, depósitos, pago de créditos, y consultas.	6523	7367	8475	9692	12631

CANAL ELECTRÓNICO	SERVICIOS	2017	2018	2019	2020	2021
<b>KIOSKO MULTIMEDIA</b>	Apertura, Consulta Posición Cliente, Saldos, Últimos Movimiento, Consultas	100	-	-	-	11
<b>RED UNICARD RED ASOCIADA</b>	Retiros, Consultas de Saldos y Movimientos, Cambio de PIN	436	443	811	814	821
<b>RED GLOBALNET</b>	Retiros, Consultas de Saldos y Movimientos, Cambio de PIN	-	-	-	1640	1573
<b>RED ASOCIADA RECAUDACIÓN</b>	<b>Scotia</b>	-	1641	1489	2973	3085
	<b>BBVA</b>	-	-	-	-	5017
	<b>BCP</b>	-	-	-	7470	7100
	<b>Interbank</b>	-	3261	3261	4173	3440
<b>RED VISA RED ASOCIADA</b>	Retiros y Consultas el costo de operación dependerá de las tarifas vigentes de cada entidad bancaria.	Red de ATM VISA a nivel mundial.				
	Compras sin costo, tanto con POS como con tarjeta no presente (ecommerce).	Comercios afiliados a nivel mundial				
<b>Total Canales de atención alternativos</b>		8214	14024	15508		

A la actualidad mantenemos nuestra aplicación móvil - Caja Móvil, más amigable, ágil y segura. Se añadieron operaciones de envío de Efectivo Móvil, SOAT Digital, pago de tarjetas de crédito, modificación de límites de las operaciones, así como se activó la opción compras por internet, todo lo que se mantiene en continuo crecimiento.

Finalmente, conscientes de la importancia del uso de canales electrónicos de vanguardia, ofrecemos la tarjeta de débito VISA, con la cual se pueden realizar compras en todos los establecimientos afiliados a la red VISA y acceder a todos los beneficios que ofrece ser miembro de la misma a nivel internacional.

La estrategia de ampliar nuestra red de canales alternativos está alineada a nuestro esfuerzo por reducir los costos operativos y ser más eficientes en el uso de los recursos. En ese sentido, por los alcances de nuestra App Caja Móvil y Caja Lab, ambos se reportarán ampliamente, más adelante. Es nuestro objetivo continuar incrementando progresivamente el uso de canales alternativos durante los próximos años, a lo largo de toda nuestra cobertura nacional.

OFICINAS APERTURADAS	
2020	2021
181	191

Con un Monto de Inversion de S/. 4,082,367.56 / S/. 4,043,698.88

## 1.15. INNOVACIÓN PARA LAS PERSONAS – CAJA MÓVIL Y HOMEBANKING

GRI 203-1, 103-1, 103-2, 103-3

En el año 2019 lanzamos Caja Arequipa Móvil, nuestra aplicación gratuita que permite realizar todo tipo de consultas, transferencias, pagos y otras operaciones. Incluida la adquisición de nuestros productos de una manera simple y segura; y cuyo uso se incrementó ampliamente en los periodos 2020 – 2021.

- Operaciones financieras sin ir al banco
- Pago de créditos, tarjetas y servicios

- Opción de activar o desactivas la funcionalidad “Compras por internet”
- Puedes revisar tu estado de cuenta en cualquier momento ¡Sin Costo! Puede acceder a efectivo sin necesidad de usar tu tarjeta – Prueba nuestra funcionalidad “Efectivo Móvil”
- Desembolsa tus líneas de créditos sin necesidad de ir a una agencia ¡Rápido y fácil!
- Creación de nuestras cuentas de ahorro “Caja Digital” y Plazo Fijo Digital en soles o dólares.
- Consultas tus estados de cuenta y movimientos de hasta 3 meses de antigüedad

Como hemos informado anteriormente nuestra red de canales alternativos, en permanente proceso de desarrollo, ha alcanzado 211 ATMs (cajeros automáticos) propios y más de 1260 agentes corresponsales a nivel nacional, sumándose además los puntos de las redes Kasnet, Unicard y Global Net, que en conjunto significan más de 12,000 puntos de atención. Podemos mencionar también la red asociada de recaudación compuesta por más de 14,400 puntos.

Conscientes de la importancia del uso de canales electrónicos de vanguardia, ofrecimos a nuestros clientes la tarjeta de débito VISA, con la cual pueden realizar compras en todos los establecimientos afiliados a la red VISA y acceder a todos los beneficios que ofrece ser miembro de la red VISA a nivel internacional.

La estrategia de ampliar nuestra red de canales alternativos está alineada a nuestro esfuerzo por reducir los costos operativos y ser más eficientes en el uso de los recursos.

**Plataformas digitales**

**+250K**  
Usuarios

**+53**  
Desarrollos en el APP & HB

**Principales desarrollos**

- **PLIN**  
Nos integramos al consorcio de PLIN para el envío de dinero inmediato
- **Token Digital**  
Una forma sencilla de recibir token desde tu celular
- **Préstamo con Garantía DPF**  
Solicitud y desembolso de créditos con garantías liquidadas de plazo fijos
- **CANCELACIÓN de DPF**  
Se solicita la cancelación de dpf por medio de app y hbk sin necesidad de ir a una oficina.
- **Cuenta y Tarjeta digital con biometría**  
Solicitud de tarjeta y cuenta digital con validación biométrica y acceso al APP.
- **Préstamo Cuenta Sueldo**  
Solicitud y desembolso de préstamos cuenta sueldo desde el app y HBK
- **Ahorro extra programado**  
Cotiza, solicita o cancela tus ahorros extra programados desde nuestra app y homebanking
- **Pagos con QR Niubiz & Izipay**  
Realiza pagos sin tarjeta con la opción de pagos con QR en agentes niubiz e izipay
- **Desembolso de crédito con Biometría**  
Solicitud y desembolso de créditos con pagaré y firma digital

Reporte de  
Sostenibilidad  
2020 - 2021

**Capítulo 2**



### 2. DIMENSIÓN ECONÓMICA Y DE GOBERNANZA

#### 2.1. GOBERNANZA

GRI 102-10, 102-18, 405-1

Caja Arequipa está liderado por su Consejo Directivo, quien ejerce la representación institucional. Se encarga de formular y aprobar los lineamientos de política general, supervisar su ejecución, aprobar el balance general y estado de ganancias y pérdidas. Los directores son designados por cada una de las entidades designantes y nominados por el Concejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Arequipa; aceptados y autorizados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

#### 2.2. DIRECTORIO (2-9,19)

El Directorio se elige conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo 157-90-EF que norma el funcionamiento, en el país, de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) y sus modificatorias; así como por la Resolución SBS N° 5788-2015, Reglamento para la Elección de los Representantes de Directorio de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) y sus modificatorias. El Consejo de Caja Arequipa está conformado por siete (7) directores:

**JOSÉ VLADIMIR MÁLAGA MÁLAGA**  
Presidente del Directorio

Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Mayoría).



**CÉSAR AUGUSTO ARRIAGA PACHECO**  
Director

Representante del Clero.



**JOSÉ ALEJANDRO SUÁREZ ZANABRIA**  
Vicepresidente del Directorio

Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Mayoría).



**FÉLIX ALFREDO CRUZ SUNI**  
Director

Representante de Pequeños Comerciantes o Productores.



**JAVIER SANTIAGO TORRES ÁLVAREZ**  
Director

Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Minoría).



**MARIA PIA PALACIOS MC' BRIDE**  
Director

Representante de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa.



**RAFAEL ENRIQUE LLOSA BARRIOS**  
Director

Representante COFIDE.



Conforme lo anterior, en el año 2020 cesaron y se nombraron los siguientes directores:

CESE	NOMBRAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sr. Diego Francisco Muñoz-Nájar Rodrigo</b> Designado por la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa hasta el 07 de septiembre de 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sra. María Pía Palacios Mc Bride</b> Designada por la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa desde el 20 de septiembre de 2020 a la fecha.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sr. Javier Francisco Sánchez Griñán Caballero</b> Designado por COFIDE hasta el 24 de marzo de 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sr. Rafael Enrique Llosa Barrios</b> Designado por COFIDE desde el 06 de noviembre de 2020 a la fecha.</li> </ul>

Dentro de los órganos de gobierno de Caja Arequipa se cuenta también con la Gerencia Mancomunada, conformada por tres gerencias centrales. Las mismas ejercen la representación legal de la empresa y actúan, mancomunadamente, tomando acuerdos en Comité de Gerencia y siendo responsables de la marcha administrativa, económica y financiera.

Son aceptados y autorizados por la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - FEPCMAC y la Superintendencia de Banca y Seguros - SBS.

### Nuestra Gerencia Mancomunada

**WILBER ELOY DONGO DÍAZ**  
Gerente Central de Negocios



**MARCO LÚCAR BÉRNINZON**  
Gerente Central de Administración y Operaciones.

**RAMIRO POSTIGO CASTRO**  
Gerente Central de Finanzas y Planeamiento



En el periodo 2021 cesó como miembro de la Gerencia Mancomunada el Sr. Ramiro Postigo Castro - Gerente Central de Finanzas y Control de Gestión, quien se desempeñó en el cargo hasta el 31 de diciembre de 2021.

Actualmente, el Sr. Manuel Chacaltana Cortez, es el Gerente Central de Finanzas y Control de Gestión. Miembro de la Gerencia Mancomunada.

## Capítulo 2

### 2.3. COMITÉS

GRI 102-18, 102-22

Los órganos de gobierno de Caja Arequipa comprenden, además, diferentes Comités con los cuales se cautela el desempeño y cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. Lo conforman:

COMITÉS BAJO LA SUPERVISIÓN DEL DIRECTORIO	
Comité	Objetivo del Comité
<b>Comité de Riesgos</b>	Tiene por finalidad promover el cumplimiento de los límites de exposición a los que se encuentran sujetas las posiciones afectas a riesgos de mercado, crédito, de tesorería, operativas y otros, así como las demás que sean aprobadas por el Directorio.
<b>Comité de Auditoría</b>	Su objetivo es adoptar las mejores prácticas y políticas para revisar y monitorear el cumplimiento de las actividades con respecto a la normativa vigente de la empresa, así como la adecuada gestión de riesgos y funcionamiento del control interno.
<b>Comité de Buen Gobierno Corporativo</b>	El Comité de Buen Gobierno Corporativo es un órgano del Directorio de Caja Arequipa cuyos objetivos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la cultura de buen gobierno corporativo en Caja Arequipa</li> <li>Velar y supervisar un adecuado cumplimiento de los principios y aplicación de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo en la organización.</li> </ul>
COMITÉS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA MANCOMUNADA	
Comité	Objetivo del Comité
<b>Comité de Gerencia</b>	Adoptar todos los acuerdos necesarios para asegurar la correcta marcha económica y administrativa de la institución; así como la dirección, la gestión económica y financiera de Caja Arequipa.

COMITÉS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA MANCOMUNADA	
Comité	Objetivo del Comité
<b>Comité de Remuneraciones</b>	Aplicar las mejores prácticas y políticas en materia de atracción, retención, compensación y sucesión del personal, acorde a la estructura orgánica y factores del entorno.
<b>Comité de Experiencia del Cliente</b>	Identificar las principales mejoras a nivel del servicio interno y externo, evaluando las propuestas y coordinando su efectiva implementación.
<b>Comité de Inversiones y Proyectos</b>	Evaluar y aprobar la ejecución, así como el monitoreo de los Proyectos Estratégicos u otros proyectos, que cuenten con objetivos y alcances definidos, asegurar la utilización de una metodología con estándares del PMI y alinear dichos proyectos a la estrategia de la institución.
<b>Comité de Riesgo Operacional</b>	Asegurar razonablemente que la Gestión del Riesgo Operacional en la Caja sea consistente con las políticas y apetito por riesgos, considerando las estrategias e implementación de la adecuada gestión de riesgo operacional.
<b>Comité de Riesgo de Crédito</b>	Asegurar una adecuada gestión de riesgo de crédito a través de la aplicación de medidas correctivas que mitiguen los riesgos identificados en función a los niveles de apetito y tolerancia definidos por el Directorio.
<b>Comité de Protección de Datos Personales</b>	Contribuir, fomentar y respaldar la implementación de medidas para el cumplimiento sostenido y mejora continua de los controles de la Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y Directiva vigentes.
<b>Comité de Gestión de Activos y Pasivos*ALCO</b>	Analizar los posibles impactos de hechos externos o de la propia estructura del balance de la entidad, sobre el margen financiero y el valor patrimonial de la empresa debido a los riesgos de mercado y de liquidez y tomar acuerdos sobre las acciones a seguir para mantener las operaciones en sintonía con el apetito por el riesgo aprobado por el Directorio.

## COMITÉS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA MANCOMUNADA

Comité	Objetivo del Comité
<b>Comité de modelos y Analytics</b>	Aplicar las mejores prácticas y políticas en materia de atracción, retención, compensación y sucesión del personal, acorde a la estructura orgánica y factores del entorno.
<b>Comité de Rentabilidad</b>	Asegura el cumplimiento de la rentabilidad del negocio, así como expandir buenas prácticas en la gestión de la rentabilidad y encontrar oportunidades de mejora.
<b>Comité de Riesgos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Buen Gobierno Corporativo</li> <li>• Comité de Remuneraciones</li> <li>• Comité de Gestión de Activos y Pasivos</li> <li>• Comité de Rentabilidad</li> </ul>	

De los Comités en mención son responsables, principalmente, de impulsar y gestionar nuestra triple línea de acción (toma de decisiones sobre temas económicos, sociales y ambientales).





**caja**  
arequipa

**Socialmente  
responsable**

### 2.5. ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-2, 102-16, 102-17, 103-1, 103-2

#### 2.5.1. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y ANTICORRUPCIÓN

GRI 102-10 102-18

##### Nuestro Comité de Buen Gobierno Corporativo

Caja Arequipa cuenta con un Comité de Buen Gobierno Corporativo desde el 10 de febrero del año 2015 a la actualidad.

El Comité está constituido por el Directorio, que se encarga de brindar soporte en cuanto a la función de velar y garantizar el adecuado cumplimiento de los principios y la aplicación de las mejores prácticas de gobierno corporativo en la institución.

Lo conforman cuatro (04) directores, uno (01) de los cuales preside el Comité y la Gerencia Mancomunada.

##### Mejores Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Anticorrupción:

Caja Arequipa cuenta con un marco de Gobierno Corporativo que garantiza una gestión responsable y ética; en la cual se plasma el compromiso con el accionista y otros grupos de interés. Promoviendo el más alto nivel de desempeño del Directorio y la Gerencia dentro de un contexto de transparencia informativa y un adecuado gobierno y control interno.

Nuestras políticas y normas internas aplicables a todos los colaboradores y Directorio permiten gestionar un gobierno corporativo transparente e inclusivo, que guíe a la organización a sus principales directrices estratégicas, refuerce la confianza de los grupos de interés, propicie la mejora de la eficiencia económica y sostenibilidad, entre otros, que propicien la creación de valor.

Durante los periodos en mención, como ya se ha reportado, Caja Arequipa fue reconocida entre las 100 empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo en los años reportados.

Contamos también con nuestro Código de Ética, acorde a las necesida-

des de crecimiento y entorno de responsabilidad social empresarial de la organización. En el mismo se establecen los criterios de responsabilidad profesional exigibles a los colaboradores que prohíben actividades o conductas que puedan afectar la reputación de Caja Arequipa o la confianza en el sistema, lo propio sobre la falta a la Ley. Dentro del Código de Ética y Reglamento del Directorio, se cautela además lo correspondiente a conflictos de intereses.

Guiando nuestro comportamiento ético en relación con nuestros accionistas, clientes, proveedores, autoridades, comunidad y todo aquel con el que interactuamos. También indica los mecanismos para reportar cualquier incumplimiento, comportamiento o práctica que no se apegue al mismo o a las políticas corporativas.

El código, aprobado por el Directorio, aplica en especial a todos los colaboradores que forman parte de Caja Arequipa, quienes lo reciben al momento del ingreso de personal con la finalidad que conozcan los principios y valores bajo los que se desarrolla la organización.

Además, llevan como parte de los cursos de inducción el refuerzo del Código de Ética y de la política anticorrupción. Estos cursos se retroalimentan anualmente. Efectuamos, además, el seguimiento del caso al cumplimiento de las capacitaciones, y cursos normativos obligatorios referidos a Prevención de Fraudes y Código de Ética, para todos los colaboradores; lo que se realiza cada año.

Como uno de los mecanismos de evaluación está el seguimiento en la resolución de la evaluación realizada, posterior a la capacitación del Código de Ética; a fin de garantizar el conocimiento de los valores y principios fundamentales comprendidos y lograr que la fuerza laboral se comprometa a trabajar bajo los mismos.

Caja Arequipa tiene a disposición también su Canal de Denuncias, cuyo objetivo es detectar de manera preventiva conductas contrarias a los principios o a las reglas éticas y de buen gobierno; para que colaboradores, clientes, proveedores o cualquier grupo de interés pueda comunicar dichas incidencias. Con este canal se hace seguimiento de los casos reportados, asegurando respuesta y una adecuada gestión en la investigación y corroboración de las denuncias realizadas. En caso se compruebe un caso de corrupción se dictamina la sanción a través del Área de Recursos Humanos y del Reglamento Interno de Trabajo.

El canal garantiza en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones; pudiendo facilitarse los datos de contacto para comunicar la resolución de la incidencia o hacerse en forma anónima. Asimismo, los

denunciantes tienen la posibilidad de hacer seguimiento a su denuncia al correo del Canal.

### 2.5.2. GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN:

#### GRI 205-1 205-2 205-3 103-1 103-2 103-3

Nuestra Política de Anticorrupción es aprobada por el Directorio que reitera el compromiso por trabajar de una manera íntegra y hacer frente al fraude, soborno, la corrupción y los conflictos de interés, teniendo un enfoque de "Tolerancia cero".

La Política Antifraude expresa sus objetivos y es de aplicación, sin excepción, en todas las actividades y operaciones. Ante cualquier irregularidad o sospecha de irregularidad que involucre a los funcionarios, así como a los proveedores, consultores, contratistas, y/o cualquier otra parte que tenga una relación laboral o contractual es aplicable.

Conforme lo expresado, son parte de nuestra prevención de fraudes y prácticas anticorrupción, los siguientes:

- Código de Ética
- Política Anticorrupción
- Instructivo de Denuncias
- Canal de Denuncias
- Reglamento de Trabajo
- Instructivo de Sanciones y Resarcimiento

En los periodos declarados, Caja Arequipa no ha presentado casos de corrupción; lo que confirma el compromiso y debido accionar de nuestra institución en el ejercicio de la responsabilidad social, denotando que manejamos políticas claras de integridad, procesos, herramientas y una estructura interna que nos permite prevenir, detectar y sancionar fraudes y actos de corrupción. El porcentaje de operaciones evaluadas en relación a este tema responde al 100% de la organización.

### 2.5.3. GESTIÓN DE RIESGOS

#### GRI 102-30

En Caja Arequipa, la gestión integral del riesgo constituye un factor clave en la entidad, dado el alineamiento de los objetivos estratégicos con los

niveles de apetito aprobados por el Directorio. Esta gestión se encuentra en un proceso de mejora continua permanente tomando en consideración para ello las mejores prácticas de la industria. El modelo de gestión de riesgos en Caja Arequipa cuenta con el apoyo de la Alta Gerencia y Directorio para la adopción de una cultura de gestión de riesgos en todas las áreas de la entidad, que se ha venido fortaleciendo durante los últimos años a través de la distribución de roles de las tres líneas de defensa.

A nivel organizacional, se cuenta con una estructura que contribuye al cumplimiento del objetivo de la gestión del riesgo que es la de mantener nuestros niveles de exposición acordes con los niveles de apetito definidos por el Directorio, contando para ello con comités especializados como son: Comité de Riesgos, Comité de Gestión de Activos y Pasivo - ALCO, Comité de Remuneraciones, Comité de Buen Gobierno Corporativo y Comité de Auditoría.

Adicionalmente, a partir del año 2016 y a fin de fortalecer la gestión se implementaron también comités técnicos de riesgo operacional y riesgo de crédito, los que se reúnen también con frecuencia mensual.

Se cuenta también con una unidad especializada, con reporte independiente al Directorio, encargada del aseguramiento del proceso de gestión de riesgos. La Gerencia de Riesgos Corporativo tiene la responsabilidad de proponer políticas, procedimientos y metodologías adecuadas para la gestión. Asimismo, esta gerencia ayuda a definir las responsabilidades de las unidades de negocios en el control de los riesgos, en un marco que promueva la consistencia de las medidas de tratamiento de los riesgos con los niveles de apetito al riesgo de la empresa.

Caja Arequipa cuenta con indicadores de apetito al riesgo aprobados por Directorio, así como planes que le permiten reaccionar de manera oportuna a una serie de eventos, tanto financieros como no financieros.

En el caso de los riesgos financieros, se realiza una planificación coordinada y un monitoreo continuo de distintos indicadores, entre ellos, los de calidad de cartera de créditos, liquidez, solvencia y rentabilidad. De esta manera, tomando como base las metas establecidas en el planeamiento estratégico, se elaboran escenarios de estrés sobre las variables financieras, diseñando planes de acción que sean factibles de aplicar y que permitan a la organización desarrollarse de manera ordenada y sostenible en el tiempo.

Asimismo, en el caso de riesgos no financieros, el equipo de continuidad del negocio gestiona Planes de respuesta a la gestión de continuidad del negocio de los departamentos administrativos priorizados y estrategias

de respuesta inmediata en agencias, cuyo objetivo es asegurar la atención hacia nuestros clientes en caso sucediese un evento externo que ponga en riesgo la continuidad de nuestras operaciones; para ello se realizan a lo largo del año diferentes ejercicios y pruebas a fin de asegurar el conocimiento y aplicación efectiva de estos planes por parte de todos los colaboradores de Caja Arequipa.

Realizamos una evaluación integral de riesgos frente a cualquier cambio significativo o ante el lanzamiento de todo nuevo producto.

- RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ
- RIESGO OPERACIONAL
- RIESGO DE CREDITO
- GESTION DE RIESGOS NO FINANCIEROS
- GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
- GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

En atención a nuestra gestión de riesgos durante los años reportados, 2020 y 2021 (como se reportó en el apartado de Premios, Reconocimientos y Distinciones) las más importantes empresas clasificadoras de Riesgo autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, ratificaron a Caja Arequipa con la clasificación B+.




La clasificación **B+** otorgada por la clasificadora de Riesgo, Apoyo & Asociados a Caja Arequipa es asignada a entidades con buena fortaleza financiera.

Corresponde a aquellas instituciones que cuentan con una buena capacidad de cumplir con sus obligaciones, en los términos y condiciones pactados, y de administrar los riesgos que enfrentan.

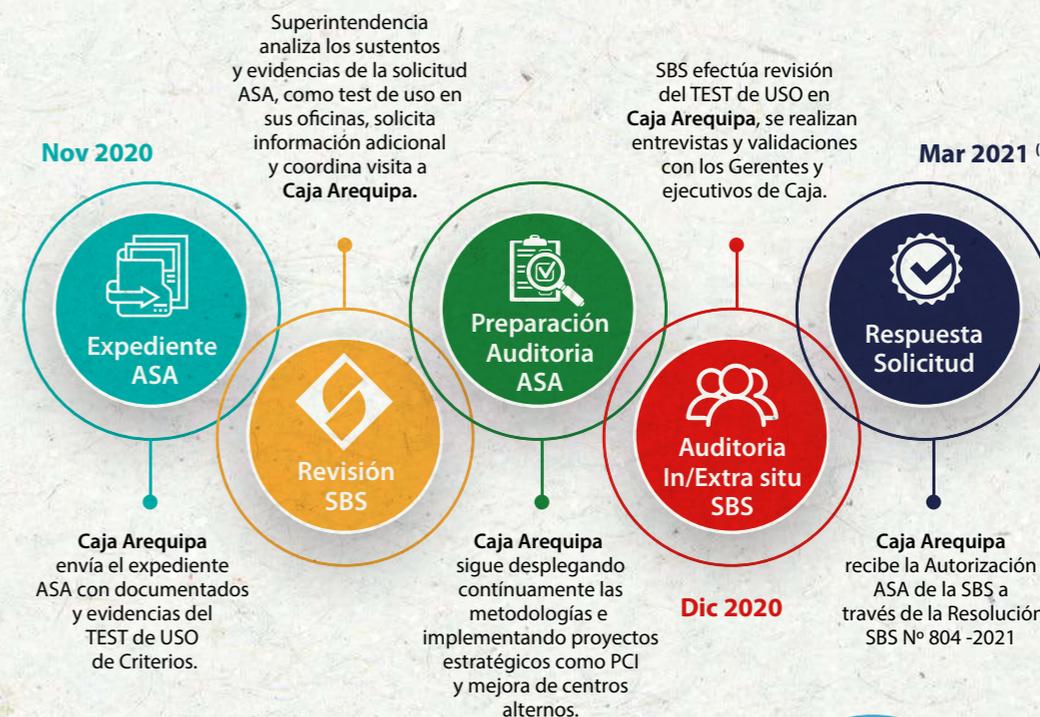
Asimismo, pondera positivamente la sólida posición en el mercado, ocupando el primer lugar del Sistema de Cajas Municipales y la segunda posición en el total de entidades especializadas en microfinanzas que operan en el sistema financiero nacional, manteniendo adecuados niveles de calidad de cartera, rentabilidad, solvencia y liquidez.

### 2.5.3.1. Método Estándar Alternativo - ASA

Dentro de nuestra gestión de riesgo podemos resaltar también, como un aspecto importante que contribuyó a la mejora de los indicadores de solvencia de Caja Arequipa, la autorización para el uso del Método Estándar Alternativo por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, mediante la Resolución SBS N° 804 – 2021, en el año 2021. Siendo la única entidad microfinanciera con capitales 100% peruanos en lograr esta autorización sin ninguna penalidad.

El Método Estándar Alternativo – ASA permite, entre otros, la disposición de una parte importante del patrimonio efectivo para ser utilizado en la colocación de créditos, incrementando así la capacidad de atención de los requerimientos de más clientes y el desarrollo de proyectos que favorezcan la eficiencia y cobertura.

El inicio de esfuerzos, acción y procedimiento para la obtención del uso del método ASA, inició en el mes de noviembre del periodo 2020. Logrando concretarse en el mes de marzo del 2021. A continuación, el detalle de gestión:



\* SBS otorgó a Caja Arequipa la autorización ASA sin requerimiento de capital adicional.

## 2.6. NUESTRO ALCANCE:

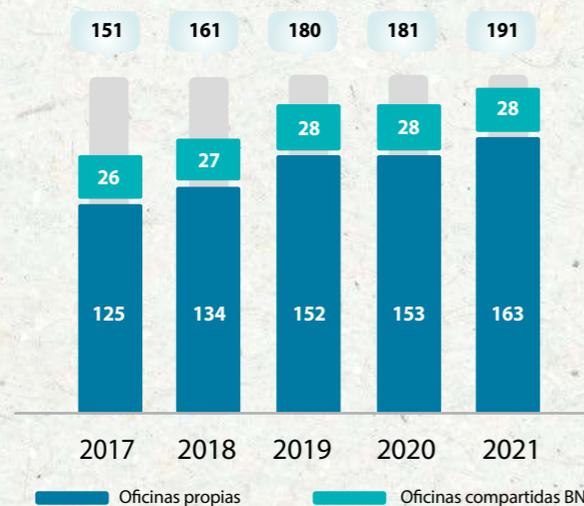
GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

Caja Arequipa tiene su sede principal en la ciudad de Arequipa, con un alcance y cobertura a nivel nacional, atendiendo todos los departamentos del país. A continuación, se aprecia lo correspondiente a los periodos 2020 y 2021:

Como se visualiza en el año 2020, la organización contó con un total de 181 oficinas, de las cuales 153 fueron propias; mientras que al cierre del periodo 2021 se tuvo un total de 191 oficinas, siendo 163 de propiedad de Caja Arequipa.

En ambas oportunidades se compartieron 28 oficinas con el Banco de la Nación.

Se observa, en el siguiente cuadro, la evolución del número de agencias de los últimos cinco (5) años. En el mismo se evidencia el crecimiento sostenido y mayor cobertura nacional.



Fuente: Elaboración propia.

Las oficinas abiertas en 2021, tuvieron la siguiente ubicación descentralizada:

Oficina	Departamento	Provincia	Distrito
1 Tica Tica	Cusco	Cusco	Cusco
2 Yura	Arequipa	Arequipa	Yura
3 Magdalena	Lima	Lima	Magdalena del Mar
4 El Porvenir	La Libertad	Trujillo	Porvenir
5 Mercado Modelo	La Libertad	Trujillo	Porvenir
6 Omate	Moquegua	General Sánchez Cerro	Omate
7 Cotahuasi	Arequipa	La Unión	Cotahuasi
8 Atico	Arequipa	Caravelí	Atico
9 Óvalo Oasis	Lima	Lima	Villa El Salvador
10 Zárate	Lima	Lima	San Juan de Lurigancho

Fuente: Elaboración propia.





Reporte de  
Sostenibilidad  
2020 - 2021

**Capítulo 3**

## 3. DIMENSIÓN SOCIAL

### 3.1. INCLUSIÓN DEL TALENTO

#### 3.1.1. BIENESTAR DE COLABORADORES

**GRI 401-1, 401-2, 401-3, 103-1, 103-2, 103-3, 102-8**

En Caja Arequipa es parte de nuestro ADN trabajar en aras del bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores, reconociendo la importancia de su rol en el crecimiento y logros de la organización.

Acorde a los objetivos, nuestra gestión se basa en la comunicación, la creación de vínculos de confianza, la identidad con la compañía. Todo ello, impulsando programas integrales de bienestar y generando ambientes laborales apropiados, en los que cada colaborador pueda desarrollar su máximo potencial y realizarse.

#### NUESTROS COLABORADORES

Crecimiento de 15% respecto al 2020

AÑO	2020	2021
CRÉDITOS	2576	3137
OPERACIONES	689	723
ADMINISTRACIÓN	484	474
COBRANZA	153	171
AHORROS	39	40
<b>TOTAL</b>	<b>3941</b>	<b>4545</b>

Presentamos un índice promedio mejor que el promedio del mercado financiero, el cual es 17.80%.

### 3.1.2. BENEFICIOS

**GRI 401-2, 401-3**

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, Caja Arequipa brinda todos los beneficios y prestaciones sociales que la normativa legal vigente exige, además otorgamos otros beneficios voluntarios que los favorezcan. Ambos se detallan a continuación:

#### LICENCIAS

- Licencias a cuenta de vacaciones.
- Licencias sin goce de haber: Extensión de licencia de maternidad por necesidades de cuidado del recién nacido a raíz de problemas de salud, por enfermedades graves o terminal o en caso de accidente grave de un familiar directo y por problemas de bajo rendimiento escolar, problemas psicológicos en el centro educativo de hijos en edad escolar de 3 a 16 años de edad.
- Licencia con goce de haber por matrimonio.
- Licencia por onomástico.
- Licencia por Luto.
- Licencia Sindical.

#### SALUD Y SEGUROS

- Póliza de asistencia médica.
- Póliza Oncológica, brindado a ejecutivos de la empresa.
- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- Seguro de accidentes personales.

#### FONDO DE AYUDA MUTUA

Acordado y asumido por los colaboradores, de manera voluntaria, el mismo consiste en brindar un monto económico al trabajador en caso de pérdida de un familiar. El monto es descontado de todos los colaboradores que forman parte del programa. El descuento sólo se hace efectivo en la oportunidad que sucede el fallecimiento, es decir no hay un descuento permanente.

Sobre las licencias de maternidad y paternidad otorgadas en los períodos declarados, lo siguiente:

En ambos años se tuvo un índice de rendimiento del 100%

### 3.1.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

**GRI 404-1, 404-2 103-1, 103-2, 103-3**

En el año 2020 buscamos reinventarnos, de la mano con nuestros colaboradores. En ese sentido asumimos el desafío del aprendizaje E-Learning, afianzando la gestión del conocimiento, desde la interacción y uso de herramientas tecnológicas, como: Blackboard Collaborate, Zoom y Teams. De esta manera logramos capacitar a todo el personal, a nivel nacional, rompiendo las barreras de espacio y probando que el aprendizaje nunca se detiene.

#### RESULTADOS 2020

DESCRIPCIÓN	PARTICIPANTES	HORAS
Programa de Resiliencia	2566	4747
Programa de Coaching Gestión Orientada al logro	38	304
Transformación Digital en Banca de Innovación	39	624
Capacitaciones de Desembolso y Operaciones Digitales	2271	4466
Capacitaciones Internas No Normativas	4690	34176
<b>Total de Horas de Capacitación</b>	<b>9604</b>	<b>44317</b>

ESCUELA DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES	HORAS
Escuela de Analistas de Créditos	56	10752
Escuela de Analistas con Experiencia	35	385
Escuela de Representantes de Servicios	55	3240

#### RESULTADOS 2021

DESCRIPCIÓN	HORAS
Programas de Liderazgo	29984
Programas de Formación	137841
Programas de Actualización	143968
Programas de Inducción	47714

- 329 000 horas de Capacitación
- 20% Mayor al 2020

PROGRAMA DE CAPAC. ANALISTAS CON EXPERIENCIA	
N.º DE PROGRAMAS	12
N.º DE PARTICIPANTES	605

## 3.1.4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 103-1, 103-2, 103-3, 102-41**

En cumplimiento con la Ley N°29783- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento, tenemos conformado un Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo - CSST. Debido a la cantidad de trabajadores distribuidos en la red de agencias, a nivel nacional, se han conformado 7 subcomités en cada una de las regiones establecidas por Caja Arequipa, las cuales son: Imperial, Centro Oriente, Norte, Sur, Lima I, Andina y Lima II-Ica.

El comité central está conformado de forma bipartita y paritaria por 24 miembros, 12 miembros por parte del empleador y 12 provenientes de los trabajadores (titulares y suplentes). Cada uno de los subcomités están conformados por 8 miembros, 4 del empleador y 4 por de los trabajadores.

Cabe resaltar que, durante los años 2020 y 2021, debido a la emergencia sanitaria en la que se encontraba nuestro país bajo el contexto del covid-19, y en cumplimiento de lo dispuesto por el marco legal, no se realizaron elecciones para la conformación del CSST, por lo que se realizó la prórroga temporal de la vigencia del mandato de los/as representantes de los/as trabajadores/as hasta el término de la Emergencia Sanitaria o nuevas disposiciones brindadas por el Gobierno.



Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo – Caja Arequipa	
Comités	No. de Miembros
Comité Central – Arequipa	24
Subcomité Región Imperial	8
Subcomité Región Centro Oriente	8
Subcomité Región Andina	8
Subcomité Región Norte	8
Subcomité Región Lima I	8
Subcomité Región Sur	8
Sub Comité Región Lima II – Ica	8
<b>Total de Miembros</b>	<b>80</b>

Es importante resaltar que el 100% de trabajadores de Caja Arequipa están representados por el Comité y Subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Durante los años reportados nuestra gestión en este tema se vio reflejada en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual cuenta con la aprobación de la alta dirección y se encuentra publicada y difundida a todos los colaboradores de la organización.

Así mismo se trabajó el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo seguimiento de cumplimiento es realizado por el CSST, el Reglamento del Comité, Reglamento Interno afín y los objetivos del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo - SGSST, que se establecen de forma anual.

La gestión se evalúa a través del cumplimiento y seguimiento de los Planes Anuales elaborados y que están en función del Reglamento Interno, así como en la Ley correspondiente, su reglamento y modificatorias. Los planes anuales son aprobados por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caja Arequipa.

En ellos se consideran los programas y actividades a realizar, los programas de capacitación y entrenamiento, los objetivos e indicadores del plan, los lineamientos básicos del Comité, los tipos de inspecciones internas, la organización de la Salud Ocupacional, entre otros.

TEMA	INDICADOR	RESULTADO
Enfermedades Ocupacionales	Índice de Enfermedades Ocupacionales	0%
Inspecciones	Cumplimiento de Inspecciones	85%
PVMO – Programa de Enfermedad Crónica	Cobertura: N° Aceptaron / N° Identificados	28%
	Cumplimiento: N° Asistentes / N° Trabajadores Participantes	78%
PVMOC – Programa de Estilo de Vida Saludable	Cumplimiento de Charla de Nutrición Saludable	100%

## RESULTADOS 2020

TEMA	INDICADOR	RESULTADO
Reducción de Accidentes de Trabajo	Índice Mensual de Frecuencia de Accidentes $\leq 6$	5.21
	N° Accidentes Investigados / No. de Accidentes Reportados oportunamente x 100	100%
	N° Acciones Correctivas Programadas / No. de Acciones Correctivas Ejecutadas	84%
Cumplimiento de los Requisitos Legales de SST	No. Documentos exigidos por Ley actualizados / N° Documentos exigidos por Ley x 100	100%
	No. de Matrices IPERC Totales / N° de Matrices IPERC Actualizadas x 100	100%
Capacidad de Respuesta ante Emergencias o Desastres	N° de Simulacros realizados / N° Simulacros Programados x 100	100%
	N° de Observaciones Subsanaadas / N° de Observaciones Detectadas x 100	94%
Nivel de Participación de Trabajadores en Capacitaciones	N° de Asistentes a los Cursos Obligatorios de SST / No. Trabajadores Matriculados a Cursos Obligatorios DE SST X 100	84%

## Capítulo 3

### RESULTADOS 2021

#### 3.1.5.1. FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

##### GRI 403-5

En los períodos informados, se elaboró, cada año, el Programa de Capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales fueron aprobados por el CSST conforme lo establecido por Ley.

2020	2021
3922	3220
Trabajadores capacitados	Trabajadores capacitados

TEMA	DESARROLLO	2020	2021
Identificación de peligros y evaluación de riesgos	Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa las competencias para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de medidas de control, conocer los diferentes tipos de peligros y los riesgos asociados a su puesto de trabajo.	✓	
Factores de riesgo ergonómico y psicosocial	Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa las principales metodologías que permitan corregir las posturas forzadas, los movimientos repetitivos y el esfuerzo muscular, así como los factores de Riesgo Psicosociales, para poder identificarlos, evaluarlos y controlarlos con la finalidad de mejorar la eficiencia del SGSST y las relaciones laborales.	✓	

TEMA	DESARROLLO	2020	2021
Plan de Emergencia	Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa como dar una respuesta inmediata y oportuna, utilizando los recursos adecuados en caso de una emergencia, la cual puede presentarse en cualquier instante durante las actividades, teniendo como finalidad la integridad de los trabajadores, la preservación de las instalaciones y la protección al medio ambiente.	✓	✓
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa, los conocimientos del Sistema de Gestión de SST, como políticas, reglamentos y registros aplicables en cumplimiento de la legislación.	✓	
Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en el trabajo	En este curso se brindó los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores que realizan actividades durante la pandemia por COVID19, para reducir el riesgo de exposición y transmisión del SARS-COV-2.	✓	✓
Matriz Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control – IPERC	Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa los conocimientos necesarios respecto a la Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control a aplicarse en el lugar de trabajo con la finalidad de realizar una tarea segura, previniendo lesiones, enfermedades ocupacionales y daños a la propiedad.		✓

TEMA	DESARROLLO	2020	2021
Primeros auxilios básicos	Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa los conocimientos necesarios para ofrecer una ayuda eficaz en diferentes situaciones de emergencia, otorgando las herramientas necesarias para afrontar los primeros minutos con seguridad.		✓
Ergonomía Laboral y riesgos psicosociales	Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa las principales metodologías que permitan corregir las posturas forzadas, los movimientos repetitivos y el esfuerzo muscular, así como los factores de Riesgo Psicosociales, para poder identificarlos, evaluarlos y controlarlos con la finalidad de mejorar la eficiencia del SGSST y las relaciones laborales.		✓
Manejo Defensivo	Los participantes aprendieron las técnicas del Manejo Defensivo para prevenir accidentes de tránsito siendo más conscientes de los peligros al manejar y educándolos para que conozcan las consecuencias de las malas decisiones y formen así hábitos de conducción.	✓	✓
Capacitación de SST para miembros del Comité y Subcomités de SST	Brindado con la finalidad de mejorar el desempeño de las diferentes funciones en cada Comité o Subcomité, conforme y en cumplimiento de lo exigido por ley.	✓	✓
Programa de charlas informativas	Donde se tocaron temas como las nuevas variantes del SARS-COV-2, accidentes de trabajo, inspecciones de SST, uso del protector solar, la importancia de los simulacros, entre otros.		✓

3.1.5.2. INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

GRI 403-9, 403-10

En ambos periodos declarados se realizó la presentación de las estadísticas de accidentabilidad en las reuniones mensuales del CSST, así como la presentación de las estadísticas del caso para la revisión por la alta dirección.

Conforme a lo anterior se consolidan y analizan los componentes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caja Arequipa, dicha revisión tiene una frecuencia anual.



Tanto en el año 2020 como 2021 no se efectuaron acuerdos formales con el sindicato sobre temas de seguridad y salud ocupacional, sin embargo, en cumplimiento de la Ley aplicable, su Reglamento y modificaciones, la organización sindical incorporó como miembro del Comité de SST, a un observador, con las siguientes facultades:

- Asistir, sin voz - ni voto, a las reuniones del CSST.
- Solicitar información al Comité, a pedido de las organizaciones sindicales que representan sobre el Sistema de Gestión en SST.
- Alertar a los representantes de los trabajadores ante el CSST de la existencia de riesgos que pudieran afectar la transparencia, probidad o cumplimiento de objetivos y de la normativa correspondiente.

### 3.2 DERECHOS HUMANOS, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

#### GRI 103-1 103-2 103-3

Conocemos, promovemos y respetamos los derechos fundamentales de la persona establecidos en la Carta Universal de los derechos humanos, en todas nuestras actividades y a lo largo de nuestra cadena de valor; rechazando así toda acción que vulnere la dignidad de nuestros colaboradores, proveedores y clientes.

No aceptamos el trabajo infantil ni el trabajo forzado o esclavo. Por tanto, no recurriremos al trabajo infantil ni incorporaremos a la institución, producto o servicio alguno procedente del mismo; al igual protegeremos el desarrollo de nuestra infancia regulando el trabajo de niños, niñas y adolescentes de modo que no se realice por debajo de la edad mínima estipulada por Ley.

Desde Caja Arequipa promovemos la igualdad y diversidad, sancionando y rechazando todo acto de discriminación, Aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades. Consideramos a las personas de manera integral, es nuestro interés generar un espacio de desarrollo armónico, en el que la diversidad, la igualdad de oportunidades y el respeto, se vean reflejados en el logro del equilibrio trabajo – familia, desarrollo personal, desarrollo profesional, buena salud y bienestar

### 3.3. INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

#### GRI FS16, GRI 103-1, 103-2, 103-3

Para Caja Arequipa, Caja con Sentido es uno de sus lineamientos de RSE, promover la Educación Financiera y a través de ello, lograr la mayor inclusión financiera de nuestro entorno. Esto lo desarrollamos mediante nuestro Programa Corporativo de Voluntariado y vía trabajo conjunto con conocidos agentes de cambio, como son: Enseña Perú y Educaxia.

- **Educación Financiera - 2020:** Nuestra acción por la educación financiera se da desde el año 2017. Al periodo 2020 capacitamos a más de 7,500 escolares a través de un programa propio de educación financiera donde enseñamos sobre ahorros, créditos, seguros y el sistema financiero en general.



Buscando potenciar nuestro programa, en el año indicado, renovamos nuestras guías de educación financiera junto con Enseña Perú. Creando 8 guías, con nuevos segmentos de edades y trabajos prácticos que reforzaron su aplicación en la cotidianidad.

- **EduCaxia - 2020:** Al 2020, por segundo año consecutivo, participamos en el programa “Jóvenes emprendedores de Educaixa”, en convenio con Caixa D’Estalvis I Pensions de Barcelona y la FEPCMAC – Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Participaron 8 colegios de recaudación de Arequipa, impactando a 160 alumnos. Este programa tiene como objetivo generar proyectos con los estudiantes que favorezcan a nuestra comunidad desde el aspecto social y ambiental, siendo ellos mismos los líderes de proyecto acompañados de una asesoría para poder diseñarlo y ejecutarlo.

Como resultado, obtuvimos el primer puesto, merecedor de la pasantía. Sin embargo, por la pandemia no fue posible realizar esta etapa.

- **Capacitación a adultos en educación financiera** Buscamos impulsar los negocios y la gestión financiera responsable de emprendedores y así mejorar su calidad de vida e impactar a quien los rodea. Al año 2020, capacitamos a más de 600 personas en modalidad virtual, con asesorías personales.

- **Programas para adultos**

Junto con Enseña Perú, tuvimos 2 programas: 1) Capacitación a profesores de Enseña Perú (40 profesores a nivel nacional) en salud financiera por nuestro equipo de voluntarios. De esta manera, ellos aprendieron a manejar mejor sus finanzas de manera particular, contando con asesoría personalizada. 2) Capacitación a padres de familia: se capacitó a 10 padres de familia en temas de educación financiera y formalización de empresas. También contaron con asesorías personales.



Capacitación a emprendedores en formalización de negocio y punto de equilibrio 300 clientes online). Nuestro equipo de voluntarios capacitó a emprendedores en temas de: constitución de empresas, régimen tributario y presupuesto. Recibieron capacitaciones de forma personalizada y mediante sesiones virtuales.

Capacitación a clientes en el uso de canales digitales de Caja Arequipa (200 clientes online) Nuestros clientes buscaban formas de aprender el uso de home-banking y la aplicación móvil, nuestros voluntarios los capacitaron en sesiones personalizadas.

Capacitación a mujeres emprendedoras de formalización (100 clientes online). Ante la coyuntura, se halló este sector femenino que buscaba formas de generar comercio de manera formal, por lo que las capacitamos en: constitución de empresas, régimen tributario y presupuesto. Aprendiendo a través de sesiones virtuales y en una modalidad personalizada.

- **Educación Financiera y Programa de Voluntariado Corporativo - 2021:**

Durante el periodo 2021, en atención a la resiliencia y compromiso socialmente responsable asumido por Caja Arequipa, continuamos haciendo frente a la pandemia y llevando adelante nuestros programas de educación financiera y voluntariado corporativo.

- **Programas de capacitación para adultos**

- Capacitación a voluntarios: Voluntarios activos 120
- Capacitación a beneficiarios: Canales 606, comerciantes 837.
- Temas capacitados: Formalización de negocios, régimen tributario, constitución legal, punto de equilibrio y presupuesto, uso de canales digitales y uso de plin.
- Woccu: Capacitamos en temas de ahorro a 9409 asistentes en la feria de emprendedores (Lima) con analistas de crédito (44).



Conforme lo anterior se logró un total de 10,852 capacitados.

- **Educación financiera a mujeres emprendedoras**

- Capacitación a voluntarios: Contamos con 120 voluntarios activos.
- Capacitación a beneficiarios: Mujeres 1362
- Temas capacitados: Formalización de negocios, régimen tributario, constitución legal, punto de equilibrio y presupuesto, uso de canales digitales y uso de plin.
- NEC
- Programa trabajado con el Ministerio de Agricultura, donde capacitamos a mujeres de la zona del VRAEM. Entre edades de 18 a 65 años.
- 7800 mujeres capacitadas por colaboradores formados por nosotros.
- Siendo clientes nuestras con producto de ahorro, obteniendo una captación de S/400 000 a diciembre 2021.

Se logró un total de 9,162 mujeres capacitadas.

### 3.4. CONTRIBUCIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

**GRI 203-1, 203-2, 103-1, 103-2, 103-3**

#### 3.4.1. Planta de Oxígeno para la ciudadanía

Frente a la adversidad y situación crítica que representó para todos el Covid-19, nos pusimos de pie y con mucho esfuerzo logramos entregar una planta de oxígeno.

geno, totalmente operativa, en el mes de febrero de 2021. La misma se brindó para funcionamiento en el Hospital Geriátrico de Arequipa, lugar desde donde produjeron 45 cilindros de oxígeno medicinal, por día, estando activa de lunes a domingo, permitiendo al personal de salud de Arequipa, tener una disponibilidad mayor de este recurso fundamental en el tratamiento de Covid-19 y otros casos urgentes, a favor de la ciudadanía.



*“Caja Arequipa siempre estuvo buscando formas de apoyar, tanto a sus clientes como al pueblo arequipeño y la entrega de esta planta es una forma más de colaborar en la lucha contra la pandemia. Estamos empeñados en incrementar el bienestar y la inclusión, y esta planta es una muestra de nuestra vocación de servicio”*

En meses posteriores, Caja Arequipa realizó la entrega de la ampliación y modernización de la planta de oxígeno, lo que permitió una capacidad incrementada a 100 tanques de oxígeno por día y la atención de una demanda mayor del mismo a favor de más pacientes.

- **Entrega de Cilindros de Oxígeno:** Además de lo anterior, durante el periodo 2021, realizamos diferentes entregas de cilindros de oxígeno para beneficio de la comunidad. Un total de 400 balones fueron distribuidos a favor de varios nosocomios, en distintas oportunidades, como: Hospital Goyeneche, Carlos Alberto Seguí Escobedo – Essalud, Centro de Salud El Cruce - Triunfo en La Joya o se entregaron directamente a la Gerencia Regional de Salud – GERESA para el mismo fin, a favor de su micro red de salud Arequipa.
- **Seguridad y cuidado para personal medico** En el periodo 2020, en línea con nuestro propósito social y compromiso con la comunidad, accionamos rápidamente a la premura médica. En ese sentido donamos varios kits de seguridad sanitaria, por un valor de S/ 180,000 (ciento ochenta mil soles), al hospital Honorio Delgado Espinoza (HDE), designado como hospital Covid 19 de Arequipa.

Los kits fueron adquiridos cumpliendo estrictamente los requerimientos de bioseguridad del hospital Honorio Delgado Espinoza y sirvieron para que el personal asistencial, que trabajaba en la primera línea de lucha contra la pandemia, elevase sus estándares de protección personal y pudiesen desempeñar su trabajo de mejor forma.

- **Comprometidos con la Comunidad Vulnerable** Caja Arequipa, reconocida por su compromiso social, entregó 8800 canastas, valoradas en más de S/. 731,074.19 para favorecer a familias en situación de pobreza o extrema pobreza. Las canastas fueron distribuidas por la Municipalidad Provincial de Arequipa.

### 3.5. NUESTRA ACCIÓN FRENTE AL COVID-19

#### GRI FS16 GRI 103-1 103-2 103-3

En todo momento nos sujetamos a lo dispuesto por norma y procedimos con la implementación de lo regulado para atención y seguridad del caso, hacer frente a la pandemia. Así mismo ampliamos y pusimos mayores canales digitales a disposición de nuestros clientes.

- 3.5.1. **PROGRAMA “JUNTOS CONTIGO”.** Frente a la delicada coyuntura y comprometidos con el bienestar de nuestros clientes, se ejecutó el Programa “Juntos Contigo”. El mismo permitió que se realizaran solicitudes de reprogramación, obtención de un plazo mayor de pago y reducción de cuotas hasta en cincuenta por ciento (50%).
- 3.5.2. **PROGRAMA “RETOMA TU CHAMBA”.** Creado para impulsar y apoyar la reactivación de los negocios de nuestros clientes, quienes tuvieron acceso a créditos acordes a sus necesidades, con un cronograma de pagos flexible y un periodo de gracia personalizado. Además de difundir y promocionar sus productos o servicios, mediante nuestro portal.
- 3.5.3. **INICIATIVA “AULA VIRTUAL”.** El Programa permitió, a través del desembolso de nuestros clientes y su elección, la entrega de 40 aulas virtuales para mejorar el acceso y la calidad de educativa de niños y niñas. Entregando a sus familias o institución un paquete consistente en: Pizarras acrílicas, carpetas bipersonales, sillas y tablets con acceso a internet y plan de datos.

### 3.5.4. PROTECCIÓN DEL EQUIPO LABORAL

Desde el momento en que se reporta el primer caso de coronavirus en Perú, Caja Arequipa considera inmediatas medidas para la vigilancia, prevención y control del tema. Se generaron cambios radicales en el desarrollo de las labores de los colaboradores, ya sea por la implementación del trabajo remoto o teletrabajo, así como por la necesidad de contar con procedimientos rigurosos y acordes a las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud – MINSA, a fin de asegurar la salud del equipo que realizaba labores presenciales.

Conforme lo anterior dimos paso a varias acciones, las mismas que se detallan a continuación:

- **PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO:**  
El propósito de la elaboración del plan fue la atención de medidas sanitarias, preventivas y de mitigación para evitar el contagio, acorde a las recomendaciones establecidas por el MINSA. La elaboración del Plan y las posteriores actualizaciones se dieron a conocer a todos los trabajadores de la organización, vía comunicaciones y capacitaciones realizadas.
- **ENTREGA DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL E INSUMOS MÉDICOS:**  
Se realizó la entrega de mascarillas KN95 como equipo de protección personal de bioseguridad, además de alcohol medicinal y alcohol en gel de 70% para la prevención de todos los colaboradores de la empresa.
- **PROGRAMA DE COMUNICACIONES EN SALUD:**  
El programa de comunicaciones en Salud se dio con el objetivo de brindar información a todos los colaboradores de Caja Arequipa sobre enfermedades y temas específicos para su prevención y control.
- **CHARLAS INFORMATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN:**  
Se ha brindado charlas con el objetivo de informar y sensibilizar acerca de ciertas enfermedades para la prevención, tratamiento y control a cargo de profesionales especialistas en cada tema desarrollado.

- **ENTREGA DE BALONES DE OXÍGENO:**  
A partir de la segunda ola de contagios Covid-19, realizamos la entrega de balones oxígeno para el personal, así como para sus familiares. Apoyando la recuperación de su salud.
- **SESIONES DE ACOMPAÑAMIENTO POR LUTO**  
Caja Arequipa ofreció sesiones de acompañamiento psicológico a los colaboradores que sufrieron la pérdida de familiares, durante la pandemia. Se realizaron sesiones grupales durante ambos años, 2020 y 2021.
- **INFOGRAFÍAS**  
Mediante diversas infografías sobre Covid-19 orientamos a nuestra fuerza laboral en materia de prevención, manejo y control de la enfermedad.
- **CAMPAÑAS DE PRUEBAS MOLECULARES:**  
Se realizaron campañas de pruebas moleculares, a nivel nacional, para los colaboradores. En ese sentido poder detectar a tiempo casos positivos y evitar su propagación.



- **SEGUIMIENTO MÉDICO REMOTO A CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS:**

Realizamos el seguimiento de los casos confirmados, a través de tele consulta médica, con el objetivo de prevenir complicaciones, llevar un adecuado control y garantizar la reincorporación de los colaboradores en óptimas condiciones de salud.

- **RECONOCIMIENTO HONORÍFICO A CAJA AREQUIPA**

En el mes de agosto del 2021, la Municipalidad Provincial de Arequipa otorgó el Reconocimiento Honorífico a Caja Arequipa por el admirable aporte en la contención del Covid-19, durante el Estado de Emergencia.

*“En Caja Arequipa continuamos viendo el futuro con optimismo. Arequipa es una ciudad que nunca se ha rendido y eso lo tenemos muy presente. Queremos seguir trabajando de la mano con nuestros clientes para crecer junto a ellos y buscamos que nuestra labor vaya más allá de los servicios financieros, nuestro objetivo es llegar a ser parte de la vida de cada familia que habita esta linda ciudad”.*

*José Málaga, presidente de Directorio*

### 3.6. NUESTRO TRABAJO CON LA COMUNIDAD

**GRI 413-1, 103-1, 103-2, 103-3**

En Caja Arequipa trabajamos a favor de nuestra comunidad, basado en un Plan Anual, el cual se desarrolla de acuerdo a la estrategia de negocio, además de estar alineados con la coyuntura actual del negocio, trabajando la triple rentabilidad, ya reportada: Financiera, Social y Ambiental.

Así mismo, contamos con nuestra Área de Responsabilidad Social, a cargo del desarrollo y ejecución del plan en mención.

El presupuesto Ejecutado 2020-2021 es de: S/ 157 055 7

### 3.7. TRANSPARENCIA DE MANEJO DE DATOS

**GRI 102-16, 102-17**

Caja Arequipa cuenta con controles normativos, organizacionales y técnicos como parte del despliegue del Sistema de Gestión de Seguridad de Información - SGSI y Gestión de Protección de Datos Personales - SGDP. Ambos alineados a las normativas gubernamentales vigentes y buenas prácticas del mercado.

Así mismo, como parte del SGSI contamos con un plan de capacitación y concientización implementado que fortalece la cultura de seguridad en la empresa. Contamos con políticas y normativas que señalan los objetivos, responsabilidades y recursos de los procesos formales para llevar a cabo, las quejas o reclamaciones, como:

- Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- Política de Protección de Datos Personales.
- Reglamento Comité PDP.
- Instructivo Administración de Derechos ARCO.
- Código de conducta para el tratamiento de datos personales.
- Protocolo de atención ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personal ANPDP.
- Instructivo de grabación y visualización de imágenes.

Durante los periodos 2020 y 2021, no se tuvo incidente alguno que haya comprometido la información del cliente, por lo que Caja Arequipa no registró ninguna multa o sanción de ningún tipo al respecto.

### 3.8. CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

**GRI 204-1, 308-1, 414-1, 103-1, 103-2, 103-3, 102-9**

Es parte de nuestro compromiso apoyar la gestión empresarial de nuestros proveedores, acercándolos al beneficio de ser una organización socialmente responsable, que se enfoque no sólo en su desarrollo económico, sino también social y ambiental. La triple bottom line promovida y practicada por Caja Arequipa.

SERVICIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia Privada</li> <li>Mensajería</li> <li>Traslado de Valores</li> <li>Limpieza</li> <li>Mantenimientos Varios (Cajeros, seguridad electrónica, UPS, etc.)</li> <li>Outsourcing de Impresión</li> <li>Facilities Management</li> <li>Implementación de Agencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alquiler de Inmuebles</li> <li>Tercerización de Almacén</li> <li>Telefonía Móvil</li> <li>Traslado de Bienes</li> <li>Pólizas de Seguro</li> <li>Asesorías y Consultorías</li> <li>Data Center</li> <li>Publicidad en Medios</li> <li>Comunicación de Datos</li> </ul>
BIENES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliario</li> <li>Seguridad Física y Electrónica</li> <li>UPS</li> <li>Generadores Eléctricos</li> <li>Atm's</li> <li>Valorizadoras</li> <li>Celulares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias de Software</li> <li>Uniformes</li> <li>Equipos Informáticos (Laptops, iPad, etc)</li> <li>Artículos Publicitarios</li> <li>Seguridad Informática</li> </ul>
SUMINISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Útiles de Escritorio</li> <li>Tóner</li> <li>Formatería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contómetros</li> <li>Accesorios de Cómputo</li> <li>Accesorios de Seguridad</li> </ul>

La selección y evaluación de proveedores se realiza de acuerdo al requerimiento del área usuaria. Se elaboran los términos de referencia correspondientes, incluyendo los criterios sociales y en caso implique un impacto ambiental significativo, también los criterios de este tipo.

Contamos con una base de proveedores, donde todos, naturales o jurídicos, deben estar constituidos formalmente. Evaluamos temas que garanticen procedimientos o prácticas anticorrupción, que no existan conflictos de intereses con el personal de Caja Arequipa o restricciones con trabajos para el estado, así como la experiencia. Una vez cumplidos los filtros se les incluye en nuestra base.

La Base de Proveedores se encuentra normada, lo que permite hacer un seguimiento de los proveedores, cada 02 años, manteniendo actualizada la misma en relación a los criterios que se evalúan. En el caso de contrataciones a partir de S/ 250 000 (política interna) se crea un Comité, conformado por 03 personas: Representante del área usuaria, representante del área de adquisiciones y la persona que ejecuta operativamente el proceso, para evaluar el procedimiento de contrataciones.

En los periodos reportados se han brindado capacitaciones y charlas de sensibilización sobre Salud y Seguridad a favor de la cadena de valor, cautelando principalmente los trabajos que impliquen riesgo.

En cualquiera de las formas de contratación cumplimos con todo lo señalado por Ley, sumado a nuestras políticas y directivas internas para mejor proceder.

### 3.9. PRINCIPALES LOGROS 2020-2021

#### GRI 201-1, 201-3

##### Educación e Inclusión Financiera:

- Primer puesto con el programa Educaxia – 7500 alumnos capacitados
- Programa de Voluntariado Corporativo – Mas de 600 adultos capacitados
- 837 micro Comerciantes Capacitados.
- 1200 mujeres del VRAEM capacitadas
- 1543 escolares Capacitados
- WOCCU: 9409 Emprendedores Capacitados
- 606 personas Discapacitadas en Uso de Canales Digitales

## 4. DIMENSIÓN AMBIENTAL

### 4.1. FINANZAS SOSTENIBLES

#### GRI 102-13

##### AGUA MÁS

El producto Agua Más es un microcrédito orientado a apoyar aquellas familias que necesitan acceso un financiamiento para hacer realidad el sueño de a tener un baño digno y/o mejorar el acceso a agua y saneamiento de su hogar, logrando empoderar a más personas con agua potable y conexiones duraderas de agua y/o desagüe.

A través de Agua Más, apoyamos a miles de familias con préstamos pequeños y asequibles para que puedan realizar mejoras en su hogar resolviendo sus necesidades básicas como acceso al agua potable e inmediatas como la instalación de un grifo o un inodoro en sus hogares. Esta solución financiera es mucho más que un préstamo ya que les permite definir su propio futuro con mayor autonomía manteniendo a sus familias seguras y saludables.

El producto Agua Más tiene como objetivo reducir la brecha de acceso a agua y saneamiento, a nivel nacional, mejorando la calidad de vida de los peruanos, mediante la implementación de un producto financiero destinado a las familias, y logrando sinergias entre las Cajas Municipales para el proceso de implementación y despliegue de dicho producto.

### 4.2. ECOEFICIENCIA

#### 4.2.1. PROPÓSITO AMBIENTAL

**GRI 308-1, 307-1, 103-1, 103-2, 103-3**

Respetar y proteger el medioambiente es indispensable para una empresa socialmente responsable. En Caja Arequipa buscamos, no sólo respetar la normativa ambiental vigente en el Perú, sino proponer y desarrollar productos y servicios que impacten de manera positiva en la comunidad y en el entorno.

En atención a lo anterior, contamos con una Política de Gestión Ambiental a fin de aminorar el impacto de actividades internas que repercutan en el medio ambiente. Todas las prácticas están alineadas a la protección y mitigación de nuestra huella ambiental. En la misma nos comprometemos a:

- Concientizar al personal interno para reducir la contaminación desde su puesto laboral.
- Establecer mecanismos de medición y así dar a conocer el desempeño ambiental de la organización.
- Participación en iniciativas locales e internacionales que promueven la protección del medio ambiente.
- Fomentar alianzas con actores sociales a favor de la mejora ambiental.

Nos complace declarar que, en los periodos reportados, nuestra gestión ha sido eficiente y de acuerdo a la normativa legal vigente, no hemos tenido sanciones o multas de ningún tipo.

### 4.2.2. CONSUMO Y AGENCIAS RESPONSABLES

**GRI 301-1, 302-1, 103-1, 103-2, 103-3**

Caja Arequipa, de acuerdo a sus actividades, no genera un impacto ambiental significativo, sin embargo, tiene un compromiso latente por prevenir y cautelar el consumo de sus insumos principales: Papel y Energía.

Es así que, en honor al cumplimiento de la política, se han implementado las siguientes prácticas:

- **Consumo de Papel:**  
Respecto al consumo consiente de papel, es decir, utilizándolo sólo si es necesario y por ambas caras, para lo cual se han configurado las impresoras de todas las agencias.  
  
Como medida de control, se lleva uno que permite que al momento de solicitar la compra (cada 2 meses) se apliquen filtros afines. El primero a través del área de Servicios Internos que verifica que la cantidad sea de acuerdo al consumo promedio y el segundo mediante la medición del consumo de papel, el cual se lleva a través de un registro manual. Las impresoras también están configuradas para llevar un conteo, que permite cruzar la información con la cantidad de papel solicitado, esto se trabaja de la mano con el área de TI - Tecnología de la Información.
- **Consumo de Energía:**  
Como parte de nuestra gestión se ha sistematizado el control de consumo, lo que permite evitar excesos. De presentarse esto, se realiza una investigación que inicia con la comunicación al responsable de la agencia para tomar las medidas necesarias que permitan superar el tema, a la brevedad.
- **Primera Agencia con Sistema Fotovoltaico**  
Durante el periodo 2021 dimos inicio a este importante proyecto, nuestra primera agencia con sistema fotovoltaico. Iniciativa que permite demostrar el interés de Caja Arequipa por el medio ambiente y el impacto social a favor de la comunidad.

El equipo instalado permite que la energía solar se convierta en energía eléctrica, en corriente alterna, de manera limpia, sustentable y rentable en el tiempo.

Los primeros y favorables resultados de nuestra agencia responsable serán declarados en el futuro Reporte de Sostenibilidad Caja Arequipa - 2022.

### 4.2.3. HUELLA DE CARBONO Y CORRECTA SEGREGACIÓN

**GRI 305-1, 305-2, 305-3, 306-2, 103-1, 103-2, 103-3**

EMISIONES TOTALES DE GEI por alcance:

ALCANCE	2020	2021
Alcance 1 – Emisiones directas	696.54 tCO2e	3,485.59 tCO2e
Alcance 2 – Emisiones indirectas por el consumo de energía	769.93 tCO2e	622.57 tCO2e
Alcance 3 – Emisiones indirectas	101.08 tCO2e	1,092.21 tCO2e

En Caja Arequipa nos esforzamos por ir más allá de las normativas vigentes, además de cumplirlas, propiciamos y perseguimos - vía nuestro compromiso y acción – lograr un impacto positivo en nuestro entorno y medioambiente. Por ello incorporamos el análisis, medición y reducción progresiva de nuestras emisiones de Gases Efecto Invernadero - GEI. Así, desde el año 2019 empezamos a medir nuestra Huella de Carbono, continuando el trabajo y acción conjunta con nuestro equipo, en años posteriores.

En el periodo 2020 fuimos nuevamente reconocidos por el Ministerio del Ambiente, siendo Caja Arequipa la primera dentro de su sector empresarial en medir su huella de carbono, por dos años consecutivos.

HUELLA DE CARBONO	
MEDICION 2020	MEDICION 2021
1568 TCO2e	5,201 TCO2e

Nos sentimos más que motivados por haber logrado nuestra primera estrella en ambos periodos, 2020 y 2021. Confirmamos y ratificamos nuestro compromiso en ser una banca al servicio de las personas y el planeta, promoviendo la equidad social, respondiendo a la emergencia planetaria, ofreciendo prosperidad y bienestar verdadero y duradero a todas las personas.

Conforme lo reportado hasta ahora, resaltar que es por demás importante para nosotros trabajar de manera acorde a la economía circular, sumando así a la mitigación de nuestra huella de carbono y permitiendo la reutilización de recursos en la elaboración de nuevos productos, "residuos cero".

En ese sentido, durante los años que se declaran continuamos con nuestro plan ambiental en Arequipa, impulsando que más agencias y administrativos reciclen.

En el caso de las agencias de Lima se logró que nuevas sedes contribuyan con el tema, mediante sus buenas prácticas, como: Agencia de San Juan de Lurigancho, Los Olivos, Comas, Alfredo Mendiola, Independencia, Villa El Salvador y Santa Anita.

Durante el 2021, en alianza con asociaciones de recicladores, en cada provincia, aportamos nuestro reciclaje de forma gratuita para mejora de sus ingresos. En ese sentido renovamos nuestros contenedores de reciclaje en 18 de nuestras agencias a nivel nacional: Arequipa (9), Lima (5), Puno (3) y Andahuaylas (1).

HUELLA DE CARBONO	
2020	2021
5581.41 KGS	4100 KGS

### 4.2.4. S.A.R.A.S.

**GRI 102-30, 102-31**

Caja Arequipa es una empresa socialmente responsable, por lo que en el año 2020 iniciamos la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Social y Ambiental – S.A.R.A.S. El Programa en mención está operativo desde junio del 2021, desarrollándose de forma conjunta con las áreas de:

- Riesgos
- Estrategia de Negocio y
- Tecnología de la Información

S.A.R.A.S. constituye un conjunto de políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos para una fácil y oportuna identificación, evaluación y administración de los riesgos ambientales y sociales generados por los clientes de la institución financiera y de microfinanzas en el desarrollo de las actividades y proyectos a financiar, de manera que se minimicen las posibilidades de asumir los costos transferidos por estos riesgos, y su impacto negativo en la Caja Arequipa y su cadena de valor.

Para la aplicación de nuestra metodología utilizamos la lista de exclusión ambiental como filtro de calificación para poder otorgar créditos. En esta lista se detalla las actividades que no se podrán financiar toda vez que son perjudiciales para el medio ambiente, en el siguiente link se detallan las actividades excluidas [https://www.cajaarequipa.pe/wp-content/uploads/2021/04/Carga\\_150421.xls](https://www.cajaarequipa.pe/wp-content/uploads/2021/04/Carga_150421.xls)

#### 4.2.5. PRINCIPALES LOGROS 2020-2021

- Equivalente a 2662.96 kg de CO2 no emitido.
- 5.6 y 4.1 toneladas segregadas correctamente en 2020 y 2021 respectivamente.
- Reciclaje continuo en nuestras agencias de: Arequipa, Lima, Puno y Andahuaylas
- Primera Caja Municipal en medir su huella de Carbono por dos años consecutivos.
- Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) activo en la empresa.
- Implantación de la Primera Agencia con paneles Fotovoltaicos.

### 5. SOBRE ESTE REPORTE

#### 5.1. SOSTENIBILIDAD EN CAJA AREQUIPA

**GRI 102-46, 102-47, 102 - 49, 102-50, 102-51, 102-52**

Caja Arequipa es una organización líder en su sector, como tal desempeña un rol importante en nuestras comunidades, en las que aspiramos ser fuente de inspiración y actor clave para hacer de nuestra sociedad y país un lugar más sos-

tenible. Durante el 2020 y 2021, se ha continuado profundizando el compromiso social, medioambiental, económico y de gobernanza, asumiendo retos y dando soporte y herramientas a los colaboradores y otros grupos de interés para responder a las demandas que plantea el mundo actual.

Nuestro Reporte de Sostenibilidad 2020 - 2021 fue realizado conforme a los Estándares GRI y liderado por el Área de Responsabilidad Social. En él, evidenciamos cómo Caja Arequipa ha cumplido sus enfoques socialmente responsables y metas trazadas.

Como resultado del proceso de Materialidad, la declaración se ha desarrollado bajo la opción "Esencial", comprendiendo: 34 Contenidos Generales, 21 Contenidos Específicos y 34 indicadores.

A continuación, presentamos los principios y pasos para la elaboración del presente Reporte de Sostenibilidad.

#### 5.2 PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN

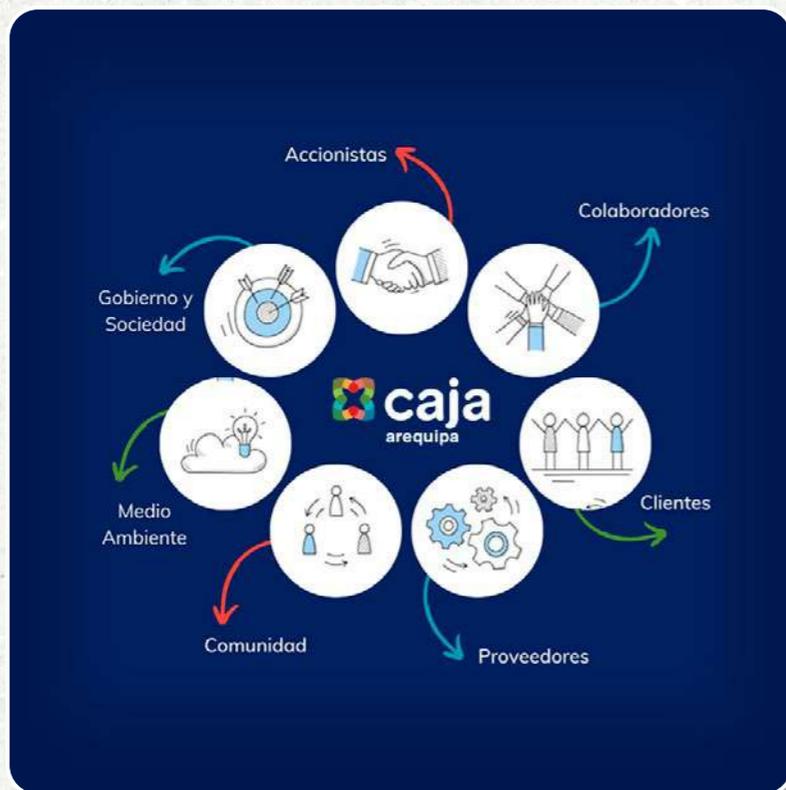
**GRI 102 - 54, 102-56**

1	<b>IDENTIFICACIÓN</b>	Se identificaron los impactos significativos y expectativas de grupos de interés con alto grado de grupos de interés con alto grado de madurez mediante la recopilación y revisión de documentos corporativos y del sector. Nos basamos en los principios de Contexto de Sostenibilidad y Participación de los Grupos de interés.
2	<b>PRIORIZACIÓN</b>	Se determinaron los impactos con mayor relevancia y las expectativas de los grupos de interés. Todos los aspectos resultantes se insertaron en la matriz de maternidad, dando lugar a los aspectos básicos específicos que son reportados en el presente documento.
3	<b>VALIDACIÓN</b>	El contenido de la matriz de maternidad resultante fue validado por el área de Responsabilidad Social responsable del desarrollo del presente Reporte de Sostenibilidad.
4	<b>REVISIÓN</b>	Proceso que se ha realizado referente a la línea base del Segundo Reporte de Sostenibilidad aplicando los principios de Participación de Grupos de interés de Contexto de Sostenibilidad.

## 5.3. GRUPOS DE INTERÉS

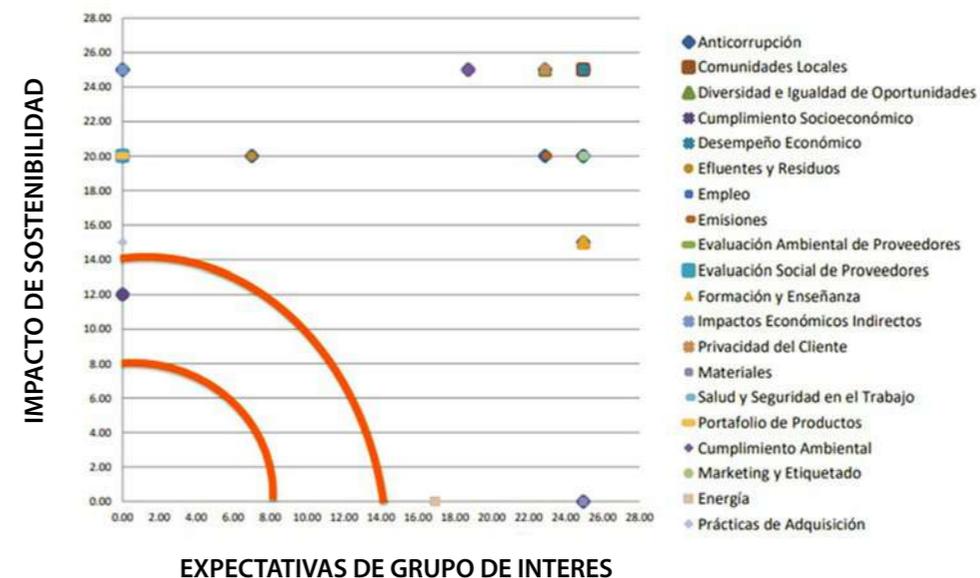
GRI 102-40, 102-41, 102-42

En Caja Arequipa hemos realizado el mapeo e identificación de los Grupos de Interés con el objetivo de mejorar constantemente el diálogo con cada uno de ellos, conocer sus expectativas, considerarlas y mantener la mejora continua de la gestión Socialmente Responsable y Sostenible que venimos desarrollando, todos los Grupos de Interés han sido considerados en la elaboración del presente Reporte de Sostenibilidad.



## 5.4. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRÁFICO DE MATERIALIDAD - CAJA AREQUIPA



# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

## GRI 102-55

A continuación, se detallan los Temas Materiales, resultantes del ejercicio de materialidad del Reporte de Sostenibilidad de Caja Arequipa 2020 - 2021:

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas	
<b>Contenidos Generales</b>			
02: Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización	8
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8, 11, 29,30
	102-3	Ubicación de la sede	8, 54
	102-4	Ubicación de las operaciones	8, 11, 29, 54
	102-5	Propiedad y forma jurídica	8
	102-6	Mercados servidos	11, 29, 30, 54
	102-7	Tamaño de la organización	54
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	58
	102-9	Cadena de suministro	79
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	30,31, 38, 48
	102-12	Iniciativas externas	17, 18, 20, 31
	102-13	Afiliación a asociaciones	17, 18, 81
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9, 48, 79
	102-17	Mecanismos de Asesoramiento y Preocupaciones Éticas	48, 79
	102-18	Estructura de gobernanza	38, 42, 48
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	42
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	12
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	50, 85
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	12, 85
	102-40	Lista de grupos de interés	88
	102-41	Acuerdo de negociación colectiva	88
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	88
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	86
	102-47	Lista de los temas materiales	86
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	86
	102-50	Periodo objeto del informe	86
	102-51	Fecha del último informe	86
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	86
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	86
	102-55	Índice de contenidos GRI	90
	102-56	Verificación externa	86

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas	
<b>Contenidos específicos</b>			
GRI 201: Desempeño Económico	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	81
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	81
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	81
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	81
	201-3	Obligaciones del Plan de Beneficios definidos y otros planes de jubilación	81
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	13
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	13
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13
	203-1	Inversiones en Infraestructura y Servicios apoyados	13, 31, 34, 73
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		13, 73
GRI 204: Prácticas de Adquisición	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	79
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	79
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79
	204-1	Proporción de Gastos en Proveedores Locales	79
GRI 205: Anticorrupción	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	50
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	50
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	48, 50
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	50	
GRI 301: Materiales	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	83
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	83
GRI 302: Energía	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	83
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	83
GRI 305: Emisiones	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	84
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	84
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	84
	305-2	Emisiones indirectas de GEI proveniente de uso de energía (alcance 2)	84
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	84	
GRI 306: Efluentes y Residuos	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	84
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	84
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación 84	84
GRI 307: Cumplimiento Ambiental	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	84
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	84
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84
	307-1	Incumplimiento de legislación y normativa ambiental	84

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas
Contenidos específicos		
<b>GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	79
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	79
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	79
	<b>308-1</b> Nuevos proveedores evaluados con criterios ambientales	79, 82
<b>GRI 401: Empleo</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	58
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	58
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	58
	<b>401-1</b> Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	58
	<b>401-2</b> Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	58, 59
	<b>401-3</b> Permiso parental	58, 59
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	62
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	62
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	62
	<b>403-1</b> Sistema de Gestión de la Salud Seguridad en el trabajo	62
	<b>403-2</b> Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	62
	<b>403-4</b> Comunicación, consultar y participar de trabajadores respecto a la SST	62
	<b>403-5</b> Capacitación en SST	62, 66
	<b>403-6</b> Fomento de la salud de los trabajadores	62
	<b>403-9</b> Lesiones por accidente laboral	69
	<b>403-10</b> Dolencias y enfermedades laborales	69
<b>GRI 404: Formación y Enseñanza</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	60
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	60
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	60
	<b>404-1</b> Media de horas de formación al año por empleado	60
	<b>404-2</b> Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	60
<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	38
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	38
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	38
	<b>405-1</b> Diversidad en órganos de gobierno y empleados	38
<b>GRI 413: Comunidades Locales</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	78
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	78
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	78
	<b>413-1</b> Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	78
<b>GRI 414: Evaluación Social de Proveedores</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	79
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	79
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	79
	<b>414-1</b> Nuevos Proveedores evaluados en criterios sociales	79
<b>GRI 417: Marketing y Etiquetado</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	30
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	30
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	30
	<b>417-1</b> Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	30

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas
Contenidos específicos		
<b>GRI 418: Privacidad del Cliente</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	30
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	30
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	30
	<b>418-1</b> Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	30
<b>GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico</b>	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su Cobertura	30
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	30
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	30
	<b>419-1</b> Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	30
<b>FS-8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental para cada línea de negocio desglosado según su propósito	29
<b>FS-16</b>	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	70, 75





Para cualquier duda y/o consulta sobre el Reporte de Sostenibilidad, agradeceremos comunicarse con:

---

**ALEJANDRA ARENAS**  
Responsabilidad Social Empresarial

Correo electrónico: [aarenas@cajaarequipa.pe](mailto:aarenas@cajaarequipa.pe)  
Teléfono: 915082526

---

Reporte de Sostenibilidad elaborado por:

