

Soste

Reporte de **Sostenibilidad**

2022



caja
arequipa

Índice

1	Presentación	4
1.1	Carta del CEO	4
1.2	Desempeño ASG 2022	6
1.3	Principales hitos 2022	7
2	Acerca de Caja Arequipa	8
2.1	¿Quiénes somos?	8
2.2	Nuestros valores: Caja con Sentido	9
2.3	Estrategia de sostenibilidad	9
2.3.1	Nuestra estrategia de triple utilidad	9
2.3.2	Marco estratégico en Caja Arequipa	10
2.3.3	Nuestra contribución con los ODS	11
2.3.4	Adhesiones y certificaciones	14
2.3.5	Premios y reconocimientos 2022	15
2.3.6	Relacionamiento con grupos de interés	15
2.4	Nuestros productos	17
2.4.1	Portafolio de productos	17
2.5	Experiencia del cliente y transparencia	20
2.5.1	Gestión de transparencia en las comunicaciones	21
2.5.2	Canales de atención	22
2.5.3	Nuevas oficinas propias	22
2.5.4	Oficinas compartidas	23
2.5.5	Canales de atención alternativos	23
2.6	Proceso de transformación digital	25
	Herramientas digitales	25
3	Gestión económica y de gobernanza	28
3.1	Enfoque de gobernanza	28
3.1.1	Gobierno corporativo	28
3.1.2	Gobernanza para la sostenibilidad	31
3.1.3	Remuneraciones y compensaciones	33
3.2	Gestión de ética y anticorrupción	33
3.2.1	Ética empresarial	33
3.2.2	Gestión anticorrupción	35
3.2.3	Gestión de riesgos	35
3.3	Protección de datos personales y ciberseguridad	39
3.3.1	Ciberseguridad	40
3.4	Gestión económica	42
3.4.1	Desempeño económico	42
4	Gestión social	44
4.1	Nuestra fuerza laboral	44
4.1.1	Clima y cultura laboral	46
4.1.2	Beneficios para los trabajadores	47

4.2	Desarrollo y formación profesional	48
4.2.1	Programas de formación	49
4.2.2	Evaluación del talento	51
4.3	Diversidad, inclusión y protección de la fuerza laboral	51
4.3.1	Diversidad e inclusión	51
4.3.2	Enfoque de derechos humanos	52
4.4	Salud y seguridad laboral	52
4.4.1	Comité en salud y seguridad en el trabajo	54
4.4.2	Capacitaciones en salud y seguridad en el trabajo	55
4.4.3	Salud ocupacional	57
4.5	Abastecimiento responsable en la cadena de suministro	58
4.5.1	Gestión de proveedores	58
4.5.2	Evaluación de proveedores	59
4.6	Contribución social	60
4.6.1	Educación financiera	60
	Rentabilidad social	64
5	Gestión ambiental	65
5.1	Ecoeficiencia operativa	67
5.1.1	Materiales	67
5.1.2	Gestión de emisiones y energética	68
5.1.3	Emisiones	68
5.1.4	Gestión de residuos y economía circular	69
5.1.5	Ecoeficiencia en la gestión del agua	70
6	Acerca de este reporte	71
6.1	Sobre este reporte	71
6.2	Materialidad	71
7	Índice de contenidos GRI	73

1 Presentación

1.1 Carta del CEO

A nuestros grupos de interés:

El 2022 fue un año en el que pudimos impulsar todas las enseñanzas aprendidas, pese a la coyuntura que aún vivíamos en cuanto salud, política y brechas sociales que mejorar en nuestro país. Considerando ello, Caja Arequipa siguió apoyando a nuestros clientes y siendo referente de inclusión financiera, abriendo 207 agencias a nivel nacional.

Siendo así, es un gran honor para mí representar al Directorio y brindarles a ustedes nuestro cuarto reporte de sostenibilidad bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) considerando nuestros desempeños económicos, sociales y ambientales.

Nosotros nacimos para brindar acceso al sistema financiero y hoy lo hacemos: con productos financieros inclusivos y educación financiera para asesorar a las personas a mejorar su calidad de vida, teniendo nuestra cartera en MYPE de 80% en desembolsos y 75% de clientes en cartera vigente. Nuestros productos inclusivos son: “Credioficios, Supérate Mujer y Agua Más”, representando un total S/198 millones y 83,452 clientes que han logrado mejorar su calidad de vida.

Compartir también que nuestras operaciones diarias y programas sociales están guiadas por los Objetivos de Desarrollo Social (ODS) y hemos sido reconocidos, igualmente por GRI, al 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) desde el 2017 a la fecha.

Somos parte de los rankings Merco de Reputación – Empresa, puesto 29, Merco Talento puesto 24, Merco ESG puesto 61 y además de ser ganadores del premio “Empresa Más Admirada EMA-2019” Edición Arequipa. Estos logros son el resultado del trabajo de nuestro equipo de 5001 colaboradores a nivel nacional.

Además de este gran esfuerzo de resultados, nuestros colaboradores son parte de un programa de voluntariado llamado “Soy voluntario, soy agradecido”, en el cual nos dedicamos a capacitar a niños y adultos en temas de educación financiera, acompañándolos a lo largo de su vida, generando hábitos de ahorro y pago de créditos como apalancamiento de emprendimientos; nuestros programas: “Finanzas para Todos”, impactando en niños y adolescentes para generar hábitos; “Kallpa Warmi” – mujeres al mando de sus finanzas, para asesorarlas y hacer crecer sus negocios; en este programa trabajamos con el Ministerio de Agricultura, laborando con mujeres del Vraem, asesorándolas en ahorro, seguros y crédito; “Aprende, emprende” dedicado a personas que desean mejorar su emprendimiento y a quienes desean ingresar al sistema financiero, siendo comunidad local y migrante con apoyo de WOCCU, capacitando así a un total de 21,500 personas en total.

Además, tenemos un compromiso ambiental desde nuestras agencias y oficinas, manteniendo nuestro programa de ecoeficiencia que logró reciclar 17 toneladas de papel, equivaliendo a no talar 289 árboles, ya que este vuelve a la cadena de producción. Además, venimos midiendo nuestras operaciones y acciones para mitigar el impacto ambiental, lo cual ha permitido reducir nuestra huella de carbono utilizando siendo de 2065tCO₂, validado por el Ministerio del Ambiente.

Mantenemos nuestras alianzas que impulsan las buenas prácticas corporativas, siendo con la *Global Alliance for Banking on Values* (GABV) y con Red Acción, permitiéndonos aprender más de otras entidades financieras y que nuestro equipo de analistas de crédito tenga la oportunidad de compartir sus experiencias y traer nuevas ideas para implementar a nuestra institución.

Estamos agradecidos de contar con cada uno de nuestros aliados, comunidades de las que hoy ahora somos parte, organizaciones con las que hemos podido compartir y sumar para realizar acciones que hagan de nuestro país un lugar mejor. (GRI 2-11)




José Málaga Málaga

Presidente del Directorio
Caja Arequipa

1.2 Desempeño ASG 2022

Inclusión financiera



Contamos con
207 oficinas
a nivel nacional



7,631 millones
en cartera de créditos
522.000 clientes

51% 
Mujeres



5,927 millones
en cartera de depósito
1.275 millones de clientes

52% 
de la cartera
Mujeres

Educación financiera

21,500 personas
en temas de hábitos financieros
v emprendimiento



Productos inclusivos



Agua Más
7,497 clientes
S/27 millones



Supérate Mujer
25,331 clientes
S/59 millones



Credioficios
50,624 clientes
S/112 millones

Voluntariado



1000 colaboradores
a nivel nacional



**Programas de Educación
financiera**

**finanzas
para todos**

**kallpa
warmi**

**aprende
emprende**

Medio Ambiente



Reciclaje
17
toneladas



289
árboles

Huella de Carbono



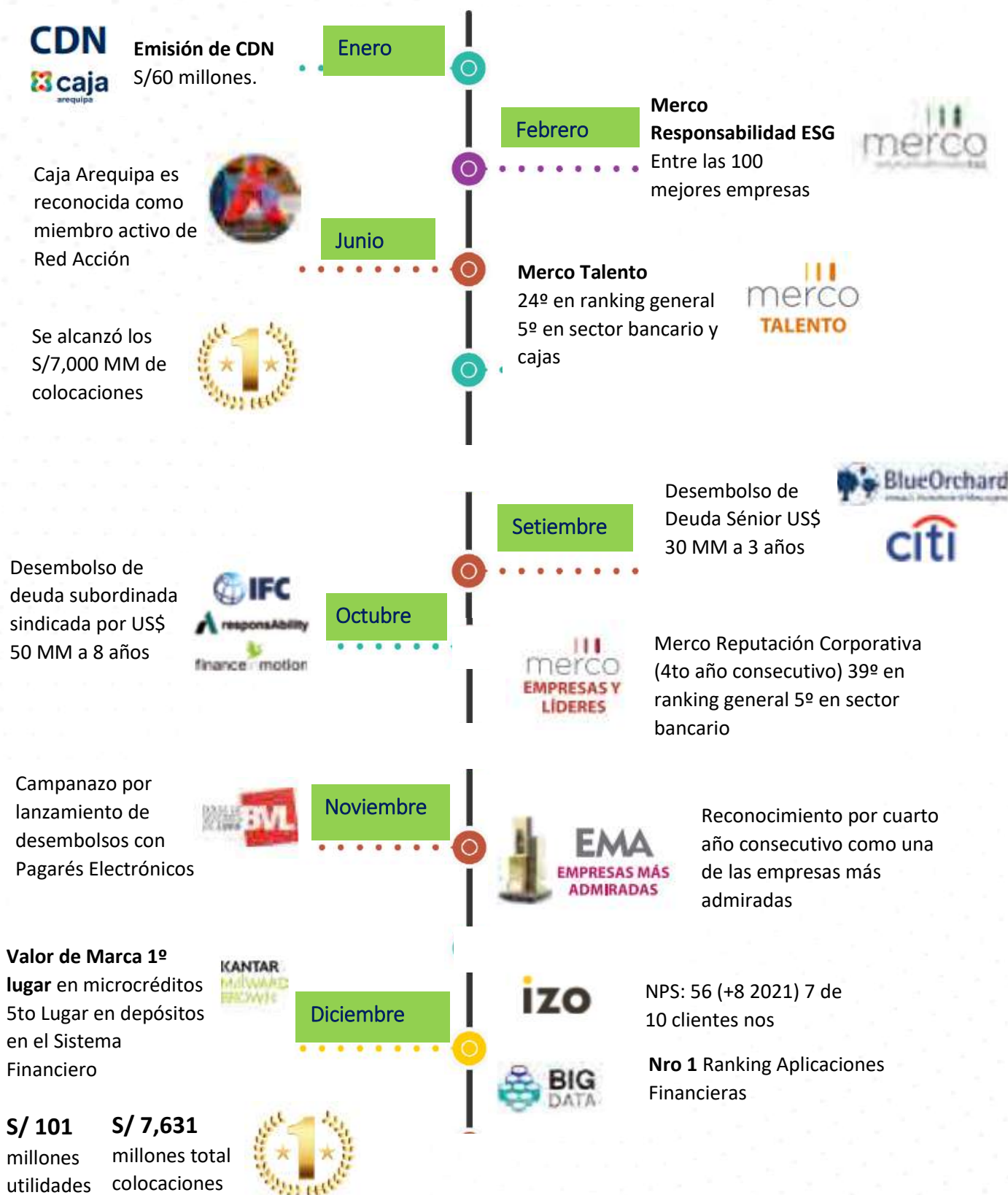
Mitigamos
2065tCO₂e
Distintivo por 4to
año consecutivo

Agencias Fotovoltaicas



3 agencias
Que ahorran 40%
de energía eléctrica

1.3 Principales hitos 2022



2 Acerca de Caja Arequipa

2.1 ¿Quiénes somos?

Somos una institución financiera líder en el sistema de cajas municipales del Perú, creada con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización financiera y democratización del crédito.

Durante estos años hemos 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. Nuestra tecnología ha incorporado el financiamiento a sectores sociales que carecen de garantías efectivas, generándose un segmento con grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo. (GRI 2-1) (GRI 2-6) (GRI 2-7)

Cobertura nacional en el 2022

Puntos propios	Red Asociada a Cajeros	Oficinas	Red Asociada Recaudación
- Agentes corresponsales (2,025) - Cajeros automáticos (285)	- Kasnet (14,038) - Red Unicard Cajeros (826) - Red Unicard Cajeros (1,555)	- Oficinas propias (180) - Oficinas compartidas (27)	- Red Scotiabank - Red Interbank - Red BCP - Red BBVA - Red Banbif - Red Banco de la Nación
2,330	16,760	207	18,717



Propósito

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



Misión

Lograr la inclusión financiera sustentable de MYPES y personas durante su ciclo de vida, brindando una experiencia cercana, ágil e integral con cobertura nacional.



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.



Certificado

Autorización de funcionamiento de Caja Arequipa (Resolución SBS N° 042-86 de 23.01.1986).

2.2 Nuestros valores: Caja con Sentido



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.



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.



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 microfinanciera. 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.



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.



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.

2.3 Estrategia de sostenibilidad

En Caja Arequipa, conscientes del impacto que nuestras decisiones tendrán en la sociedad de cara al futuro, nos enfocamos en el servicio a las personas mediante el cuidado del medio ambiente, y la mejora de la calidad de vida de las familias a través del manejo de sus finanzas

2.3.1 Nuestra estrategia de triple utilidad

En Caja Arequipa venimos trabajando desde un enfoque de Responsabilidad Social Empresarial. Así, hemos establecido una estrategia de sostenibilidad de triple impacto, donde reflejamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en las tres dimensiones: económico, social y ambiental:



Promovemos el reciclaje y el uso de energía renovable, de esta manera educamos nuestras emisiones.

Enfocamos en impulsar la educación financiera en nuestro país, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

Somos un gran equipo con un valor vital en voluntariado, somos lo que damos a los demás.

Asimismo, de manera transversal consideramos al voluntariado corporativo como una de las acciones prioritarias a ejecutar dentro de la estrategia. (GRI 2-22)

Voluntario corporativo



2.3.2 Marco estratégico en Caja Arequipa

Actualmente, desde el Comité de Sostenibilidad nos encontramos trabajando para integrar políticas en materia de Conducta Empresarial Responsable. En un mediano plazo, llevaremos a cabo procesos de debida diligencia en derechos humanos, es algo que planificaremos y que nos proponemos integrar de manera paulatina en Caja Arequipa.

Por el momento, contamos con una Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, así como nuestro Código de Ética, herramientas en gestión sostenible, nos permiten promover prácticas responsables, garantizando la integridad y la sostenibilidad en todas las operaciones, y de la cual nuestros grupos de interés deben estar alineados. Invitamos a todas nuestras partes interesadas a revisar nuestras políticas corporativas, las cuales se encuentran de manera pública en www.cajaarequipa.pe/responsabilidad-social-y-empresarial/. (GRI 2-23) (GRI 2-24)

Nuestras políticas corporativas

- Políticas en sostenibilidad



- Políticas generales
 - Código de Ética
 - Política de Tratamiento de Datos Personales

2.3.3 Nuestra contribución con los ODS

Desde hace varios años 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 de sostenibilidad, venimos contribuyendo de manera activa con 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

ODS	Meta involucrada	Contribución de Caja Arequipa
	1.5	• 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. • Asimismo, a través de nuestro Portafolio de Productos garantizamos

ODS	Meta involucrada	Contribución de Caja Arequipa
		el acceso de personas vulnerables a los servicios financieros.
	4.5 4.7	- Fomentamos y promovemos las competencias necesarias para el desarrollo profesional, empleo, trabajo decente y el emprendimiento. - A través de la educación e inclusión - financiera que promovemos, mediante conocimientos prácticos y teóricos, contribuimos al desarrollo sostenible.
	5.5	Aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades.

ODS	Meta involucrada	Contribución de Caja Arequipa
	7.3	Promovemos la concientización del uso eficiente de energía eléctrica en la organización, así como el uso de energías limpias (fotovoltaicas).
	8.3 8.4 8.8	- 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. - 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.

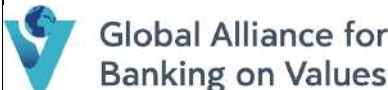
ODS	Meta involucrada	Contribución de Caja Arequipa
		Protegemos, somos respetuosos y cumplidores de los derechos laborales, promovemos un entorno de trabajo serio, sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes.
	9.3	Aumentamos el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas a los servicios financieros incluidos créditos asequibles y su integración en las cadenas de valor y los mercados.
	10.2	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.
	12.5 12.7	- Hemos reducido considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reciclado y reutilización. La medición de nuestra huella de carbono lo evidencia. - Promovemos prácticas de adquisición pública sostenibles.

ODS	Meta involucrada	Contribución de Caja Arequipa
	13.3	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.
	16.6	Crear a todos los niveles instituciones eficientes y transparentes que rindan cuentas.

ODS	Meta involucrada	Contribución de Caja Arequipa
	9.3	Accionamos en alianza y unión de sinergias con diferentes agentes de cambio. Contribuimos, así, al desarrollo sostenible complementado por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos especialización tecnología recursos financieros y otros que conduzcan al logro de este importante ODS.

2.3.4 Adhesiones y certificaciones

En los últimos años, hemos establecido sinergias con diferentes organizaciones e instituciones públicas y privadas, con el objetivo de avanzar en la promoción de la inclusión financiera en el país. Estas alianzas contribuyen en el fortalecimiento de la cultura corporativa y de sostenibilidad que buscamos afianzar en Caja Arequipa. (GRI 2-28)

Alianzas estrategias para la sostenibilidad

Dimensión	Institución
Económica	BID Invest
	World Council Credit Unions
	Universidad Católica San Pablo - Arequipa
	Ministerio de la Producción
Ambiental	Ministerio del Ambiente
	Circa Más
Social	Aequales
	Fundación Ronda
	Escuela Yo soy sus Ojos

2.3.5 Premios y reconocimientos 2022

Fuimos reconocidos dentro de las 100 mejores empresas por su buen desempeño en responsabilidad ambiental, social y de gobierno corporativo.



Ingresamos como miembro activo en la Red Acción a nivel Latinoamérica. Este ingreso nos reconoce como una organización que impulsa la productividad, la innovación y el rendimiento superior.



Superamos nuestra calificación de riesgos social MFR, pasando de calificación A en el 2022.



Participamos como empresa ancla en el Programa de Negocios Competitivos del GRI. El GRI reconoció el esfuerzo que realizamos con nuestros proveedores y su crecimiento.



2.3.6 Relacionamiento con grupos de interés

Mantenemos una comunicación fluida y transparente con nuestros principales grupos de interés. De manera que construimos relaciones a largo plazo, que nos permitan la generación de valor. Para nosotros es importante escucharlos para entender sus percepciones, demandas y expectativas. Incluimos los diferentes mecanismos de diálogo que facilitan una comunicación efectiva entre Caja Arequipa y sus partes interesadas. (GRI 2-29)

Grupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo
 Directorio	Órgano colegiado elegido de acuerdo a las disposiciones legales vigentes que ejerce la representación institucional, encargado de formular y aprobar los lineamientos y políticas en general, supervisar su ejecución y aprobar el balance general y estados de ganancias y pérdidas.	• Reuniones de directorio • Reuniones ordinarias
 Accionistas	Es el consejo municipal, en tanto no participen terceros accionistas u otras CMAC con derecho a voto; en caso participen terceros accionistas, la Junta General de Accionistas estará integrada por un representante de cada tercer accionista con derecho a voto.	• Boletín • Mailing • Junta General de Accionistas • Entrevistas a voceros • Reporte de sostenibilidad
 Colaboradores	Trabajadores que son parte de equipos de trabajo, conformados por personal administrativo y personal en agencia con interacción de cara al cliente y usuario.	• Mailing • App Caja360 • Redes sociales • Correo institucional • Fondos de pantalla • Capacitaciones • Convenios educativos
 Comunidad	Área de influencia dentro de las operaciones de la organización, al cual buscamos su mejoramiento a través de nuestros desempeños financiero, social y ambiental.	• Programas de voluntariado • Programas de inclusión financiera
 Clientes	Personas jurídicas y naturales clientes que brindamos productos inclusivos y de prestación de servicios financieros. Nuestros clientes son en su mayoría emprendedores y Mypes.	• Agencias • Página web • Pantallas de agencias • ATM • Banners • Afiches • Volantes • Videos • Banca por internet • Reporte de sostenibilidad

2.4 Nuestros productos

2.4.1 Portafolio de productos

En Caja Arequipa, en el segmento Personas, se encuentran los siguientes productos: (GRI 2-6)

Producto	Descripción
Créditos de consumo	• Microconsumo: Crédito para personas naturales, con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría, que no cuenten con vivienda propia y que estén imposibilitadas de presentar un fiador con domicilio propio, pero que cuenten con antigüedad laboral y perciban ingresos de carácter fijo y permanente. • Personal Directo: Crédito para personas naturales con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría. • Quintuplica tu sueldo: Los beneficiarios podrán obtener un crédito que llegue a representar cinco veces el importe de su sueldo, siempre y cuando la evaluación crediticia no determine un monto menor. No se cobra gastos adicionales como portes, comisiones, fondos de garantía, comisión flat o gastos administrativos. • Convenio Descuento por planilla: Otorgado a personas naturales, con rentas comprendidas dentro de la quinta categoría y que laboren en una empresa que tenga convenio aprobado de descuento por planilla con la Caja Arequipa. • Líneas CTS y Plazo Fijo: Otorgado a personas naturales que presenten como garantía una Cuenta de Depósito a Plazo Fijo o el saldo disponible de su CTS. Monto: hasta el 95% del valor de la garantía DPF o según saldo disponible de la cuenta CTS. • Crédito Prendario: El crédito prendario o pignoraticio será concedido a personas naturales, mediante la entrega física de alhajas u otros objetos de oro en calidad de garantía mobiliaria. • Administrativo: Otorgado a trabajadores de la Caja según límites establecidos en la Ley General del Sistema Financiero. • Préstamo Cuenta Sueldo: Préstamo de disposición inmediata y de bajo riesgo, destinado a clientes y colaboradores que tienen su “Cuenta Sueldo” en Caja Arequipa, para solventar necesidades en el momento que deseen.

Producto	Descripción
Créditos de vivienda	• Caja Construye: Crédito para personas naturales y/o jurídicas que tengan necesidad de construir, ampliar, remodelar o mejorar su vivienda y/o local comercial, con montos menores de inversión, sin necesidad de construir una garantía hipotecaria sobre el inmueble. • Crédito Mivivienda: Tenemos el nuevo crédito hipotecario Mivivienda, más flexible y ventajoso del mercado. • La compra, de tu primera vivienda. Solicita información sobre nuestros créditos hipotecarios. • Mivivienda a través de nuestro formulario y pronto nos comunicaremos contigo. • Crédito otorgado a personas naturales que tengan la necesidad de comprar su primera vivienda. • Crédito Hipotecario Vivienda: Crédito otorgado a personas naturales que tengan alguna de las siguientes necesidades: compra de vivienda,

Producto	Descripción
	construcción de vivienda, ampliación, remodelación, refacción o mejoramiento de vivienda, adquisición de terreno para vivienda. • Crédito Techo Propio: Tenemos el crédito hipotecario Techo Propio, más flexible y ventajoso del mercado, dirigido a las familias que desean adquirir su primera vivienda en proyectos autorizados por el Fondo Mivivienda. Crédito otorgado al grupo familiar que tenga la necesidad de comprar su primera vivienda.

Producto	Descripción
Crédito Vehicular	• Crédito para compra de vehículo de uso particular y empresarial.

Producto	Descripción
Ahorros	• Ahorro Rentable: Cuenta de ahorro dirigido a clientes cuyo objetivo es ahorrar y rentabilizar sus fondos. • Ahorro Flexible: Cuenta de ahorro dirigido a clientes cuyo objetivo es transaccionar sus fondos. • Ahorro Caja Digital: Sus ahorros más seguros y de libre disponibilidad en nuestra amplia red de canales de atención. Apertura en nuestra red de agencias y en nuestro aplicativo “Caja móvil” y página web. • Ahorro Judicial: Dirigida a clientes que necesitan realizar depósitos por obligación de alimentos. • Cuenta Junior: Cuenta de ahorros creada especialmente para gente joven, con los mejores beneficios. Tener 13 años cumplidos y menos de 18 años a la fecha de apertura. Se debe presentar y entregar fotocopia del documento oficial de identidad del padre o tutor y la fotocopia del documento oficial de identidad del menor. Sin Monto mínimo para apertura. • Cuenta Sueldo: Cuenta en la que podrá recibir el pago de su sueldo a una tasa preferencial y con acceso a toda nuestra RED de atención. • Cuenta CTS • Plazo Fijo: Depósito a plazo desde 31 a 1080 días con el mayor rendimiento de tu dinero. • Plazo Fijo Edad de Oro: Producto para clientes de 30 años a más. Monto mínimo de apertura S/ 30,000. Renta Fija Mensual en base a las necesidades del cliente, realizando abonos periódicos (quincenal, mensual, trimestral) a una cuenta de Ahorros. Aplica sólo para persona natural y en moneda nacional, en cuentas distintas o mancomunadas, los integrantes deben cumplir con los requisitos de edad. • Plazo Fijo Creciente: Los incrementos son ilimitados tanto en saldo, como en número de incrementos. Único plazo de 180 y 360 días en Moneda Nacional y sólo para persona natural.

Producto	Descripción
	• Ahorro Rentable: Cuenta de ahorro dirigido a clientes cuyo objetivo es ahorrar y rentabilizar sus fondos. • Ahorro Flexible: Cuenta de ahorro dirigido a clientes cuyo objetivo es

Producto	Descripción
Seguros	• Microseguro de vida: Cubre el monto del préstamo destinado al cultivo, ya sea por pérdida total o parcial del mismo. • Protección de tarjetas: Con este seguro de tarjeta, se indemniza contra compras y/o transferencias fraudulentas vía internet. • SOAT: • Retiro Seguro: Cubre contra robos en efectivo que se realicen en ventanilla, la vigencia es por dos horas luego de haberlo contratado. Con 6 rangos de cobertura. • Seguro de desgravamen básico. • Seguro desgravamen devolución • Seguro Vehicular • Vida Mi Familia: Seguro de Salud e indemnización por fallecimiento. • Seguro Oncológico • Seguro Agrícola: Cultivos protegidos contra riesgos naturales. • Seguro de desempleo: Seguro que busca contrarrestar la caída abrupta de ingresos, generada por la pérdida involuntaria del empleo o incapacidad natural o accidental que sufra el cliente, afrontando la deuda contraída con Caja Arequipa por un plazo determinado. • Seguro Multiriesgo: Asegura el monto desembolsado al momento del siniestro amparado en la póliza. Este seguro es condición para contratar un crédito. Los clientes no están obligados a aceptar el seguro ofrecido por Caja Arequipa, siempre que acrediten haber contratado un seguro externo con cobertura igual o mayor de acuerdo a los requisitos de nuestra Caja.

Producto	Descripción
Productos inclusivos	• Supérate Mujer Financiamiento de actividad empresarial dirigido a mujeres con actividad empresarial propia e independiente • Bienvenidos Financiamiento dirigido a personas naturales que cuentan con un ingreso relativamente estable pero que no se encuentran registrados formalmente. • Credi Puntualito Crédito dirigido a micro empresarios que cuentan con una antigüedad mayor a un año en el desarrollo de actividades de comercio en búsqueda de propia vivienda o stand • Agua Más Crédito otorgado a personas naturales que generen ingresos en forma independiente o dependiente y que deseen implementar o mejorar sus instalaciones sanitarias, servicio de agua y desagüe. • Credi Oficio Crédito dirigido a personas naturales que cuentan con un ingreso diario relativamente estable y fijo, pero que no se encuentran registradas formalmente. • Micro Consumo Crédito dirigido a personas naturales con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría, que perciben ingresos fijos y permanentes, con antigüedad laboral demostrable.

2.5 Experiencia del cliente y transparencia

El 2022 fue el año de la postpandemia, un nuevo año acompañado de esperanza para nuestros micro y pequeños empresarios de cara a la recuperación de sus iniciativas, economías y mejores oportunidades para seguir creciendo.

Caja Arequipa decidió motivar y promover esa mirada hacia un mañana mejor rindiendo homenaje a la resiliencia, el esfuerzo y la dedicación de los emprendedores del Perú y celebrar con ellos un despertar hacia nuevas oportunidades. Por ello, en el marco de nuestro 36 aniversario, Caja Arequipa presentamos a nivel nacional la campaña “Celebrando a quienes apuestan por un mañana mejor” en medios de comunicación del país y principales plataformas digitales.

La puesta en escena de la campaña, encabezada por el Presidente de Directorio, tuvo un alcance de 71.69% en medios nacionales. A su vez, durante el mes de marzo, nuestras más de 180 agencias en todo el Perú se vistieron de fiesta y homenajearon a clientes de ahorro y crédito que apuestan por un mañana mejor.

Campaña “Celebramos a quienes apuestan por un mañana mejor”

Iniciamos esta campaña desde adentro e involucramos a nuestros equipos en todo el país. Previo al mes de aniversario, abrimos la convocatoria nacional para que nuestros colaboradores sean parte del spot de televisión por los 36 años. La participación fue significativa, motivo por el cual recibimos más de una docena de postulaciones de colaboradores de diferentes ámbitos y regiones, siendo seleccionadas las siguientes personas:



Su entusiasmo y alegría de representar a los más de 4500 colaboradores quienes, junto con los emprendedores, se convirtieron en coprotagonistas de la campaña.

2.5.1 Gestión de transparencia en las comunicaciones

Alienados a las disposiciones de los entes reguladores en el Perú, tales como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), desde Caja Arequipa hemos optado por ser lo más transparentes con nuestros clientes. Ello implica, comunicar de manera clara y sin letras pequeñas nuestros tarifarios, tasas de intereses, formatos contractuales, entre otros.

A través de nuestra página web <https://www.cajaarequipa.pe/transparencia/> nuestros clientes podrán encontrar información financiera sobre los productos y servicios que ofrecemos. Adicionalmente, de manera constante enviamos comunicaciones a través de diversos medios digitales, tales como correos electrónicos y mensajerías por celular sobre cambios o modificaciones que pudiesen presentarse. Con estas acciones buscamos generar relaciones de cercanía con nuestros clientes y mostrar total transparencia.

Para el presente periodo no presentamos casos relacionados a incumplimientos con la información, comunicaciones y etiquetado de nuestros productos y servicios. (GRI 417-2) (GRI 417-3)

Día del Cliente en Caja Arequipa



Caja Arequipa, una empresa de personas sirviendo personas, en la semana del 5 al 11 de septiembre, organizó a través de originales decoraciones, bellas bienvenidas, detalles y regalos para su clientela; una forma diferente de celebrar el “Día Del Cliente”, siendo el viernes 9 de septiembre el día central, que ha quedado en la memoria de sus más de 1.6 millones de clientes. Esto demuestra, una vez más, cómo Caja Arequipa tiene un claro interés en las personas y su bienestar, encaminando sus acciones para fortalecer el vínculo emocional con sus clientes.

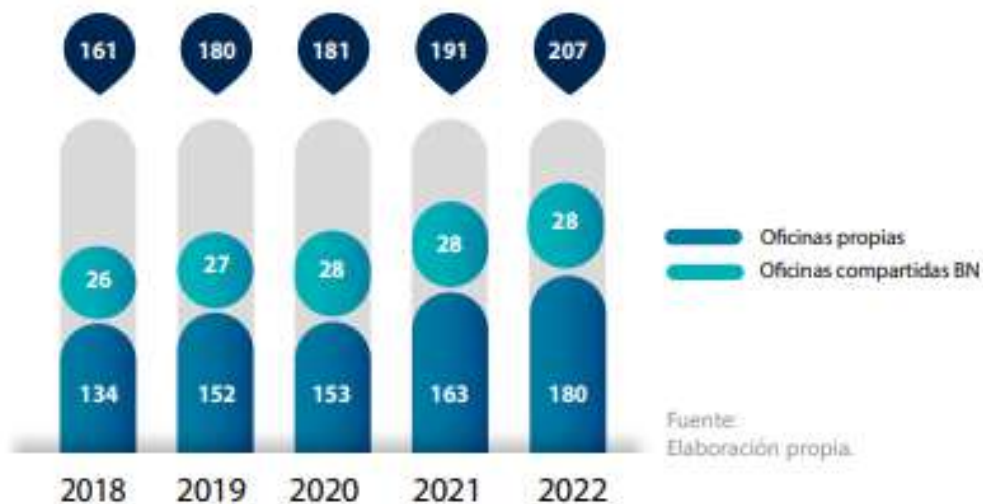
Conoce cómo celebramos con nuestros clientes



2.5.2 Canales de atención

Evolución de oficinas

Al cierre de 2022 contamos con 207 oficinas, de las cuales 180 corresponden a oficinas propias y 27 oficinas compartidas con el Banco de la Nación. Durante el año 2022 se abrieron las siguientes oficinas propias:



2.5.3 Nuevas oficinas propias

Durante el año 2022 se abrieron las siguientes oficinas propias:

Oficina	Departamento	Provincia	Distrito
1 Jaén	Cajamarca	Jaen	Jaen
2 Antúnez de Mayolo	Lima	Lima	Los Olivos
3 José Gálvez	Lima	Lima	Villa María del Triunfo
4 Mala	Lima	Cañete	Mala
5 Mercado Pachacámac	Lima	Lima	Villa El Salvador
6 El Agustino	Lima	Lima	El Agustino
7 Chota	Cajamarca	Chota	Chota
8 Pachacútec	Lima	Callao	Ventanilla
9 La Unión	Piura	Piura	La Unión
10 Talara	Piura	Talara	Pariñas
11 Bambamarca	Cajamarca	Hualgayoc	Bambamarca
12 Yurimaguas	Loreto	Alto Amazonas	Yurimaguas
13 Rímac	Lima	Lima	Rímac
14 Las Palmeras	San Martín	San Martín	Tarapoto
15 Miguel Iglesias	Lima	Lima	San Juan de Miraflores
16 Plaza Túpac Amaru	Lima	Lima	Chorrillos
17 Santa Clara	Lima	Lima	Ate

Fuente: Elaboración propia.

2.5.4 Oficinas compartidas

Caja Arequipa cerró el 2022 con un total de 27 oficinas compartidas con el Banco de la Nación:

Oficina Compartida BN	Dpto.	Inicio Operac.
1 Asillo	Puno	Ene-2009
2 Cabanillas	Puno	Ene-2009
3 Lampa	Puno	Ene-2009
4 Jose D. Choquehuanca	Puno	Feb-2009
5 Chincheros	Apurímac	Mar-2009
6 Putina	Puno	Mar-2009
7 Chuquibambilla	Apurímac	Abr-2009
8 Cotahuasi	Arequipa	Nov-2009
9 Omate	Moquegua	Abr-2010
10 Santo Tomás	Cusco	May-2010
11 Crucero	Puno	Jul-2010
12 La Quebrada	Cusco	Set-2010
13 San Ramón	Junín	Mar-2012
14 Juli	Puno	May-2012
15 Ácora	Puno	Jun-2012
16 Carumas	Moquegua	Ago-2012
17 Pampas	Huancavelica	Set-2012
18 Acarlí	Arequipa	Set-2016
19 Guadalupe	La Libertad	Jul-2016
20 Nuevo Chimbote	Ancash	Abr-2017
21 Ocoña	Arequipa	Mar-2017
22 Atico	Arequipa	Mar-2017
23 Castrovirreyna	Huancavelica	Abr-2017
24 Yarinacocha	Ucayali	Abr-2017
25 Puquio	Ayacucho	Sep-2018
26 Sandia	Puno	Ene-2009
27 Mala	Lima	Abr-2019

Fuente: Elaboración propia.

2.5.5 Canales de atención alternativos

En Caja Arequipa nos esforzamos por brindar cada vez mejores y mayores medios o canales de atención a nuestros clientes, para que realicen sus operaciones con comodidad, oportunidad y seguridad.

Gracias a este esfuerzo, actualmente contamos con una amplia red de cajeros automáticos (ATM) y agentes corresponsales propios, en las principales zonas donde se encuentran nuestros clientes. Asimismo, para complementar y ampliar nuestra red, tenemos convenios con Kasnet y la Red Unicard, a través de los cuales nuestros clientes puedan realizar sus operaciones a nivel nacional.

Asimismo, tenemos convenios de recaudación para el pago de créditos con BCP, BBVA, Banco de la Nación, BanBif, Scotiabank e Interbank, entidades que ponen a disposición de nuestros clientes más de 22 mil puntos de atención para sus pagos.

Adicionalmente, tenemos disponible nuestra Banca por Internet y nuestra aplicación Caja Móvil, canales digitales amigables, ágiles y seguros. Se añadieron en el 2022 las siguientes funcionalidades digitales: desembolso de créditos con pagaré electrónico y biometría, la actualización de datos personales y límites transaccionales mediante la validación biométrica del cliente, apertura de Plazo Fijo Creciente, apertura digital de Cuentas Sueldo y CTS, negociación digital de Tipo de Cambio, entre otros.

Desde el año 2021, Caja Arequipa forma parte de PLIN, servicio por el que nuestros clientes pueden realizar transferencias y pagos desde nuestra aplicación Caja Arequipa Móvil, sin costo y de manera inmediata.

Finalmente, conscientes de la importancia del uso de canales electrónicos como medios de pago, ofrecemos 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.

Nuestro objetivo es incrementar progresivamente el uso de canales alternativos durante los próximos años.

Canal Alternativo	Servicios	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
CAJERO AUTOMÁTICO propios	Retiros, transferencias, pago de créditos y consultas sin costo.	159	164	176	189	210	211	250	285
AGENTE propios	Retiros, depósitos, pago de créditos, pago institucional, pago de servicios y consultas sin costo.	920	873	979	1,123	1,262	1,440	1,805	2,025
AGENTE Kasnet	Retiros, depósitos, pago de créditos, pago institucional, pago de servicios y consultas sin costo.	4,345	4,137	6,523	7,367	8,475	9,692	12,631	14,380
RED UNICARD Red Asociada	Retiros y Consultas en Cajeros Automáticos de red Unicard, costo cero en Lima, Callao y Norte del Perú.	-	-	-	-	-	1640	1573	1555
RED UNICARD Red Asociada	Retiros y Consultas en Cajeros Automáticos de red Unicard, costo cero en Lima, Callao y Norte del Perú.	404	443	436	443	811	814	825	826
RED VISA Red Asociada	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.	Comercios afiliados a nivel mundial							
INTERNET	Pagos de créditos, pagos de servicios, pago institucional, transferencias, consultas y operaciones frecuentes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Caja Móvil	Pagos de créditos, pagos de servicios, pago institucional, transferencias, envío efectivo, consultas y operaciones frecuentes.	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓
RED DE CORRESPONSALÍA (Scotiabank, Interbank, BCP, BBVA, BanBif)	Pago de créditos.	Más de 5 mil puntos de atención a nivel nacional					14,750	19,288	22,536
Total Canales de atención alternativos.		5,828	5,617	8,114	9,122	10,758	28,547	36,372	41,607

Fuente: Elaboración propia.

2.6 Proceso de transformación digital

En Caja Arequipa, estamos muy satisfechos con el desarrollo de nuestro proceso de transformación digital, el cual ha sido una experiencia enriquecedora que nos ha ayudado a fortalecer la cercanía y servicio a nuestros clientes, en nuestro propósito de generar bienestar para sus familias.

Es importante destacar que, este proceso de transformación empezó con 3 puntos importantes: evolución cultural, arquitectura tecnológica que soporte la expansión digital que queríamos dar y orientación hacia un modelo de *mobile first*.

Con respecto a la evolución cultural, hemos trabajado mucho en alinear, explicar y hacer partícipes a cada una de las personas de Caja Arequipa en este proceso, porque entendimos desde muy temprano que, sin un cambio cultural, cualquier iniciativa que queramos lanzar no iba a llegar de la manera adecuada a nuestros clientes finales. Asimismo, desarrollamos el modelo de *mobile first*, implementando cada vez más funcionalidades dentro de la aplicación, con la consiguiente digitalización de muchos procesos que hasta ese momento sólo eran posibles en agencia.

Actualmente, tenemos digitalizado el 90% de nuestros procesos en los que el cliente final tiene algún contacto. (GRI 3-3)

Herramientas digitales



Caja Arequipa continúa siendo la aplicación mejor valorada en el Perú a nivel de todo el sistema financiero, ocupando el primer lugar de las apps financieras según BIGDATA.

En el año 2022, añadimos las siguientes funcionalidades digitales: desembolso de créditos con pagaré electrónico y biometría, la actualización de datos personales y límites transaccionales mediante la validación biométrica del cliente, apertura de Plazo Fijo Creciente, apertura digital de Cuentas Sueldo y CTS, negociación digital de Tipo de Cambio, entre otros.

Constantemente venimos innovando nuestros canales digitales, permitiendo que nuestra plataforma digital sea amigable, ágil, segura, ofreciendo nuevas funcionalidades. Del mismo modo, hemos adecuando nuestros procesos a procesos digitales, permitiendo a nuestros clientes que ejecuten sus operaciones desde cualquier lugar, sin la necesidad de ir a una de nuestras agencias, porque somos Caja Arequipa con Sentido.

Dentro de nuestra APP hemos incorporado nuevos procesos y nuevas funcionalidades:

Seguro Caja Vida/Seguro Oncológico

- A través del aplicativo móvil de Caja Arequipa podrás contratar de manera 100% digital el seguro.

Tarjeta virtual con biometría

- Ponemos a disposición una nueva funcionalidad permitiendo a nuestros usuarios contratar nuestros productos sin dirigirse a nuestras agencias.

Desembolso digital(préstamo con garantía DPF/préstamo cuenta sueldo:

- Somos la primera entidad en realizar desembolsos 100% digitales, generamos valor en el cliente y en la empresa.

Desembolso de crédito con biometría/ Desembolso de crédito con conyugue

- Anticipándonos a los cambios ahora también nuestros usuarios pueden realizar sus desembolso con validación biométrica.

Token digital

- Siempre pensando en la seguridad de los usuarios, ahora añadimos un medio más de entrega del Token.

Tipo de cambio

- Ahora puedes hacer tus cotizaciones de tipo de cambio a través de nuestros canales digitales.

Logros en el 2022

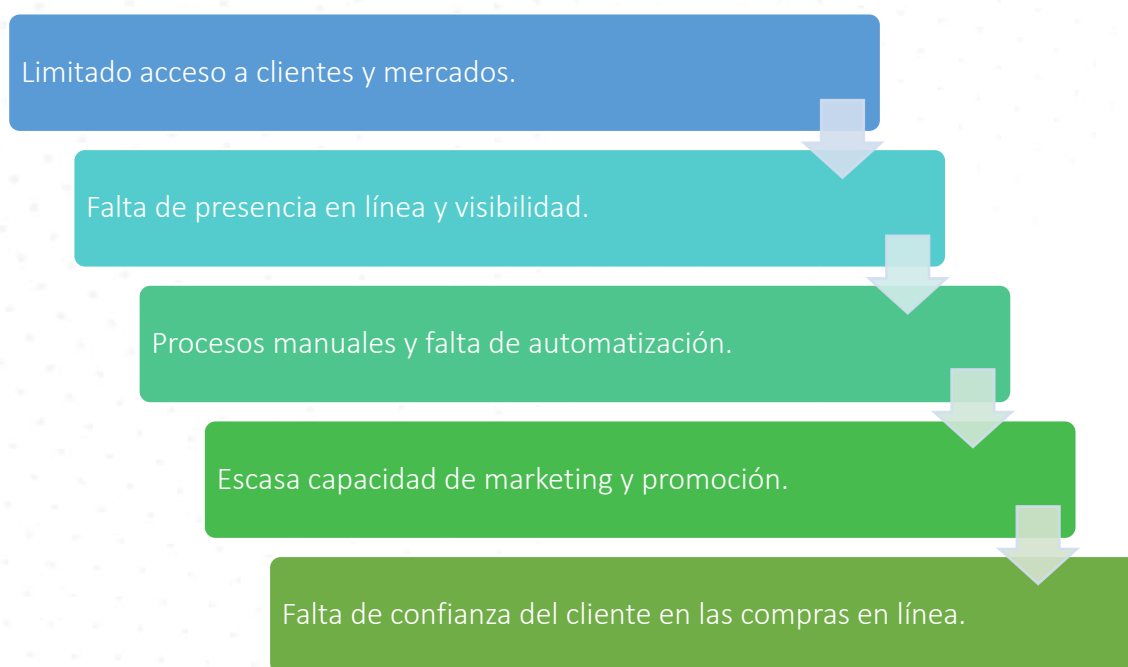
En el 2022 nuestros clientes incrementaron su participación en cuanto al uso de canales alternativos, obteniendo un 71% en el uso de estas herramientas; mientras que el 29% de nuestros clientes continuó realizando sus transacciones y gestiones en las agencias.



Somos Chamba es una suite de herramientas digitales modulares e integradas diseñadas para ayudar a las micro y pequeñas empresas a digitalizar y organizar sus operaciones, lo que a su vez les brinda más oportunidades de acceso a mejores créditos.

Somos Chamba está conformada por cuatro componentes principales: Directorio, Marketplace, Mis Finanzas e Inventario.

Estas cuatro aplicaciones están interconectadas y abordan los problemas comunes que enfrentan las micro y pequeñas empresas:



Destacamos que “Somos Chamba” aborda estos problemas proporcionando plataformas tecnológicas integradas que permiten a las micro y pequeñas empresas promocionar su marca a través del Directorio, gestionar productos y pedidos en el Marketplace, llevar un registro de gastos e ingresos en Mis Finanzas, y administrar el inventario de productos en Mis Inventarios. Todas estas herramientas están diseñadas específicamente para satisfacer las necesidades de las micro y pequeñas empresas además de ser 100% gratuitas.

Un cliente puede comenzar a utilizar Somos Chamba haciendo uso del Directorio, luego ampliar su presencia y promoción de productos en el Marketplace, gestionar el inventario de sus productos con Mi Inventario y, por último, hacer un seguimiento de sus ingresos y gastos a través de Mis Finanzas.

Somos Chamba tiene además un objetivo adicional: proporcionar a los departamentos de inteligencia de negocio, la información necesaria para evaluar a los clientes y diseñar ofertas de crédito a medida. Esto último, es el centro de gravedad del negocio, ya que se trata de ofrecer soluciones tecnológicas que permitan otorgar créditos a las micro y pequeñas empresas basados en la información registrada, reduciendo así la carga de trabajo de los analistas de crédito y, en consecuencia, los costos operativos.

En resumen, para poder recolectar información y poder brindar créditos más ágiles y rápidos, Caja Arequipa creó Somos Chamba, un conjunto de herramientas digitales que permiten a los emprendedores promocionar, organizar y digitalizar sus negocios, al tiempo que brindan información crucial para reducir los costos operativos y ofrecer créditos adecuados a las micro y pequeñas empresas. En el 2022, como parte de los objetivos de Somos Chamba, llevamos a cabo capacitaciones a nuestros colaboradores de las 8 regiones donde tenemos presencia. De esta manera, en Caja Arequipa nos venimos preparando para responder de manera eficiente a nuestros clientes.



3 Gestión económica y de gobernanza

3.1 Enfoque de gobernanza

3.1.1 Gobierno corporativo

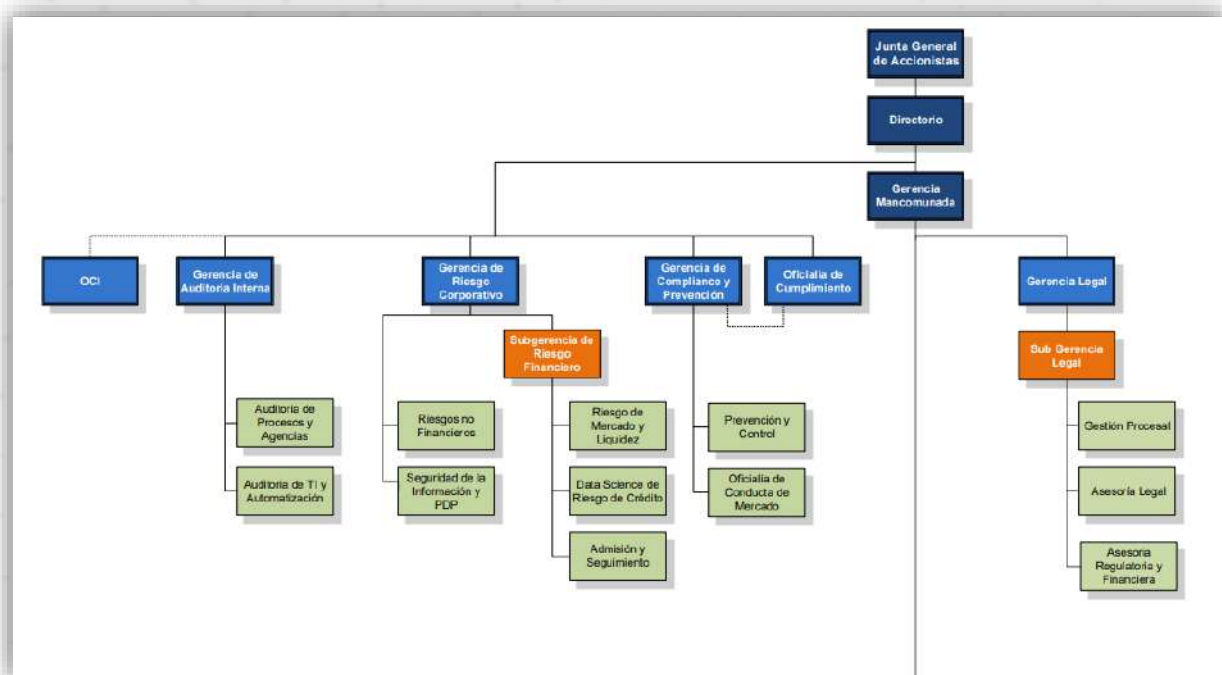
En Caja Arequipa contamos con un sólido Marco de Gobierno Corporativo que nos permite garantizar una gestión responsable y ética, y en el cual plasmamos el compromiso con el accionista y otros grupos de interés; promoviendo así el más alto nivel de desempeño del Directorio y la Gerencia Mancomunada dentro de un contexto de transparencia informativa y un adecuado gobierno y control interno.

Como entidad cuyas acciones se encuentran listadas en la Bolsa de Valores de Lima, tenemos también un Reglamento de Normas Internas de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia e Información Reservada, que permite el proceso de identificación, validación y comunicación oportuna de los Hechos de Importancia al mercado.

Órganos de gobierno en Caja Arequipa

Nuestra estructura de gobierno corporativo de Caja Arequipa está conformada por la Junta General de Accionistas (JGA), el Directorio, la gerencia mancomunada, cuatro gerencias centrales: Gerencia de Auditoría Interna, Gerencia de Riesgo Corporativo, Gerencia de Compliance y Prevención y una Gerencia Legal. Completamos la estructura con la Oficialía de Cumplimiento y OCI. De esta estructura oficial se desprenden las demás unidades de trabajo de la organización, lo cual está alineado con el Organigrama de Caja Arequipa. (GRI 2-9)

Organigrama de Caja Arequipa



Directorio

Conforme a lo establecido en la Ley de Cajas Municipales, el Directorio está compuesto por 7 directores, de los cuales dos (2) son designados por la mayoría del Concejo Municipal, uno (1) por la minoría de dicho Concejo Municipal, uno (1) por COFIDE, uno (1) por la Cámara de Comercio de Arequipa, uno (1) por el Clero y uno (1) por los Pequeños Comerciantes y Productores del ámbito territorial en el cual opera Caja Arequipa.

El procedimiento de designación y nominación de los miembros del Directorio se encuentra regulado en el Reglamento para la Elección de los Representantes al Directorio de las CMAC aprobado mediante Resolución SBS N° 5788-2015 y sus modificatorias.

En adición a ello, los candidatos a miembros del Directorio deben cumplir con los requisitos de idoneidad técnica y moral que los califiquen para desempeñar el cargo de manera adecuada; no encontrarse incurso en los impedimentos previstos en el artículo 81 de la Ley de Banca y en el Reglamento para la Elección de los Representantes al Directorio de las CMAC aprobado mediante Resolución SBS N° 5788-2015; y que la SBS no haya emitido un pronunciamiento desfavorable luego de transcurridos quince (15) días útiles contados desde que recepcionó el Informe de Auditoría Interna.

Funciones del directorio:

Los miembros del directorio son los responsables de establecer objetivos, metas de la empresa y aprobar su estrategia. El directorio aprobará y propiciará la implementación en la organización de los principios que contemplen una adecuada conducta de mercado en su interacción con sus usuarios y clientes. (GRI 2-10) (GRI 2-12)

Miembros del directorio	Cargo	Fecha en el cargo
José Vladimir Málaga Málaga	Presidente del Directorio	- Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Mayoría). - Director desde el 6 de agosto de 2013. - Presidente desde enero del 2020 a diciembre de 2022.
José Alejandro Suárez Zanabria	Vicepresidente del Directorio	- Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Mayoría). - Desde el 6 de abril de 2018. - Vicepresidente desde enero a diciembre de 2022.
Rafael Enrique Llosa Barrios	Director	- Representante de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE) - Desde el 6 de noviembre de 2020 a diciembre de 2022.
María Pía Palacios Mc' Bride	Director	- Representante de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa. - Desde el 20 de noviembre de 2020 a diciembre de 2022.
Javier Santiago Torres Álvarez	Director	- Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Minoría). - Del 20 de mayo de 2016 al 17 de marzo de 2017. - Del 6 de abril de 2018 al 12 de febrero de 2021. - Del 24 de mayo de 2021 a diciembre de 2022.
César Augusto Arriaga Pacheco	Director	- Representante del Clero - Desde el 11 de noviembre de 2008 a la fecha.
Félix Alfredo Cruz Suni	Director	- Representante de los Pequeños Comerciantes o Productores. - Desde el 22 de agosto de 2016 a diciembre de 2022.

Dentro de los órganos de gobierno de Caja Arequipa contamos 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). (GRI 2-10) (GRI 2-13)

Miembros del directorio	Cargo	Fecha en el cargo
Wilber Eloy Dongo Díaz	Gerente Central de Negocios	Desde 16 de febrero de 2015

Miembros del directorio	Cargo	Fecha en el cargo
Marco Lúcar Bérnizon	Gerente Central de Administración y Operaciones	Desde el 16 de julio del 2018
Manuel Gustavo Chacaltana Cortez	Gerente Central de Finanzas y Control de Gestión	Desde el 22 de julio de 2022

Evaluación del desempeño del directorio de Caja Arequipa

Realizamos la evaluación del desempeño del directorio. Así, de manera anual aplicamos una autoevaluación del desempeño del Directorio como cuerpo colegiado, de sus miembros individualmente considerados y de sus comités. La metodología de dicha autoevaluación se encuentra en el Reglamento del Directorio de Caja Arequipa.

Los principales aspectos evaluados son:

- 1) Actividad del Directorio.
- 2) Agenda, presentaciones y discusiones en cada sesión.
- 3) Actas de Directorio.
- 4) Misión y Propósito.
- 5) Comités de Directorio.
- 6) Miembros del Directorio.
- 7) Directorio y la Gerencia.

Los cuestionarios de autoevaluación son entregados a cada uno de los directores en el mes de diciembre; una vez llenados son devueltos a la Secretaria del Comité de Buen Gobierno Corporativo.

Los resultados de las autoevaluaciones son puestos en conocimiento del Comité de Buen Gobierno Corporativo, el cual en base a los mismos proponemos estrategias que contribuyen al fortalecimiento, buen funcionamiento y/o aspectos por mejorar de dicho órgano colegiado y de sus Comités. Estas oportunidades de mejora son aprobadas por el Comité de Buen Gobierno Corporativo para luego ser llevadas a ratificación del Directorio. (GRI 2-18)

3.1.2 Gobernanza para la sostenibilidad

En Caja Arequipa contamos con diferentes comités, los cuales cuentan con funciones delegadas por el Directorio. Así, para la delegación, gestión y supervisión de los impactos económicos, ambientales y sociales hemos conformado diversos comités, que garantizan que la empresa alcance sus objetivos estratégicos siendo éticos, transparentes y sostenibles.

La delegación en la gestión de impactos ambientales y sociales, así como la aprobación de los temas materiales y del reporte de sostenibilidad, entre otras funciones claves recaen sobre nuestro Comité de Sostenibilidad. En los últimos años venimos trabajando fuerte bajo este enfoque, por lo que nos encontramos fortaleciendo la estrategia de sostenibilidad, integrando acciones en los procesos operacionales, administrativos y comerciales. Además, impulsamos capacitaciones en sostenibilidad, diálogo con los distintos grupos de interés y buenas prácticas en sostenibilidad para el corporativo.

Los aspectos vinculados a nuestro desempeño económico son atendidos y gestionados por nuestro Comité de Rentabilidad. Todas las acciones antes mencionadas son respaldadas por el directorio y gerencias; ellos aprobarán las estrategias, objetivos y metas. (GRI 2-13) (GRI 2-14) (GRI 2-17)

Comités de Caja Arequipa

Comités bajo la supervisión del Directorio	
Comité	Objetivo del comité
Comité de Riesgos	Tiene por finalidad promover el cumplimiento de los límites de exposición a los que se encuentran sujetas las posiciones afectas a riesgos de mercado, crediticio, de tesorería, operativas y otros, así como las demás que sean aprobadas por el Directorio.
Comité de Auditoría	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.
Comité de Buen Gobierno Corporativo	El Comité de Buen Gobierno Corporativo es un órgano del Directorio de Caja Arequipa cuyos objetivos son: - Fortalecer la cultura de buen gobierno corporativo en Caja Arequipa. - Velar y supervisar un adecuado cumplimiento de los principios y aplicación de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo en la organización.

Comités bajo la supervisión de la Gerencia Mancomunada	
Comité	Objetivo del comité
Comité de Gerencia	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.
Comité de Remuneraciones	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.
Comité de Experiencia del Cliente	Identificar las principales mejoras a nivel del servicio interno y externo, evaluando las propuestas y coordinando su efectiva implementación.
Comité de Inversiones y Proyectos	Evaluar y aprobar la ejecución, así como el monitoreo de los Proyectos Estratégicos u otros proyectos, que cuenten con objetivos y alcances definidos, además de asegurar la utilización de una metodología con estándares del PMI y alinear dichos proyectos a la estrategia de la institución.
Comité de Riesgo Operacional	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.
Comité de Riesgo de Crédito	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.

Comités bajo la supervisión de la Gerencia Mancomunada	
Comité de Protección de Datos Personales	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.
Comité de Gestión de Activos y Pasivos*ALCO	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.
Comité de modelos y Analytics	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.
Comité de Rentabilidad	Asegura el cumplimiento de la rentabilidad del negocio, así como expandir buenas prácticas en la gestión de la rentabilidad y encontrar oportunidades de mejora.

3.1.3 Remuneraciones y compensaciones

En la Política de Remuneraciones otorgamos a todos los trabajadores, incluido a los altos ejecutivos una remuneración variable por el cumplimiento de metas institucionales, grupales y/o individuales, previstas en el Plan Estratégico. Precisamos que tomamos en cuenta la evaluación por competencias para determinar esta remuneración. Para la determinación de las remuneraciones de los trabajadores, incluidos los miembros del directorio, contamos con la participación del Comité de Remuneraciones de Caja Arequipa, quienes se encargan de contratar asesorías especializadas basadas en el Estudio de Bandas Salariales. A partir de ello, establecemos una estructura salarial equitativa y competitiva de acuerdo al mercado, asegurando la retención de talento y la motivación del personal.

Para el presente informe excluimos la información referente al ratio de compensaciones anual por considerarse información sensible para nuestro negocio. Sin embargo, aseguramos la aplicación de los estándares. (GRI 2-19) (GRI 2-20) (GRI 2-21)

3.2 Gestión de ética y anticorrupción

3.2.1 Ética empresarial

Tenemos un Código de Ética acorde a las necesidades de crecimiento y entorno de responsabilidad social empresarial de Caja Arequipa, en el cual establecemos los criterios de responsabilidad profesional exigibles a los colaboradores y prohibimos actividades o conductas que puedan afectar la reputación de Caja Arequipa o la confianza en el sistema. Asimismo, contamos con un canal de denuncias éticas, donde alentamos a que nuestros colaboradores puedan comunicar los eventos que atenten contra la ética.

En la misma línea, hemos implementado una reglamentación dentro del Código de Ética y Reglamento del Directorio, sobre conflictos de interés, así como con políticas y normas internas aplicables a todos los colaboradores y Directorio; lo cual permite gestionar un gobierno corporativo transparente e inclusivo. (GRI 2-13) (GRI 2-15)

Caja Arequipa desde el Directorio ha establecido un marco de entendimiento de los factores, esquemas y riesgos de fraude y el tratamiento de los mismos; donde busca fortalecer la cultura de ética, como elemento indispensable para el establecimiento e implementación de los

mecanismos que permiten detectar, investigar y remediar efectiva y oportunamente los eventos de fraude en la institución, ya sea por su propio personal o terceras partes; bajo una política de tolerancia cero para actos de fraude; es decir, todos los incidentes sospechosos han de ser denunciados e investigados conforme a las políticas institucionales.

Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Como parte de nuestro compromiso de buen gobierno corporativo y ética con nuestros colaboradores, clientes y demás grupos de interés, consideramos que nuestro actuar es transparente y coherente con nuestros valores; por ello ofrecemos los siguientes canales para que la clientela ayude a hacer de Caja Arequipa una Caja con Sentido. (GRI 2-25) (GRI 2-26)

Línea Ética	Canal Denuncias	Libro de Reclamaciones
En Caja Arequipa tenemos el compromiso de hacer las cosas de forma íntegra, a través de nuestros principios y valores. Este canal permite reportar conductas que van en contra de nuestro Código de Ética; este a su vez es administrado por la Gerencia de Auditoría Interna; y la información ingresada se clasificará como confidencial. La denuncia puede ser anónima, salvo que el cliente ingrese sus datos voluntariamente. Todas las denuncias reportadas serán evaluadas y de encontrarse mérito, se procederá a realizar la respectiva investigación. Ingresa aquí	Para denunciar un posible acto de corrupción o fraude realizado por personal de Caja Arequipa, el cliente debe hacerlo en esta sección, identificándose o de forma anónima. Los casos que puedes reportar son: temas de apropiación, falsificación/adulteración, estafas, etc. Se debe completar correctamente los datos del lugar donde se cometió el presunto acto de corrupción o fraude, fecha de lo ocurrido, personas involucradas, y describir los hechos del modo más detallado posible. En caso cuentas con elementos probatorios, la plataforma te permitirá adjuntarlos como archivo. Se le asignará un código para que pueda hacer seguimiento a su caso. Ingresa aquí	De haber alguna insatisfacción o disconformidad con algún servicio, operación, producto o incumplimiento de obligaciones contractuales prestadas por nuestra entidad, se puede presentar el respectivo reclamo por este medio. Ingresa aquí

Comunicación de inquietudes críticas

Para la comunicación y gestión de las principales preocupaciones críticas de Caja Arequipa hemos establecido un Comité de Riesgos, este reporta directamente al directorio de la empresa. Del mismo modo, el secretario del comité informará los principales riesgos que enfrenta Caja Arequipa y los resultados de los indicadores establecidos. (GRI 2-16)

3.2.2 Gestión anticorrupción

Para hacer frente al fraude, soborno, la corrupción y conflictos de interés, Caja Arequipa dispone de un plan de medidas a partir de nuestra Política Antifraude, que 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.

Las normas definidas en este documento para la prevención de fraudes, estafas y corrupción consideran estos cuatro elementos:

- Control Interno.
- Código de Conducta.
- Canal de Denuncias.
- Educación a los clientes y colaboradores en temas de prevención de fraudes

Asimismo, Caja Arequipa se esfuerza en ofrecer un entorno laboral óptimo, y siempre bajo un estricto código ético y de conducta. Por ello cuenta con canales de denuncia. Precisamente, el objetivo de este canal es detectar conductas contrarias a los principios o a las reglas éticas y de buen gobierno; para que colaboradores, clientes, proveedores o cualquier persona que tenga contacto con Caja Arequipa pueda comunicar dichas incidencias.

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. (GRI 3-3) (GRI 205-1)

Faltan indicadores cuantitativos

3.2.3 Gestión de Riesgos

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 se basa en:

- Estructura de gobierno GIR
- Marco de apetito al riesgo
- Monitoreo y reporte

El Gobierno de la Gestión Integral de Riesgos es liderado por el Directorio, contando con el apoyo de comités especializados como son: Comité de Riesgos, Comité ALCO, Comité de Remuneraciones, Comité de Buen Gobierno Corporativo, Comité de Auditoría. Adicional a ello, en Caja Arequipa, durante los últimos años implementamos comités técnicos que contribuyen a la mejora continua de la gestión de riesgos, siendo estos: Comité Modelos y Analytics, Comité de Riesgo Operacional, Comité de Riesgo de Crédito y el Comité Táctico de Seguridad de Información y Ciberseguridad.

La Gerencia de Riesgos Corporativo, como unidad especializada y con reporte independiente al Directorio, promueve la descentralización de la gestión de riesgos, a través del desarrollo de una

cultura de prevención de riesgos, que se materializa en el despliegue de un plan efectivo de concientización y sensibilización a nivel gerencial con la finalidad de implementar una gestión sostenible en el largo plazo, promoviendo el balance entre agilidad, innovación y riesgos.

El marco de apetito al riesgo está compuesto por un esquema de indicadores principales y complementarios que permiten mantener nuestros niveles de exposición acordes con los niveles de apetito definidos por el Directorio; estos indicadores están asociados al control de la gestión del riesgo de crédito, mercado, liquidez, solvencia y operacional. Los indicadores CORE cuentan con umbrales que definen el nivel de apetito, tolerancia y capacidad, en tanto que para el caso de los indicadores complementarios se definen límites internos y señales de alerta. El monitoreo y reporte, como parte de la gestión del riesgo, se inicia con la identificación de los factores de riesgo, la evaluación del impacto y la propuesta de tratamiento. El resultado de este proceso es informado a través de reportes gerenciales como tableros de control dirigidos a los comités y Directorio, a fin de dotar de información oportuna para la toma de decisiones. Se cuenta también con *dashboard* de seguimiento a nivel táctico y operativo, con el fin de alertar a las áreas de negocio y apoyo respecto a la gestión de los riesgos y puedan tomar acciones de remediación en caso se requiera.

A continuación, se presentan los principales logros obtenidos durante el año 2022, relacionados a cada una de las áreas: (GRI 3-3)



Estructura de unidad de riesgos

Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

La exposición a los riesgos de mercado y liquidez es conservadora, siendo monitoreada de manera permanente a través de los indicadores de apetito, límites internos definidos y señales de alerta, siendo estos reportados en el Comité de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de Riesgos y Directorio. Entre las principales actividades desarrolladas durante el 2022 destacan la generación y despliegue de reportería predictiva relacionada a la gestión de riesgo de liquidez y *dashboard* de indicadores de empresas del sistema financiero e incorporación de métricas de Valor en Riesgo (VaR) para inversiones en Fondos Mutuos e instrumentos de deuda, así como implementación de metodología de curvas de rendimiento para simulación de escenarios de estrés en el portafolio de renta fija.

Gestión de Riesgo de Crédito

Caja Arequipa gestiona el riesgo de crédito a través del seguimiento de diversos indicadores *ad hoc* como cosechas crediticias, matrices de transición e indicadores de calidad de cartera que se basan en conceptos de pérdida esperada, los cuales son reportados al Comité de Riesgo de Crédito, Riesgos y Directorio.

Al cierre del ejercicio 2022, se cerró con indicadores de riesgo de crédito dentro de los niveles esperados, manteniendo un crecimiento sano y sostenible; para ello se realizó el despliegue de *dashboards* de seguimiento de indicadores de calidad de cartera como herramienta de gestión para la red comercial. Se continuó con el proceso de mejora de la gestión del Riesgo de Crédito en Caja Arequipa a través del fortalecimiento del seguimiento del portafolio, mediante la gestión del riesgo por provisiones y su correlación con las tasas de incumplimiento asociadas a la realidad de cada región de gestión, e impulsar la gestión de riesgo de crédito mediante modelos predictivos.

Gestión de Riesgos No Financieros

En el 2022 se continuó con los esfuerzos en fortalecer la gestión de riesgo operacional, continuidad del negocio y seguridad de información, con el objetivo de prepararnos para el proceso de renovación de la autorización por parte de SBS para el uso del método estándar alternativo (ASA) para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional previsto para marzo del 2023. En línea a lo anterior, en el año 2022 se logró un nivel de cumplimiento del 100% de los criterios evaluados en la Auditoría Interna y la Auditoría Externa para la renovación ASA.

Gestión de Riesgo Operacional

La Gestión del Riesgo Operacional en Caja Arequipa es una prioridad estratégica, por tanto, es informada permanentemente a nivel del Comité de Riesgo Operacional, Comité de Riesgos y Directorio, a través de tableros de mando que contienen los resultados de la aplicación de la metodología de Sistema de Gestión de Riesgo Operacional, la cual tiene un marco general de gestión basado en cinco componentes, tales como dirección, identificación, medición, control y monitoreo.

Durante el 2022 se culminó con la atención de las acciones requeridas por el regulador producto de la autorización ASA de acuerdo a los plazos comprometidos. Asimismo, como parte de la mejora continua de las diferentes metodologías de la gestión de riesgo operacional aplicables en nuestra institución, se fortaleció la gestión de bienes y servicios provistos por terceros y la gestión de riesgos para nuevos productos y cambios importantes, que incluyen las que se generan bajo metodologías ágiles y tradicionales, con el constante soporte metodológico a todos los líderes de las iniciativas. Un hito importante lo constituye también la implementación del software Open Pages para soportar la gestión de riesgo operacional, como parte del proceso de mejora continua.

Además, se cumplieron los objetivos definidos en nuestro plan de trabajo institucional de forma satisfactoria, permitiendo madurar la cultura en la institución en los temas claves de la gestión del riesgo operacional, así como la implementación de mejoras sobre las principales herramientas de gestión utilizadas para asegurar una adecuada autoevaluación de riesgos y controles, gestión de eventos de pérdida por riesgo operacional, gestión de indicadores clave de riesgos (KRI), gestión de planes de acción, sistema de incentivos, entre otros.

Gestión de Seguridad de la Información

Durante el año 2021, el Departamento de Seguridad de la Información y PDP, en su rol de segunda línea de defensa, coordina de manera transversal con todas las unidades organizacionales para apoyar en la implementación de controles y valida el aseguramiento de la eficiencia y eficacia de estos. En línea a ello, durante el 2022 se continuó con las mejoras en la gestión de seguridad de información y ciberseguridad, resaltando lo siguiente:

- Avance significativo en el cumplimiento de controles PCI, validado por una auditoría especializada QSA.
- Actualización de bancos de datos ante la autoridad de PDP.
- Automatización del consentimiento para el proceso de captaciones.
- Se culminó con el proceso de adecuación al Reglamento Seguridad de Información y Ciberseguridad, Resolución SBS N° 504-2021.
- Mejora en la calificación dentro de Security Scorecard (Seguridad en la red perimetral) para Caja Arequipa, lo que evidencia la atención y seguimiento oportuno de vulnerabilidades en conjunto con TI.

- Nueva versión de la aplicación de gestión de perfiles, mejorando la segregación granular en los accesos y la gestión de reportes.
- Gestión eficaz en la seguridad de personal, entrenando a todos los usuarios finales de la CAJA, con ataques simulados ante posibles escenarios de ingeniería social.
- Mejora de los controles de seguridad en nuestros canales, para el incremento de la confianza digital de nuestros clientes.
- Entrenamiento especializado y certificación a miembros del Departamento de Seguridad de Información y Ciberseguridad para actualización permanente, y así contribuir acertadamente en la buena gestión de riesgos tecnológicos.

3.3 Protección de datos personales y ciberseguridad

En Caja Arequipa gestionamos la privacidad de nuestros clientes a través de la implementación del sistema de gestión de protección de datos personales, realizamos estas acciones de acuerdo a la ley N° 29733 y sus documentos conexos. Adicionalmente, tenemos conformado un Comité de Protección de Datos Personales y líneas directrices que aseguran el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes.

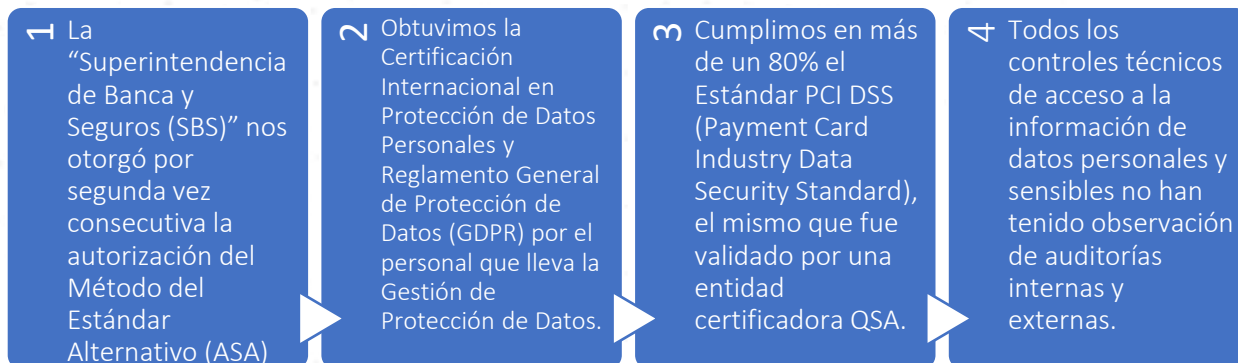
Asimismo, y conforme a las políticas de Caja, de manera anual actualizamos los Bancos de Datos Personales inscritos ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en coordinación con los responsables de cada Banco de Datos. A efectos de dar cumplimiento con las normativas aplicables, el acceso a los datos personales es restringido y se clasifica como confidencial, especial, uso interno y público. Además, desde nuestra Alta Dirección existe el compromiso de mejorar de manera continua nuestras prácticas sobre la protección y tratamiento de los datos personales.

En el 2022, como parte de nuestros objetivos propuestos cumplimos al 100 % acciones en torno a la protección de datos personales; estos avances fueron reportados a los comités de Protección de Datos Personales y de Riesgos Operacionales. A continuación, presentamos las acciones desarrolladas en la línea de lo antes expuesto:

- Ejecución de talleres de actualización de bancos de datos personales
- Monitoreo de consentimiento de colaboradores
- Capacitación y concientización
- Actualización de documentos normativos
- Cierre de recomendaciones auditorías externas e internas
- Atención de solicitudes ARCO
- Cantidad de informes realizados
- Personal encargado de la gestión del Certificado en Protección de Datos Personales

Finalmente, en torno a las lecciones aprendidas de nuestra gestión de datos personales, hemos mejorado la toma del consentimiento de clientes, el cual de ser un proceso manual ha migrado a un proceso automatizado. También con el apoyo de la misma área, ahora contamos con un soporte informático para la gestión de Derechos ARCO con reportes y alertas, que se encuentra en su segunda versión. Concluimos con la realización del cifrado los datos del tarjetahabiente en las bases de datos. (GRI 3-3)

Logros de nuestra gestión 2022



En el 2022, no tuvimos reclamaciones recibidas por parte de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. A través de este hito, resaltamos que Caja Arequipa mantiene una adecuada gestión de seguridad de la información. (GRI 418-1)

3.3.1 Ciberseguridad

Aplicamos un conjunto de medidas y técnicas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejan dentro de la organización y asegurar que los datos no salgan del sistema que ha establecido la organización. Es una pieza clave para que las empresas puedan llevar a cabo sus operaciones, ya que los datos que maneja son esenciales para la actividad que desarrollan.

Nuestra cultura de ciberseguridad se rige a través de planes estratégicos y operativos que se evalúan mensualmente, los resultados y análisis de la información se presentan cada tres meses al Comité Táctico de Seguridad de información y Ciberseguridad (COTASIC), así como en el Comité de Riesgos Operacionales (CRO).

Plan de ciberseguridad

Realizamos capacitaciones y sensibilizaciones para nuestros colaboradores y clientes a lo largo de todo el año. Estas capacitaciones nos permiten minimizar los riesgos contra el *pishing*, *ransomware*, *phaming*, *vishing* y *smishing*.

Caja Arequipa brinda seguridad a sus clientes

Caja Arequipa no envía mensajes solicitando información (números de tarjeta, claves) de nuestros clientes. Ni por correo ni por SMS.

Caja Arequipa, no pide verificar la clave token o digital, bajo ningún motivo, ni a través de mensajes de texto, WhatsApp, y menos de forma telefónica.

Caja Arequipa no cuenta con grupos de Whatsapp para clientes; se debe evitar la entrega de datos personales o de sus cuentas a estos grupos falsos, pues podrían ser víctimas de estafa. Cualquier caso debe ser remitido a:
correosospeschosos@cajaarequipa.pe

No abrir links sospechosos (premios de sorteos o bonos) de mensajes SMS o correos electrónicos.

Caja Arequipa emite alertas/notificaciones automáticas por: a) Ingresos a la Banca por internet; b) Ingreso al APP desde un celular distinto al registrado por el cliente para el uso de canales digitales; c) Transacciones por canales digitales.

Si cliente no reconoce alertas por transacciones, alertas de ingreso, o movimientos, recomendar bloqueo de tarjeta y cambio de plástico, con el fin de proteger los datos del cliente.

3.4 Gestión económica

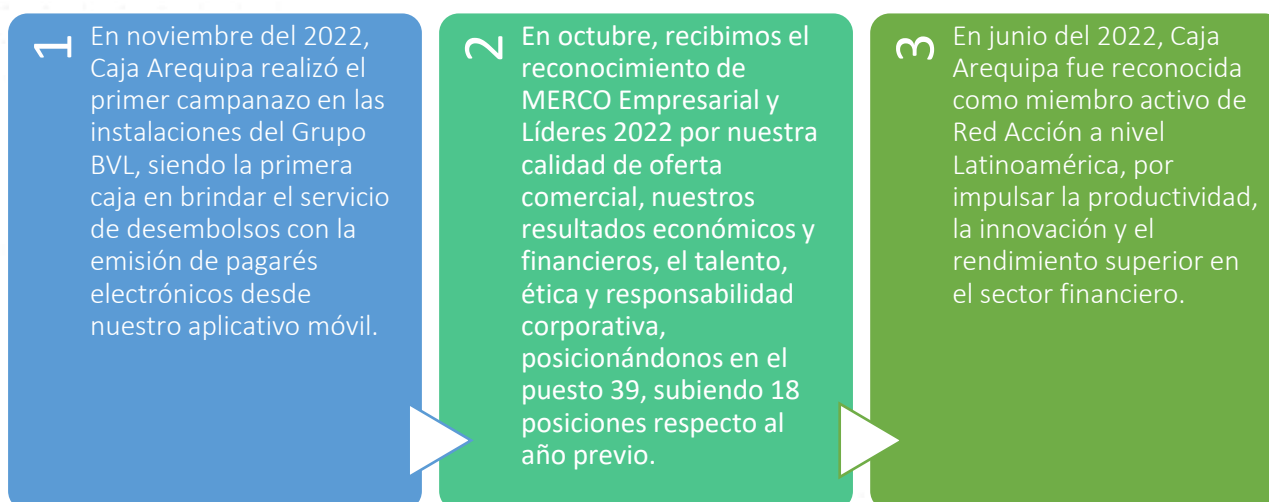
3.4.1 Desempeño económico

Generamos valor económico y lo distribuimos entre nuestros principales grupos de interés. En los últimos años, en Caja Arequipa venimos trabajando duro por consolidarnos como una de las microfinancieras competitivas del mercado peruano. En el 2022, nuestra gestión económica viene recuperándose de manera paulatina, ya que enfrentamos en el año anterior saldos negativos como consecuencia de los efectos de la pandemia de la covid-19 y factores externos como los conflictos bélicos entre Rusia y Ucrania, lo que impactó de manera indirecta en la economía peruana.

Pese a ello, hemos puesto en marcha nuestra capacidad de resiliencia para sobreponernos y, de esta manera, evidenciar nuestro liderazgo en el mercado peruano. Así, nuestro valor económico generado (VEG) ascendió a 1,066,358.89 millones de soles, evidenciando una recuperación respecto al año anterior. Del mismo modo, nuestro valor económico distribuido fue de 699,468.27 miles de soles, los cuales distribuimos entre pago de pago planillas, impuestos al Estado peruano, entre otros. Respecto al valor económico retenido (VER), cerramos el 2022 con 366,890.63 miles de soles.

Todos nuestros ingresos, así como el desempeño económico de Caja Arequipa es auditado por una firma especializada en auditoría financiera, quienes dan conformidad a los grupos de interés sobre nuestros estados financieros. (GRI 3-3) (GRI 201-1)

Logros de nuestra gestión 2022



Presentamos nuestros resultados económicos correspondientes al año 2022:

Valor Económico Generado y Distribuido	2022
	(En Millones de Soles)
Valor económico directo generado (VEDG)	1,066,358.89
Ingresos totales	1,066,358.89
Valor económico distribuido (VED)	699,468.27
Costos operacionales	183,466.50
Salarios y beneficios de los empleados	348,829.20
Pagos a Gobiernos	49,655.98
Pago a proveedores de capital	117,516.59
Inversiones en la comunidad	-
Valor económico retenido (VER): (VEDG-VED)	366,890.63

Próximos proyectos

Fortalecimiento patrimonial: Nos encontramos evaluando la incorporación de un nuevo socio estratégico internacional para incrementar el respaldo patrimonial que actualmente brindamos a la Municipalidad Provincial de Arequipa y ser un respaldo financiero que sume con tecnología crediticia y red de contactos.

Digitalización de procesos: Implementación del laboratorio de innovación (CajaLab), el cual busca facilitar el proceso generando la mayor sinergia posible con cualquier área que necesite crear o mejorar algún proceso de cara a la transformación digital. Nos enfocamos en la creación de herramientas de autogestión completamente digitales y estamos desarrollando proyectos para convertirnos en una empresa 100% paperless. Adicionalmente, se está trabajando en un ecosistema de soluciones para nuestros clientes en el que tiene una serie de funcionalidades.

4 Gestión social

4.1 Nuestra fuerza laboral

En Caja Arequipa apoyamos el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores. Nos enfocamos en construir una cultura que promueva los valores, historia y trayectoria que nos caracteriza. Buscamos que nuestra marca empleadora vista con orgullo nuestros uniformes y que presente lo mejor de Caja Arequipa en todo lugar y en todas nuestras acciones e interacciones.

En el 2022 obtuvimos un buen desempeño en el ranking Merco Talento siendo considerados dentro de las treinta mejores empresas para laborar en el Perú. En ese sentido, reafirmamos nuestro compromiso en continuar apostando por nuestra marca empleadora, que es nuestro mejor activo.

A la fecha, contamos con 4990 colaboradores en todo el Perú trabajando bajo dos esquemas. Para los trabajadores administrativos hemos implementando un esquema de trabajo híbrido, donde les brindamos la posibilidad de que puedan laborar un día en remoto; mientras que, para las otras categorías laborales, la presencialidad es indispensable debido a que buscamos ofrecer la mejor experiencia al cliente. Respecto al personal subcontratado, en el 2022 tuvimos 1305 colaboradores de la empresa contratista Corporación RYH S.A.C brindando algún tipo de servicio para Caja Arequipa. (GRI 2-7) (GRI 2-8) (GRI 405-1)

Con respecto a los procesos de negociación colectiva, en Caja Arequipa tenemos conformado un sindicato de trabajadores llamado SINCARE. La conformación es minoritaria y al cierre del 2022 contábamos con la participación de 48 trabajadores. Por el momento, no hemos llegado a aprobar ningún convenio de negociación colectiva a la fecha, por lo que en caso de aprobarse a futuro algún convenio, este solo abarcaría a los trabajadores sindicalizados, siendo un porcentaje de 0.94%. Este sindicato tiene como presidente al Sr. Hossmell Quispe Velarde. (GRI 2-30)

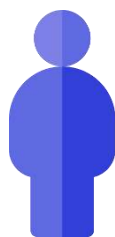
Composición de nuestros trabajadores



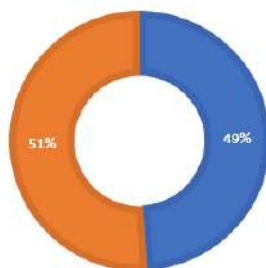
4990
Colaboradores

Desglose de trabajadores por género:

■ Hombres ■ Mujeres

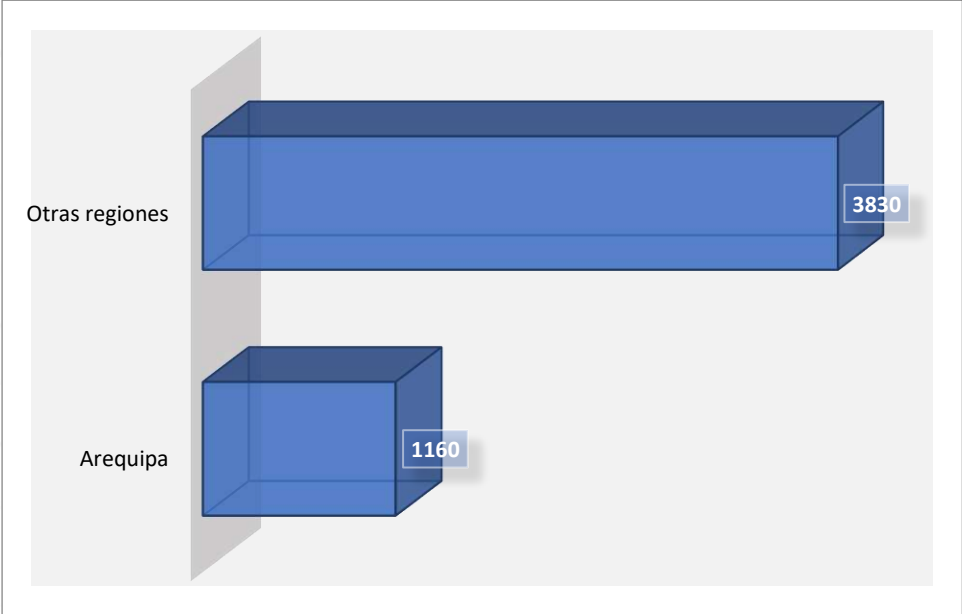


49 %
Hombres

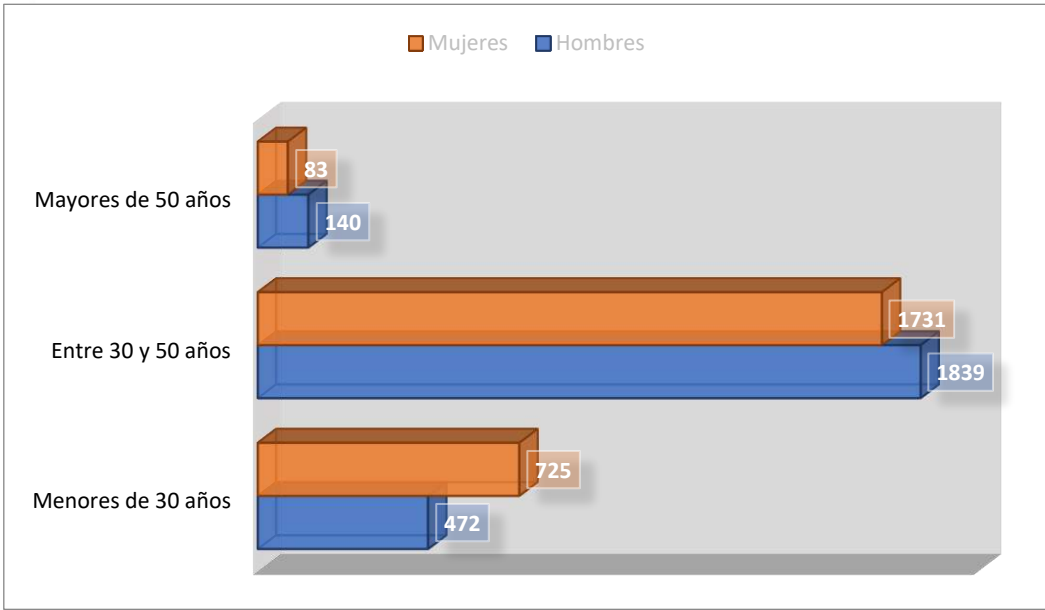


51 %
Mujeres

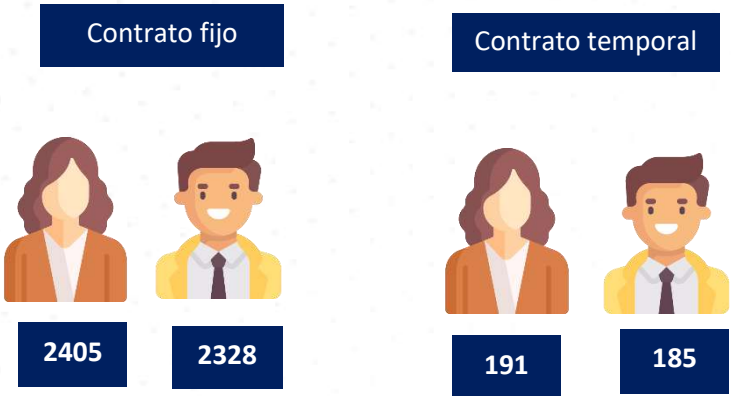
Desglose de trabajadores por región



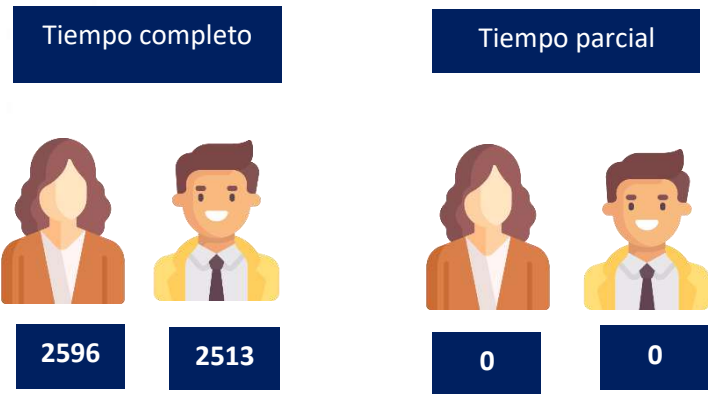
Composición de los trabajadores según grupo etario



Desglose de trabajadores por tipo contrato



Desglose de trabajadores por jornada laboral



4.1.1 Clima y cultura laboral

De manera anual realizamos la encuesta de clima laboral a través de la consultora especialista en estudios organizacionales “Korn Ferry “. Consideramos dos criterios de evaluación divididos en dos dimensiones. El primer nivel mide los indicadores de compromiso y soporte para el éxito. El segundo considera los desagregados de compromiso; es decir, la dimensión del compromiso y los conductores del compromiso; mientras que, en soporte para el éxito se miden las premisas de la dimensión del soporte para el éxito y conductores para el soporte para el éxito.

El macro de la medición nos permitirá conocer la efectividad organizacional que venimos desplegando con nuestro equipo. Cabe destacar que la medición del clima laboral la aplicamos en las ocho regiones donde tenemos presencia en todo el Perú. En el 2022, obtuvimos un 77% de satisfacción en la dimensión Compromiso, donde mejoramos 3% en comparación al año anterior. Por el lado del indicador Soporte para éxito, el resultado fue de 76%, igualmente mejoramos 3%. A continuación, presentamos los resultados obtenidos por dimensión: **(GRI 401-1)**

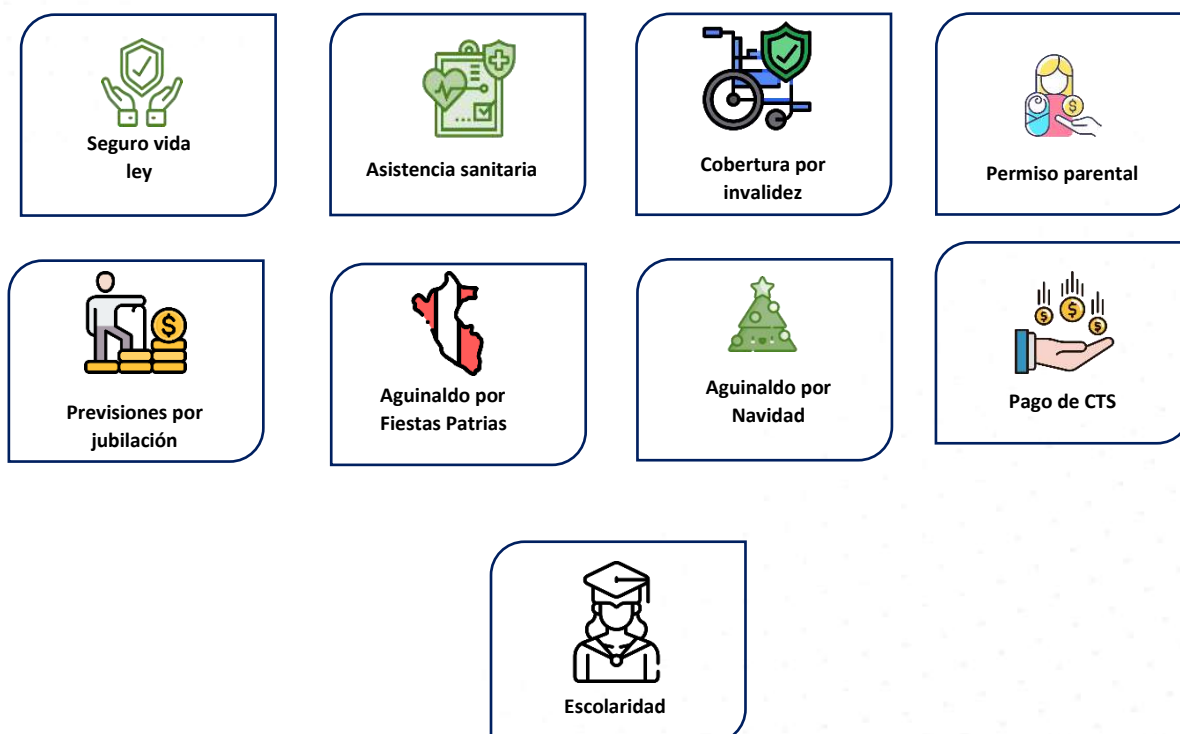


4.1.2 Beneficios para los trabajadores

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, en Caja Arequipa brindamos todos los beneficios y prestaciones sociales conforme a las normativas legales vigentes, así como otros beneficios voluntarios que mejoran la calidad de vida de nuestros colaboradores. (GRI 401-2)

A continuación, presentamos los beneficios que otorgamos para todos los trabajadores a tiempo completo:

Beneficios laborales acorde a la reglamentación nacional



Beneficios laborales asociados a la salud



4.2 Desarrollo y formación profesional

En Caja Arequipa tenemos programas de capacitación alineados a las necesidades del personal y estrategia organizacional. Para esta gestión contamos con un Plan Anual de Capacitaciones (PAC) donde establecemos directrices para que nuestros colaboradores puedan mejorar sus habilidades y conocimientos de modo que aumenten su eficiencia, productividad y adaptabilidad a los cambios en el entorno laboral.

Precisamos que estos planes contienen guías de inducción para el personal que ingresa a laborar en Caja Arequipa. Incluimos planes de actualización para el personal que requiere reforzar y actualizar sus conocimientos, así como capacitaciones en liderazgo que apalanquen las bases de la cultura de Caja; es decir, “Personas Sirviendo Personas”. Destacamos que nuestra gestión humana integra nuestros valores organizacionales.

Asimismo, es importante que nuestros colaboradores conozcan indicadores ambientales y sociales que venimos gestionando. Por ello, nuestros analistas de crédito han sido capacitados en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales & Sociales (SARAS), el cual incluye políticas, procedimientos, herramientas y capacidades internas que nos permitan gestionar de manera más eficiente la exposición a riesgos ambientales y sociales de nuestros clientes.

Evaluamos la gestión del desarrollo profesional de nuestros colaboradores tomando en cuenta los siguientes indicadores de medición:

- Alcance de tutores internos certificados por agencia: Se refiere al número de tutores internos capacitados para formar al personal ingresante sobre el total de agencias a nivel nacional.
- Horas virtuales de capacitación: Asociado a la eficiencia que supone capacitar al personal haciendo uso de plataformas virtuales y ahorrar en gastos de traslados, viáticos, local y otros. La mejora se calcula en base al número de horas virtuales del año precedente.

Respecto a las lecciones aprendidas, desde el año 2020 los cursos normativos que requieren un estricto cumplimiento por parte del personal, son gestionados de manera conjunta y virtual, haciendo uso de una metodología asíncrona e interactiva que permite al personal realizarlos en cualquier momento del día, desde cualquier dispositivo y en los horarios que les sean más adecuados. Estas mejoras han permitido obtener resultados de cumplimiento que superan el 95%, disminuyendo los riesgos asociados al desconocimiento de normativas y políticas internas y externas que regulan el funcionamiento de cualquier institución financiera como Caja Arequipa. (GRI 3-3) (GRI 404-1)

Logros 2022

- Al cierre del año 2022 el número de horas de capacitación por colaborador se incrementó en 24% en relación al año 2021.
- Superamos las capacitaciones por colaborador de \$125.00 a \$137.00.
- El porcentaje de personal que ha recibido o ha participado de algún plan de capacitación se mantiene en 100%.
- La adecuada gestión de conocimiento y planes de formación han permitido que el porcentaje total de personal promocionado en la organización se incremente del 20% al 30%.

Capacitación

La crisis sanitaria, que ha traído cambios constantes del entorno y situaciones de crisis en el sector microfinanciero, exige contar con profesionales calificados y con conocimientos actualizados. Es por ello que nuestra institución aboca sus esfuerzos a capacitar a su personal, para desarrollar competencias alineadas al proceso de Transformación Digital y Cambio Cultural que demandan esfuerzos de adaptación y resiliencia en épocas de crisis.

Durante el año 2022 ejecutamos más de 450 mil horas de capacitación, logrando un 21% más en horas de capacitación por colaborador, respecto al año anterior, considerando programas de liderazgo, inducción, actualización y formación.

Media de horas de formación al año por sexo (GRI 404-1)

Género	Número total de horas de formación	Promedio de horas de formación por trabajador
Hombres	49.1%	220720
Mujeres	50.9%	228812

Programas para mejorar el desempeño de los colaboradores de Caja Arequipa en el 2022

Programas Desarrollados	Horas de Capacitación
Programas de Liderazgo	21 342
Programas de formación	151 346
Programas de Actualización	144 063
Programas de Inducción	139 491

4.2.1 Programas de Formación

Potenciamos el talento de nuestros colaboradores para ser una de las cajas municipales más competitivas del Perú. Ello requiere que nuestra marca empleadora esté capacitada, actualizada y que pueda brindar la mejor experiencia para nuestros clientes. En el 2022, ejecutamos diversos programas formativos a los cuales pudieron acceder nuestros colaboradores. (GRI 404-1) (GRI 404-2)

Escuelas de Formación

Llevamos a cabo 29 escuelas y laboratorios de formación y 12 programas de capacitación para analistas de crédito con experiencia, con un total de 1,517 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*).

Programas desarrollados	Escuela de analistas de créditos	Escuela de rep. de servicios
Nº de programas	12	17
Nº de participantes	435	372

Programas de capacitación analistas con experiencia	
Nº de programas	12
Nº de participantes	710

Fuente: Elaboración propia.

Talleres de “Liderazgo con Sentido”

Capacitamos a 259 líderes de equipos a nivel nacional, tanto *in situ* en sus propias agencias, como a través de talleres de sensibilización a cargo de empresas terceras.



Convenios de capacitación

Ofrecemos este beneficio para nuestros colaboradores de Caja Arequipa, así como para familiares directos. En el 2022 hemos renovado 13 convenios y 4 nuevas alianzas de capacitación con las más importantes universidades e instituciones educativas del Perú. De esta manera nuestra fuerza laboral accederá a descuentos corporativos en los diferentes programas de formación y capacitación que estos ofrecen.



4.2.2 Evaluación del talento

La evaluación de desempeño en Caja Arequipa es crucial para medir y mejorar el rendimiento de nuestros colaboradores, a través de este sistema impulsamos la eficiencia operativa y la innovación dentro de la empresa. Realizamos este proceso a través de una evaluación directa 90°, ya sea por objetivos y competencias. Concluimos este proceso brindando *feedback* permanente para todos los colaboradores incentivándolos a que puedan potenciar sus debilidades y sacar provecho de sus fortalezas. (GRI 404-3)

Tipo de evaluación de desempeño	% de trabajadores
Evaluación directa 90° por objetivos y competencias	100%

4.3 Diversidad, inclusión y protección de la fuerza laboral

Estamos comprometidos con impulsar una gestión que promueve la inclusión, la diversidad y protección de la fuerza laboral en nuestra organización, nuestros servicios, buscando brindar en nuestras operaciones oportunidades de desarrollo. Además, acercándonos a brindar una experiencia optima de los clientes. De allí que apostamos por un propósito de migrar hacia una mentalidad de crecimiento, empatía, liderazgo y la valoración de la diversidad.

4.3.1 Diversidad e inclusión

Nuestra gestión se basa en un enfoque de inclusión financiera y social. En ese sentido, en el 2022, hemos planificado acciones en la búsqueda de mantener una experiencia positiva en la accesibilidad a nuestras agencias y en nuestra organización. A partir de ello, hemos implementado las siguientes iniciativas entorno a la gestión de accesibilidad:

- Disposición de zonas señalizadas.
- Protocolo para atención preferencial.
- Zona de atención preferencial.
- Servicios higiénicos independientes para personas con discapacidad física en sedes principales.
- Rampas al ingreso de las agencias.
- Personas con discapacidad en planilla.
- Política de no discriminación.
- Gobierno corporativo transparente e inclusivo.
- Apoyamos el desarrollo de iniciativas sociales, atendiendo áreas prioritarias como salud, alimentación, educación, calidad de vida para niños, adultos y discapacitados.

Estas actualizaciones las hemos implementado porque las personas son el centro de nuestro negocio. Actualmente, a mediano plazo venimos creando conjuntamente mejoras para personas que presentan algún tipo de discapacidad motora y/o física, visual, entre otros. Para el 2023, el

proyecto piloto lo implementaremos en nuestras agencias Premium de los distritos de San Borja, Miraflores, en Lima y Umacollo en Arequipa. (GRI 3-3) (GRI 405-1)

Próximos proyectos planificados para el siguiente año

- Comunicación audiovisual de productos y contenido informativo traducido en Lenguaje de Señas.
- Talleres de Lengua de Señas Peruanas para personal de agencias.
- Disposición de zonas señalizadas para nuestros clientes con condiciones especiales de origen visual.
- Señalización braille.

4.3.2 Enfoque de derechos humanos

Venimos trabajando para sentar las bases y alinearnos a tendencias que, de sostenibilidad y derechos humanos, que nos permita realizar de manera integral una gestión de derechos humanos efectivas en toda la organización. En línea con lo expuesto, fortalecemos vínculos de respeto y no discriminación en todos los ámbitos laborales. Además, de estar alineados a altos estándares de ética e integridad. Asegurando relaciones laborales seguras, de preservación de los derechos laborales de cada colaborador. En Caja Arequipa estamos comprometidos con la protección de los derechos humanos de todos nuestros equipos. En tal sentido, expresamos dichos lineamientos nuestros documentos de códigos de conducta y reglamentos internos. Aspectos necesarios para impulsar una cultura como uno de nuestros principales valores de íntegramente humanos. Dado que somos una marca con sentido humano y social no registramos sanción no monetaria o problemas relacionados a malas prácticas laborales, derechos humanos, discriminación incumplimientos legales u otros reportados. (GRI 2-23) (GRI 2-24)

4.4 Salud y seguridad laboral

En Caja Arequipa tenemos el compromiso de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, manteniendo altos estándares en salud laboral de nuestros colaboradores proveedores y clientes, generando condiciones que minimicen y controlen riesgos existentes en nuestras actividades.

Nuestro sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) se encuentra alineado a los requerimientos legales de la Ley N°29783 – Ley General de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y sus modificatorias. Además, contamos con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual tiene alcance para todos los colaboradores en toda la red de agencias y oficinas administrativas, incluidos las empresas contratistas, proveedores y clientes que mantienen algún tipo de relación con nosotros.

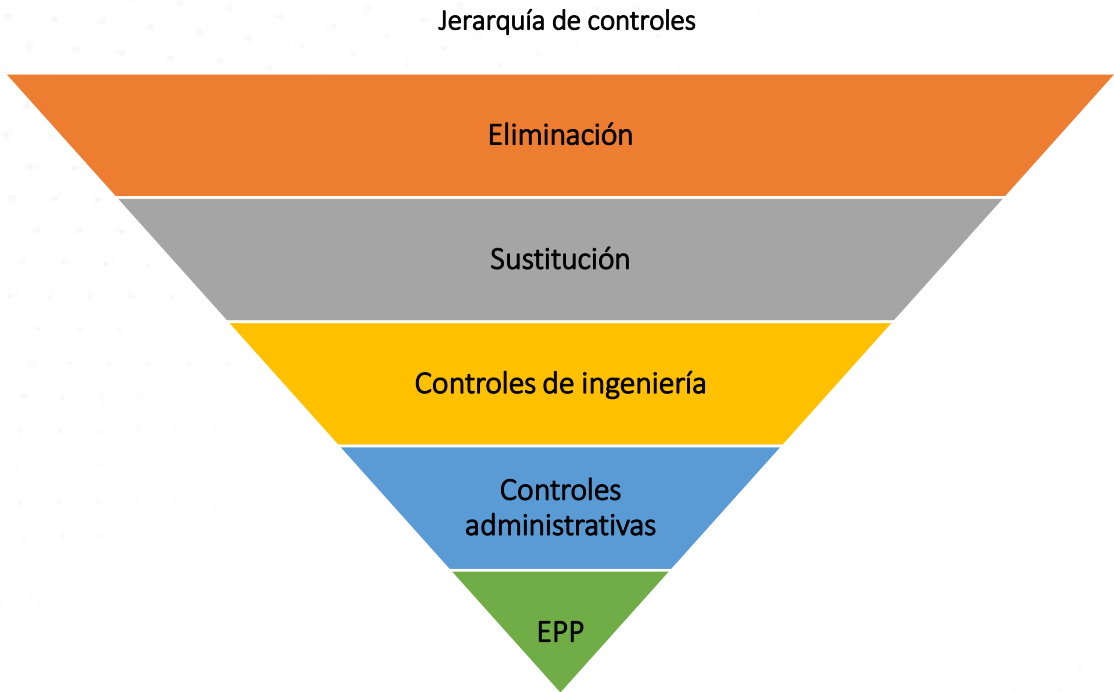
Presentamos la cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo en Caja Arequipa (GRI 3-3) (GRI 403-1) (GRI 403-7) (403-8):

Tipo de colaborador	Colaboradores cubiertos por un sistema de gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo	
	Número	Porcentaje
Colaboradores de Caja Arequipa	5019	100%

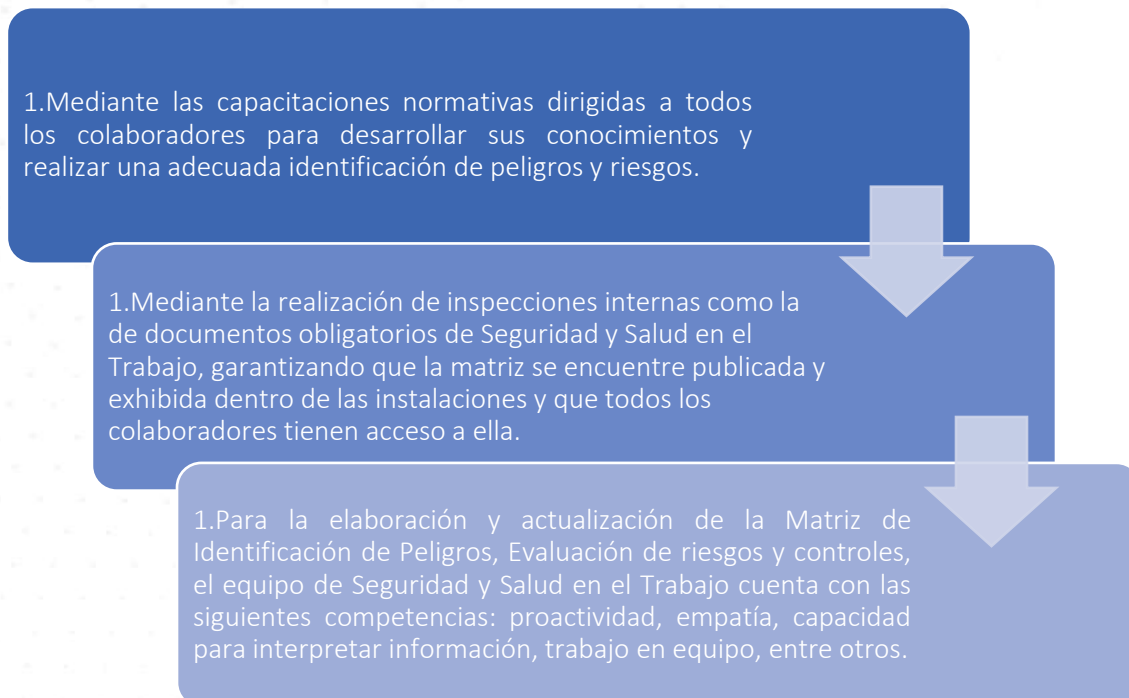
Otros trabajadores que no son colaboradores de Caja Arequipa	8812	100%
--	------	------

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

De manera permanente actualizamos la matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), a través de ella gestionamos de manera integral los riesgos laborales a los que se encuentran expuestos nuestros colaboradores. Asimismo, para la eliminación de estos riesgos aplicamos la jerarquía de controles, garantizando ambientes laborales más seguros y saludables. (GRI 403-2)



Acciones mejorar nuestro sistema de SST



4.4.1 Comité en Salud y Seguridad en el Trabajo

En cumplimiento con la Ley N°29783- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y modificatorias y la R.M N°245-2021-TR, tenemos conformado un Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo, y 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. Cabe resaltar que, durante el año 2022 se realizaron elecciones para la conformación del CSST y Sub Comités.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo se reúne en forma ordinaria una vez por mes, en el día previamente fijado dentro del horario de trabajo, las sesiones se llevan a cabo con agenda previa y no se trata ningún tema ajeno a este Comité. El quórum mínimo para sesionar es la mitad más uno de sus integrantes, uno de ellos necesariamente deberá ser representante de los trabajadores. Caso contrario, dentro de los ocho días subsiguientes, el presidente cita a una nueva reunión, la cual se lleva a cabo con el número de asistentes que hubiese, levantándose en cada caso el acta respectiva. (GRI 403-4)

FUNCIONES DEL COMITÉ:



Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de seguridad y salud en el trabajo.



Aprobar y vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, elaborados por el/la empleador/a.



Conocer, aprobar y dar seguimiento al cumplimiento del Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, del Programa Anual del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Programa Anual de Capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo.



Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales



Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo.

4.4.2 Capacitaciones en Salud y Seguridad en el Trabajo

En el 2022, de acuerdo a nuestro Programa de Capacitaciones en SST, nuestro Comité estableció una serie de capacitaciones y cursos, tanto de ley como en temas específicos. Precisamos que la asistencia a las capacitaciones es de carácter obligatorio y tienen alcance tanto para nuestros colaboradores como personal tercerizado. En el 2022 logramos capacitar a 5019 colaboradores por un total de 52 horas. Dichas capacitaciones se consideraron los temas de:

- Capacitaciones normativas de SST
- Charlas informativas de Seguridad
- Charlas informativas de Salud

(GRI 403-5)

A continuación, presentamos los cursos y capacitaciones que se desarrollaron en SST como parte de nuestro Programa de Capacitaciones (PC):

- ✓ **Plan de Vigilancia, Prevención y Control del 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 covid-19, para reducir el riesgo de exposición y transmisión de SARS-CoV-2.
- ✓ **Seguridad basada en el comportamiento:** En este curso se brindó a los colaboradores las herramientas prácticas para que identifiquen comportamientos inseguros fomentando una cultura de prevención de accidentes.
- ✓ **Prevención de riesgos laborales (IPERC):** 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.
- ✓ **Ergonomía laboral y factores de 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.
- ✓ **Plan de emergencia y primeros auxilios:** Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa cómo 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.

Adicionalmente a estas capacitaciones y por la naturaleza de las actividades, se ha incluido la capacitación de:

- ✓ **Manejo defensivo en motocicletas:** 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 Sub-Comités de SST:** Con la finalidad de mejorar el desempeño de sus funciones en cumplimiento de lo exigido por ley.
- ✓ **Programa de charlas informativas:** Se tocaron temas como radiación solar y cuidados de la piel, documentos obligatorios de Seguridad y Salud, actos y condiciones inseguras en

el lugar de trabajo, importancia de las inspecciones y la importancia, reporte y notificación de accidentes de trabajo.

4.4.3 Salud ocupacional

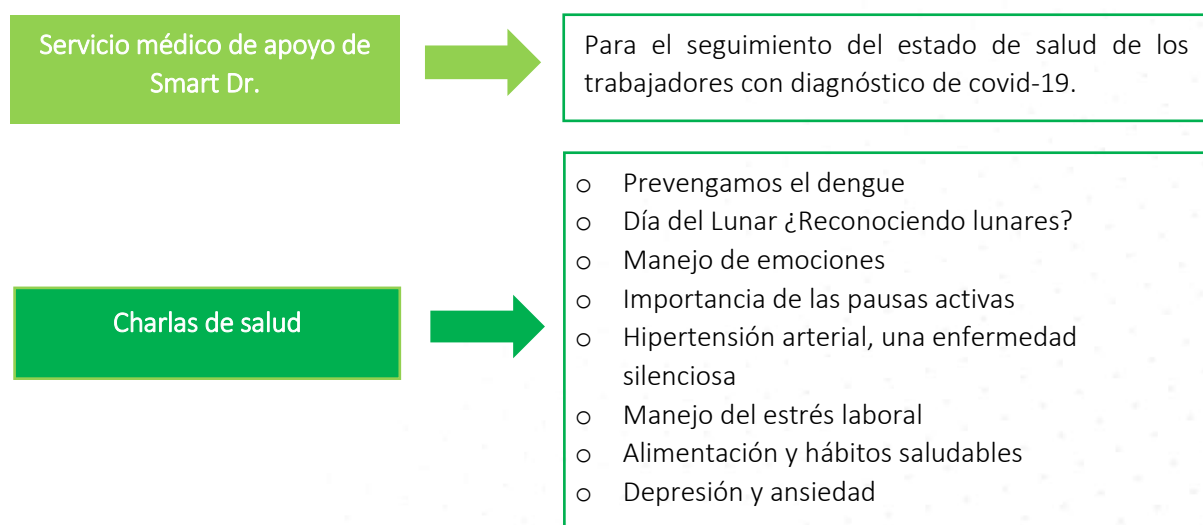
En Caja Arequipa nos preocupamos por la salud integral de todos nuestros colaboradores. Por ese motivo, desarrollamos programas enfocados en ofrecer servicios de salud ocupacional. Facilitamos el acceso de todo el personal a clínicas certificadas y acreditadas, que garanticen atenciones de calidad. Es importante precisar que estos centros cuentan con médicos ocupacionales y personal de enfermería que, de manera constante, brindan asesoramientos y evaluaciones de riesgos con el objetivo de reducir enfermedades ocupacionales.

Incluimos exámenes médicos ocupacionales, los mismos que realizamos de manera periódica para detectar posibles problemas de salud relacionados con el trabajo, como exposición a agentes peligrosos o estrés laboral. Finalmente, con la información recolectada desarrollamos programa de prevención, que incluyen capacitación, controles y medidas administrativas.

Por otro lado, mantenemos una comunicación abierta entre los trabajadores, jefaturas y los proveedores de salud ocupacional para que todos estén informados sobre los servicios disponibles y sus derechos. Del mismo modo, brindamos las facilidades para que los todos los colaboradores de Caja Arequipa puedan atenderse según su horario y disponibilidad. Además, ubicar clínicas o servicios cerca de los lugares de trabajo.

Respecto a la información sobre la salud de nuestros colaboradores, nos aseguramos que esta sea gestionada de manera confidencial y que su acceso sea limitado; es decir, restringimos la información de salud solo a personas autorizadas que necesiten esta información para fines específicos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo. (GRI 403-3) (GRI 403-6)

Facilitamos el acceso de nuestros colaboradores a servicios médicos y de cuidados de la salud no relacionados con el trabajo. Dentro de las actividades incluimos charlas e infografía, programas que atienden la salud ocupacional, entre otros.



Programa de salud ocupacional



- Programa de Estilos de Vida Saludable.
- Programa de Salud Mental.
- Programa de Trastorno Musculoesquelético
- Programa de Enfermedades Crónicas No Transmisibles
- Programa de Salud Ocular

Infografías y comunicación sobre temas de salud



- Medidas preventivas para covid-19
- Día del Lunar
- Día de Lucha contra el Hostigamiento Laboral
- Día Mundial de la Tuberculosis
- Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ergonomía laboral
- Día Mundial de la Hipertensión Arterial
- Prevención de estrés laboral
- Semana del Tránsito Seguro y Saludable
- Prevención del cáncer de mama
- Prevención y consecuencias de la diabetes mellitus
- Medidas para una Navidad segura y saludable

4.5 Abastecimiento responsable en la cadena de suministro

4.5.1 Gestión de proveedores

Nuestra gestión de proveedores es una parte fundamental para la continuidad de nuestro negocio. Por ello, contratamos diversos productos y servicios con proveedores altamente calificados. Es importante precisar que, las empresas que trabajan con nosotros deben cumplir estándares éticos, sociales y ambientales. Es fundamental que, los proveedores y contratistas se alineen a nuestras políticas internas y sistemas de evaluación a fin de garantizar una cadena de suministro sostenible y transparente.

De acuerdo con nuestro sistema de contrataciones, el mayor porcentaje de nuestros proveedores son locales; mientras que, en un porcentaje reducido corresponden a proveedores extranjeros. Actualmente, contamos con 183 agencias al interior del país, motivo por el cual tenemos una base de proveedores en cada zona donde operamos, en las categorías de bienes, servicios y suministros.

Para la elección y contratación de proveedores consideramos los criterios de calidad, plazos de entrega, costos, entre otros. Adicionalmente, todos los proveedores deben pasar por un proceso de registro y evaluación de acuerdo los procedimientos y lineamientos de adquisición de bienes y servicios. Concluidos estos procesos, realizamos las adjudicaciones correspondientes.

4.5.2 Evaluación de proveedores

De manera anual, llevamos a cabo la evaluación de todos los proveedores. Es fundamental realizar este proceso, ya que de ello dependerá la continuidad de las contrataciones. La evaluación consta de tres tipos de calificación; es decir, A, B o C. Los proveedores que obtengan la calificación A, son todos aquellos que cumplieron de manera excelente los estándares exigidos por la empresa. Para aquellos proveedores que tuvieron una calificación B realizamos una retroalimentación con el fin de incentivarlos a que puedan mejorar y para lo que obtuvieron una calificación C, procedemos a inactivarlos, debido a que brindaron un mal servicio.

Adicionalmente, nuestro departamento de adquisiciones mide el ahorro generado en las contrataciones efectuadas, fijándose metas mensuales y se realiza el seguimiento al cumplimiento de los indicadores.

En el 2022, realizamos la evaluación de proveedores que fueron contratados durante el periodo anterior. Así, partimos con una muestra de 228 proveedores, obteniendo como resultado que todos los proveedores tuvieron una calificación A. Esto evidencia el alto compromiso que tenemos en Caja Arequipa por el desarrollo de nuestros proveedores. Como meta para los siguientes años nos hemos propuesto integrar criterios de derechos humanos en la evaluación. (GRI 3-3) (GRI 204-1) (GRI 308-1) (GRI 414-1)

Logros de nuestra gestión

En el 2022 se incorporaron 260 proveedores previa revisión y validación para contar con diversas alternativas con el fin de considerar dentro de los procesos de contratación.

Si bien en el año 2022, no correspondía realizar el mantenimiento, se ha evaluado a 76 proveedores para considerarlos en los procesos mayores a 100,000.00 soles.

Distribución de proveedores por tipo y procedencia

Tipos de proveedores	Procedencia			
	NACIONAL		EXTRANJERO	
	Compras locales en soles	%	Compras locales en soles	%
PROVEEDORES BIENES - SERVICIOS	S/ 297,006,724.05	97.07%	S/ 8,975,977.78	2.93%
Total	S/ 305,982,701.83	100%		

Cadena de suministro de Caja Arequipa

Descripción	2022
Número total de proveedores	897
Número de proveedores nacionales	870
Número de proveedores extranjeros	27
Órdenes de compra emitidas	8,813

COMPARATIVO # PROVEEDORES 2021-2022		
Año	CANTIDAD PROVEEDORES	OC EMITIDAS
2021	2002	8018
2022	2462	8813

4.6 Contribución social

Alineados a nuestro enfoque de Responsabilidad Social, desde Caja Arequipa venimos contribuyendo en la generación de valor social con nuestras comunidades en todo el país. Así, desde un enfoque filantrópico ayudamos a que miles de personas puedan mejorar su calidad de vida a través de la democratización de las finanzas y de los aportes que realizamos en cada uno de los programas que invertimos.

Como parte de estos compromisos desde la empresa venimos uniendo sinergias con diversos actores con el objetivo de generar impactos positivos. En ese sentido, nuestro programa de voluntariado “Somos voluntarios”, impulsado desde los mismos colaboradores permite que más personas accedan a conocimientos en finanzas, gestión ambiental, educación financiera, entre otros. Incluimos en estas acciones las contribuciones y servicios apoyados en los que de manera constante apoyamos a municipios, gobiernos regionales y comunidades alrededor del país. (GRI 3-3)

4.6.1 Educación financiera

Durante el 2022, mantuvimos vigentes tres programas dedicados al fortalecimiento de los conocimientos de nuestras comunidades en conceptos básicos de finanzas. Estos programas de educación financiera fueron desplegados por el área de Responsabilidad Social a través de los voluntarios de Caja Arequipa, quienes invirtieron parte de su tiempo en generar conocimiento y experiencia a nuestros grupos de interés. (GRI 413-3) (GRI 413-1)

Logros 2022

**aprende
emprende**

606 personas capacitadas
en temas de educación
financiera.



**kallpa
warmi**

1362 mujeres beneficiadas
con el programa.

**finanzas
para todos**

14283 alumnos fueron
capacitados en temas de
ahorro y crédito.

Finanzas para todos

Tenemos como misión generar el hábito del ahorro y pago responsable en créditos. En ese sentido, contribuimos con educar a los futuros agentes de cambio en nuestro país, brindándoles la información y herramientas necesarias que los ayuden a manejar su economía de manera responsable.

En el 2022, hemos capacitado en temas de ahorro y crédito a estudiantes de primaria y secundaria con la finalidad de generar el hábito de ahorro y pago responsable en créditos para que cumplan sus sueños. Además, mediante nuestro voluntariado corporativo, se capacitó a escolares de 1ro a 5to de secundaria en temas de emprendimientos sociales, promoviendo el conocimiento de herramientas y recursos para implementar un negocio, además de educar en temas de tecnología y su aplicación para impulsar a futuros emprendimientos de nuestro país.

Indicadores de impacto del programa "Finanza para Todos"

Personas capacitadas	Ciudades	Modalidad	Aliados
14283	Arequipa, Cusco, Lima y Puno	Presencial y virtual	II.EE



Aprende Emprende

Este es uno de nuestros programas de educación financiera más importantes, principalmente porque en Caja Arequipa tenemos la misión de impulsar el conocimiento en emprendimiento y empleabilidad. Brindando a la población local y migrante, herramientas que permitan su desarrollo y crecimiento, mejorando su calidad de vida y la de su familia. Realizamos talleres presenciales y virtuales de manera individual, así como también grupales para empresas y organizaciones locales, esto nos permite capacitar a un mayor número de personas e impactar de manera positiva en sus vidas.

Indicadores de impacto del programa “Aprende Emprende”

Personas capacitadas	Voluntarios	Ciudades	Modalidad	Aliado
682	111	Lima y Puno	Presencial y virtual	Woccu



Adicionalmente, en alianza con el *World Council of Credits Unions (WOCCU)*, se realizaron jornadas para llevar educación financiera a ferias de emprendedores, mercados, bodegas en Lima, logrando contar con la participación de nuestros voluntarios de las agencias de San Martín de Porres, Los Olivos, Carabayllo y Huandoy; permitiendo capacitar en temas de ahorro y crédito a futuros emprendedores, lo que generará la inclusión en el sistema financiero de estas personas.

KALLPA WARMI – Mujer Emprendedora

Tenemos la misión de capacitar y potenciar las habilidades y conocimientos de mujeres emprendedoras, empoderándolas y acompañándolas en salud y soporte emocional. Además, de beneficiar a los mejores planes de negocio brindándoles un capital semilla para el despegue de sus negocios.

Indicadores de impacto del programa “KALLPA WARMI”

Personas capacitadas	Ciudades	Modalidad	Aliado
5656	LIMA	PRESENCIAL	MINAGRI



En Caja Arequipa creemos que las alianzas y asociaciones con organizaciones y entidades son oportunidades para lograr un mayor impacto en la sociedad.

En ese sentido, en conjunto con el Ministerio de Agricultura (MINAGRI), ejecutamos capacitaciones en el VRAEM (Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro). Desarrollamos inclusión financiera, brindando herramientas a emprendedoras del VRAEM para mejorar su calidad de vida, beneficiando a 1,200 mujeres en temas de ahorro, presupuesto y micro seguros. Como resultado de las acciones, se crearon 20 asociaciones agro rurales que formalizaron sus negocios para el acceso a oportunidades financieras y otorgaron S/342,172.00 de créditos a mujeres del sector rural.

Las emprendedoras asesoradas por nuestro equipo se convirtieron en nuestras clientes y recibieron apoyo de los “jóvenes profesionales” del MINAGRI. Nuestra meta para el siguiente año es tener mayor impacto capacitar a 1200 mujeres de la zona, logrando su inclusión en el sistema financiero.

Personas capacitadas	Ciudades	Modalidad	Aliado
1200	VRAEM	Presencial	MINAGRI

4.6.2 Rentabilidad social

Contribuimos en la mejora de la calidad de vida de miles de peruanos. Por ese motivo, desde Caja Arequipa colaboramos en diversos servicios apoyados para personas que viven en situación de vulnerabilidad. En el 2022, continuamos apoyando a hospitales y centros de salud con la donación de aparatos médicos para combatir la covid-19. (GRI 203-1)

FRIAJE

Por épocas de friaje nos hicimos presente en la donación de frazadas al Comité de Damas MPA, donando 30,000 frazadas de Stella Maris para las zonas de Juliaca, Puno y Arequipa. Participando de la actividad un grupo de nuestros analistas de crédito motivados en transformar vidas.

EMPRESARIOS POR LA EDUCACIÓN - LIMPIEZA A COLEGIOS

Logramos realizar la acción de limpieza de colegios en Arequipa, Trujillo y Lima con el apoyo de 28 voluntarios, beneficiando a más de 17 colegios.

IREN SUR

Con el apoyo de 60 voluntarios que donaron sangre lograron beneficiar a más de 41 niños y niñas de la ciudad de Arequipa.

PLANTA DE OXÍGENO

Comprometidos con nuestra sociedad, se entregó la administración de una planta de oxígeno y más de 470 balones equipados a las autoridades del hospital Municipal de Arequipa. Cabe resaltar que durante dos años la planta viene apoyando de manera gratuita a cada familia de la región.



5 Gestión ambiental

Dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad declaramos nuestros compromisos que asumimos frente al medioambiente. Actualmente, nuestra gestión ambiental trabaja bajo cuatro frentes principales: reciclaje, mejora en el uso de los recursos, medición de portafolio y en estrategias que nos permitan reducir nuestra huella de carbono. Para ello, desde Caja Arequipa venimos realizando inversiones en diversos programas de ecoeficiencia en todas las sedes de la empresa. El involucramiento de nuestros colaboradores y demás grupos de interés es clave para lograr nuestros objetivos propuestos.

En el 2022, desde el Área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en materia de gestión ambiental nos planteamos el control de nuestras emisiones, meta que hemos superado en más del 100%. Es gratificante que este involucramiento parte del apoyo que recibimos de nuestra alta dirección; esto nos permitió obtener el reconocimiento de la primera estrella del Programa Huella de Carbono del MINAM.



En línea con ello, venimos trabajando en fortalecimiento de prácticas ecoeficientes con todos nuestros colaboradores a lo largo del país. Destacamos la participación de 20 agencias en cinco regiones, quienes vienen apoyándonos en prácticas de materiales reciclados, los mismos que son donados a las organizaciones aliadas con las que trabajamos. Del mismo modo, resaltamos las inversiones que se vienen haciendo desde el corporativo para minimizar nuestros impactos ambientales. Por ese motivo, hemos dispuesto la instalación de energía fotovoltaica en 3 agencias al interior del país, lo que nos ha permitido que cada una de ellas ahorre aproximadamente un 40% de energía.

Finalmente, no queremos dejar de lado mencionar la implementación del sistema ambiental "SARAS", con el cual mapeamos los impactos que generan las actividades de nuestros clientes en el medio ambiente. A partir de ello, evaluamos un correcto financiamiento. Este sistema lo venimos implementando por dos años consecutivos. (GRI 3-3)

Logros 2022

MEDICIÓN DE PORTAFOLIO

Junto con la GABV hicimos la medición de huella de carbono **de una parte de la cartera.**

Es necesario la intervención de **BI y estrategia de negocios.**

HUELLA DE CARBONO

Logramos obtener la tercera calificación por el MINAM - 2021. **2,256 tCO₂e**

Febrero 2023 estaríamos realizando la verificación. 2022-2023.



RECICLAJE

Actualmente trabajamos con **28 agencias.** Hemos logrado reciclar 17 toneladas de papel, equivaliendo a **14,260.00 kg CO₂** no emitido por reciclaje (kg).

SARAS

Sistema de Riesgo Ambiental y Social. Activo desde junio 21.

Con riesgos se debe velar por el cumplimiento de la lista de exclusión (IFC, BID).

5.1 Ecoeficiencia operativa

5.1.1 Materiales

Caja Arequipa ha establecido políticas y acciones con el objetivo de usar eficientemente los recursos, tales como el agua, la luz y el papel, estos son los principales materiales que usamos dentro de la empresa. El mantenimiento de las instalaciones sanitarias, el uso de tecnología led y la instalación de paneles fotovoltaicos son muestra de ello de las medidas ecoeficientes que venimos implementando. Asimismo, hemos digitalizado diversos procesos en agencia para reducir nuestro consumo de papel.

Nuestra gestión de materiales se rige por nuestra política de gestión ambiental. En ella establecemos las medidas de reducción; principalmente de papel, que generamos en las agencias. Como avances en nuestra gestión de materiales, nos encontramos implementando procesos de digitalización y de sensibilización a nuestros colaboradores en temas ambientales.

Para el 2023, nos hemos propuesto continuar con la digitalización, pero de los expedientes, así como llevar a cabo más campañas de reciclaje a nivel nacional. (GRI 3-3) (GRI 301-1)

Total de los materiales utilizados dentro de Caja Arequipa

Tipo de material	Unidad de medida	2022
Papel	Toneladas	24.13
Consumo de energía	MWh	6344.64
Residuos reciclados	Kg	17275

5.1.2 Gestión de emisiones y energética

Energía

Las acciones que venimos implementando como parte de nuestra gestión energética, se centran en el ahorro de energía eléctrica. Hemos dispuesto que los inmuebles, agencias de servicio al cliente y oficinas realicen monitoreos que nos permitan conocer nuestro consumo de electricidad. De la misma manera, venimos incorporando medidas de ecoeficiencia a través de la incorporación de energías renovables. Incluimos lineamientos de construcción bioclimáticas con el objetivo de reducir nuestros impactos.

Enfocados en nuestra propuesta medioambiental, hemos implementado las primeras agencias con energía solar a través del sistema fotovoltaico, lo que permite ahorrar el 40% de energía eléctrica y más de 1927 Kwh por agencia. Esta medida nos permite ahorrar el consumo de energía eléctrica de nuestras oficinas, reduciendo las emisiones de CO₂ y, por ende, la huella de carbono.

Como meta en nuestra gestión de energía, tenemos planificado continuar con la expansión de las agencias fotovoltaicas, permitiéndonos reducir costos por consumo de electricidad. Para la medición y evaluación de nuestro desempeño energético tomamos en cuenta los indicadores de consumo total de energía (MWh), el porcentaje de energías provenientes de fuentes renovables, así como el porcentaje de energía eléctrica producida.

En el 2022, logramos ahorrar alrededor de 2197 kwh, permitiendo la reducción de nuestras emisiones provenientes por el consumo de electricidad. (GRI 3-3) (GRI 302-1)

Consumo total de energía dentro de Caja Arequipa (GRI 302-1)

Consumo energético		
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables	Unidad de medida	2022
GLP	Gln	1,216.65
Diésel	Gln	59,067.74
Gasolina	Gln	6,053.73
Petróleo	-	-
Otros	-	-
Consumo energético de los diferentes tipos de energía compradas		
Electricidad	Kwh	5,995,742.55
Calefacción	-	-
Refrigeración	Kwh	119,914.85
Vapor	-	-

5.1.3 Emisiones

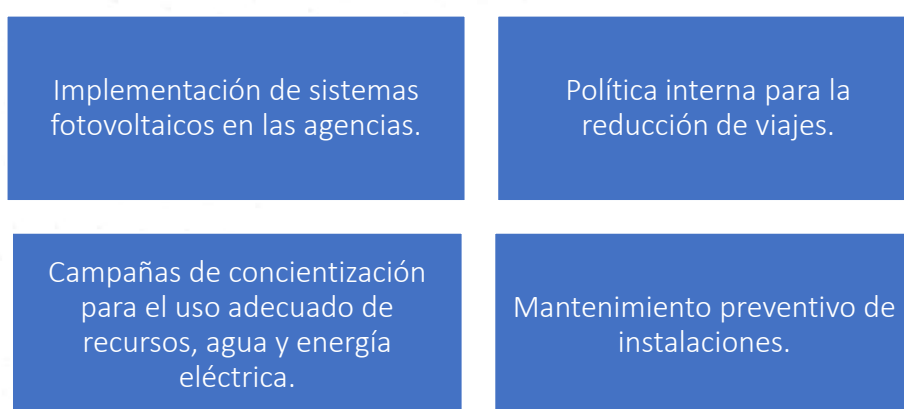
En Caja Arequipa realizamos la medición de nuestras emisiones de GEI de manera anual, esto permite medir la eficiencia de las estrategias ejecutadas para la reducción de nuestros impactos ambientales. La cuantificación de esta huella de carbono la llevamos a cabo siguiendo lo establecido en la Guía para la Utilización de la herramienta Huella de Carbono Perú, aprobada a través de la Resolución Ministerial N°185-2021-MINAM, y la NTP ISO 14064-1:2020. De acuerdo a ello, calculamos la huella en base a tres alcances de emisiones de GEI: Categoría 1: Emisiones y

Remociones Directas, Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada, Categoría 3: Otras emisiones indirectas.

Resaltamos que, por tercer año consecutivo, llevamos reduciendo las toneladas de CO₂ equivalente generadas por nuestras actividades. Así, evidenciamos que la estrategia dirigida a la reducción de las emisiones tiene sus primeros logros.

Actualmente, contamos con un plan de concientización de “Compromiso ambiental” para nuestros colaboradores, focalizado en la segregación de papel y plástico en agencias y oficinas, así como, del ahorro de recursos, lo que permite reducir nuestras emisiones. Alcanzamos las 17 toneladas de material reciclado, lo cual permite que reduzca también nuestra huella de carbono, mitigando las emisiones que tenemos, logrando reducir nuestra huella en este 2022. (GRI 3-3)

Proyectos para reducir nuestras emisiones:



Total de emisiones por tipo de alcance (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Categoría	Emisiones GEI [tCO ₂ e]	Participación General (%)
Categoría 1 – Emisiones directas	700.81	33.9 %
Categoría 2 – Emisiones indirectas por energía	1,067.91	51.7 %
Otras categorías – Otras emisiones indirectas	296.16	14.3 %

En el 2022, según nuestro reporte de medición de huella de carbono generamos un total de 2,065 tCO₂e. Para la medición consideramos a las 8 regiones donde Caja Arequipa tiene presencia.

5.1.4 Gestión de residuos y economía circular

Como parte de nuestra gestión de residuos venimos desarrollando una estrategia de reducción a nivel nacional. Para ello, en un trabajo en conjunto y en alianzas con municipalidades y asociaciones de recicladores, impulsamos la segregación de papeles, plásticos, entre otros.

Actualmente, nos hemos enfocado en realizar un uso eficiente de recursos para disminuir la generación de residuos. Incluimos los procesos de digitalización progresiva de los productos ofrecidos en las agencias, lo que nos permitirá la reducción del volumen de papel utilizado en

esta actividad. En el 2022, realizamos diversas acciones de reciclaje y valorización de residuos y, a la vez, donamos RAEE y bienes en desuso para organizaciones civiles.

Las metas de reducción de residuos generados; principalmente, de papel blanco las hemos disminuido en un 86% en comparación con el año anterior. También nos hemos propuesto reducir la cantidad de residuos que disponemos para los rellenos sanitarios, entonces venimos priorizando acciones de reciclaje y de economía circular que generan nuestras actividades.

Respecto a las lecciones aprendidas, consideramos de vital importancia fortalecer los vínculos que mantenemos con nuestros aliados estratégicos, ya que esto nos permitirá una adecuada gestión de los residuos. Indicamos que dentro de nuestras políticas ambientales estamos estableciendo vínculos estratégicos con entidades que permitan Reducir, Reciclar y Rehusar. (GRI 3-3) (GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3)

Residuos generados en Caja Arequipa (GRI 306-5)

Residuos Generados y Comercializados						
Producto	Peso (kg)					CONSOLIDADO
	Región	Región	Región	Región	Región	
Plástico PET	203.5	740.3	619.5	87.1	123.80	1774.3
Plástico mixto	53.1	181.3	158.9	47.9	44.21	485.4
Plástico Film	26.2	44.8	172.5	15.1	27.18	285.8
Papel Blanco	2067.8	1400.1	10298.2	8948.2	1282.55	23996.9
Papel Color	279.3	293.7	1399.8	752.3	194.05	2919.1
Papel Couché	614.1	637.7	371.2	297.2	766.09	2686.4
Papel Periódico	145.3	246.4	123.5	17.1	44.08	576.4
Cartón	587.4	1622.4	2609.5	530.5	1095.83	6445.6
Cartoncillo	105.9	292.7	255.0	290.5	103.64	1047.7
Chatarra (lata)	3.1	52.4	248.8	144.9	23.98	473.2
Botellas de vidrio	1.8	3.0	44.7	4.3	27.90	81.7
SUBTOTAL	4,087.5	5,514.9	16,301.6	11,135.1	3,733.3	
Total						40,772.4

5.1.5 Ecoeficiencia en la gestión del agua

El uso eficiente del agua es un tema relevante en la organización, representa uno de nuestros principales impactos debido a los elevados niveles de consumo. Nuestra gestión hídrica se encuentra fortaleciendo prácticas ecoeficientes con la finalidad de que se reduzcan los niveles de consumo. Entre las medidas que hemos establecido se encuentra la instalación de caños ahorradores de agua y de acciones de sensibilización para todos nuestros colaboradores.

La medición de la gestión hídrica dentro de Caja Arequipa cuenta con políticas e indicadores de medición que nos permiten conocer nuestro desempeño hídrico. Asimismo, hemos establecido indicadores de reducción anual, quien lleva la cuenta del cumplimiento es el área de RSE. Entre los principales indicadores ambientales, que gestionamos son el consumo de agua por agencia y las toneladas de CO2 equivalentes generadas por el consumo en la huella de carbono.

Respecto a las lecciones aprendidas, para que las estrategias sean efectivas consideramos que se debe involucrar a los colaboradores de todas las agencias para un uso adecuado de este recurso,

ya que son ellos los principales usuarios de este recurso en las agencias y, por ende, tienen un mayor impacto en una gestión. (GRI 3-3) (GRI 303-1) (GRI 303-2)

Consumo total de agua de la red municipal (GRI 303-5)

Consumo de agua			
Consumo de agua	Unidad de medida	2022	2021
Extracción total de agua	m ³		
Agua obtenida de la red municipal	m ³	73234.87	43257.14
Otra fuente: indicar	m ³	NA	NA
Vertido total de agua	m ³		
Agua vertida a servicios públicos o privado, etc.	m ³	NA	NA
Otra fuente: indicar	m ³	NA	NA
Consumo total de agua	m ³	73234.87	43257.14

6 Acerca de este reporte

6.1 Sobre este reporte

Nos complace presentar nuestro cuarto reporte de sostenibilidad correspondiente al ejercicio del año 2022. Este documento, de publicación bianual, abarca información recopilada desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022 y se centra exclusivamente en las operaciones de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., incluyendo sus subsidiarias en Perú.

En este reporte de sostenibilidad, compartimos con todos nuestros grupos de interés nuestro desempeño en la gestión de impactos de temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). La información presentada ha sido elaborada siguiendo los estándares GRI referenciados. La información contenida en este informe no ha sido reexpresada ni sometida a procesos de verificación por un auditor externo. (GRI 2-2) (GRI 2-3) (GRI 2-4) (GRI 2-5)

6.2 Materialidad

Nuestro proceso de materialidad ha tomado como punto de partida nuestra lista de temas materiales presentados en nuestro reporte de sostenibilidad 2020-2021. Es importante precisar que, nuestro proceso de identificación y valoración de temas materiales lo realizamos cada dos años con nuestros principales grupos de interés. Para el siguiente periodo realizaremos un análisis exhaustivo conforme a la actualización de la versión de los estándares GRI 2021. (GRI 3-1) (GRI 3-2)

Presentamos las etapas que hemos seguido para la identificación de nuestros temas materiales:

IDENTIFICACIÓN

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

PRIORIZACIÓN

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 materialidad, dando lugar a los aspectos básicos específicos que son reportados en el presente documento.

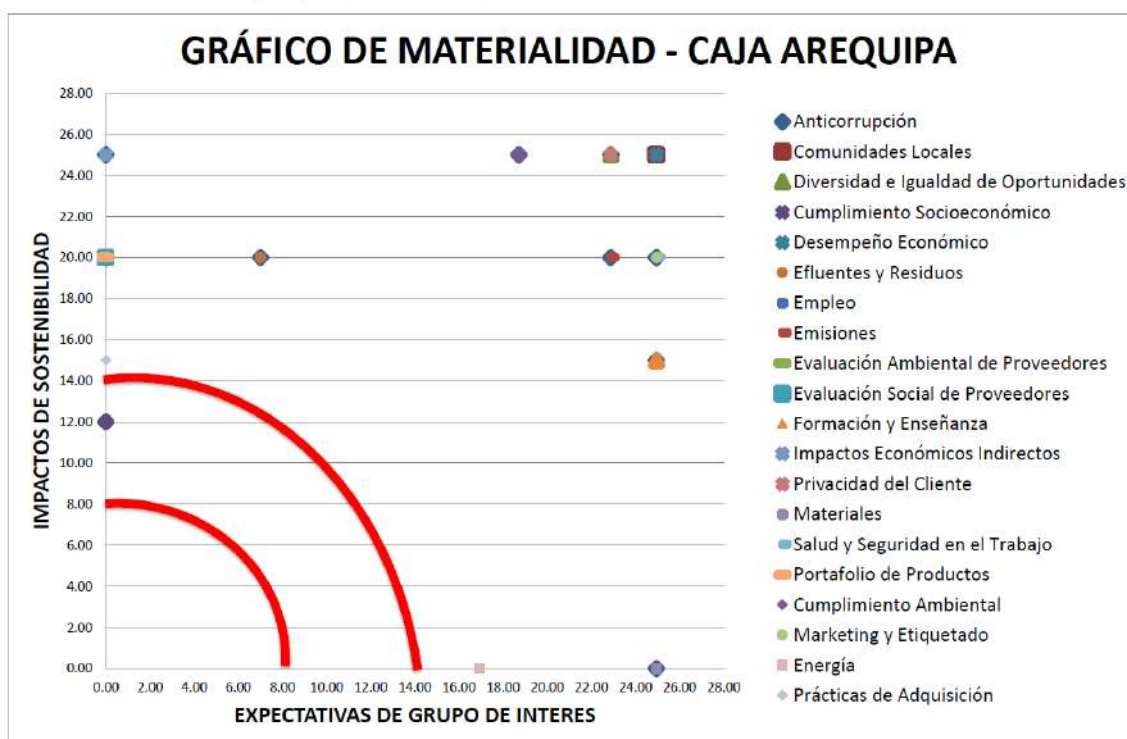
VALIDACIÓN

El contenido de la matriz de materialidad resultante fue validado por el área de Responsabilidad Social, responsable del desarrollo del presente Reporte de Sostenibilidad.

REVISIÓN

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.

El resultado de las etapas anteriores nos da la siguiente matriz de materialidad:



7 Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS
Contenidos generales			
GRI 2: Contenidos generables 2021	2-1 Detalles organizacionales	8	–
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	71	–
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	71	–
	2-4 Actualización de la información	71	–
	2-5 Verificación externa	71	–
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8,17	–
	2-7 Empleados	8,44	–
	2-8 Trabajadores que no son empleados	44	–
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	28	–
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29–30	–
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	5	–
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	29	–
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	30,32,33	–
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	32	–
	2-15 Conflictos de interés	33	–
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	34	–
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	32	–
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	31	–
	2-19 Políticas de remuneración	33	–
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	33	–
	2-21 Ratio de compensación total anual	33	–
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10	–
	2-23 Compromisos y políticas	10,52	–
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	10,52	–
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	34	–
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	34	–
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		–
	2-28 Afiliación a asociaciones	14	–

	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	15	–
	2-30 Convenios de negociación colectiva	44	–
Temas materiales			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	71	–
	3-2 Lista de temas materiales	71	–
Desempeño económico			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70	–
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	44	8, 9
Anticorrupción			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70	–
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	37	16
Impactos económicos indirectos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70	–
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	67	5,9,11
Prácticas de Adquisición			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70	–
GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	62	8
Materiales			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70	–
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	70	8,12
Energía			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70	–
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	71	7, 8, 12, 13
Emisiones			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70	–
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	69	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	69	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	69	3, 12, 13, 14, 15
Efluentes y residuos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	–
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	71	6,12

	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	71	6
	303-5 Consumo de agua	71	6
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	70	3, 6, 11, 12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	70	3, 6, 8, 11, 12
	306-3 Residuos generados	70	3, 6, 11, 12, 12
Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	–
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	59	
Empleo			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	–
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	46	5,8,10
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	47	3,5,8
Salud y seguridad laboral			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	–
403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52	3, 8, 16
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	53	8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	57	8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	54	8, 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	55	8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	57	3
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	52	8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52	8
Formación y enseñanza			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	–
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	48-49	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	49	8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	51	5, 8, 10
Diversidad e igualdad de oportunidades			

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	42-52	5,8
Comunidades locales			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	-
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	60	8,10,11
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI Inclusión Financiera		
Evaluación social de los proveedores			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	-
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	59	5, 8,16
Marketing y etiquetado			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	-
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	21	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	21	
Privacidad del cliente			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	-
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	40	16
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI Transformación digital		
Portafolio de productos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-35-36-39-42-48-52-59-60-66-67-68-69-70-71	-
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI Portafolio de Productos		
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI Gestión de Riesgos		



Reporte de
Sostenibilidad

2022