

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2018 - 2019



#CajaCon Sentido

Reporte de Sostenibilidad elaborado por:



www.humanizarse.org

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2018 - 2019



#CajaCon Sentido



“

Con 34 años de experiencia, Caja Arequipa ha beneficiado a más de 1 '500,000 clientes, ofreciendo soluciones, a través de sus productos y servicios financieros para todas las necesidades de la población, y promoviendo el ahorro, lo que la ha convertido en indiscutible líder de su sector.

”

CARTA DE PRESENTACIÓN



Estimados Señores:

En nombre del Directorio, me complazco en presentar el segundo reporte de sostenibilidad elaborado por Caja Arequipa. En esta oportunidad, hemos consignado nuestros principales logros y retos durante los periodos 2018 y 2019 en los ámbitos económico, social y medioambiental de acuerdo a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

Nuestro compromiso con la sostenibilidad está íntimamente ligado al cumplimiento de nuestra misión social. Es así que, en el año 2019, fuimos evaluados nuevamente por Microfinance Rating, consultora internacional especializada en evaluaciones de rating social y financiero, quienes nos otorgaron la nota A- en nuestro rating so-

cial, calificación más alta en el sistema microfinanciero peruano. Asimismo, nuestras operaciones diarias y programas sociales cooperan con el cumplimiento de 13 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y hemos sido reconocidos, igualmente por GRI, por participar en el programa para nuestros proveedores MYPES y PYMES, Programa de Sostenibilidad de la Cadena de Valor y Negocios Competitivos (CSRCB por sus siglas en inglés) durante los años 2017, 2018 y 2019. Ha sido grato también, formar parte de los rangings de Reputación Organizacional (2018) y de Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo (2019) de Merco y sobre todo ser ganadores del premio "Empresa Más Admirada EMA-2019" Edición Arequipa. Siendo estos solo algunos de los reconocimientos que el trabajo diligente y mancomunado nos permite mostrar.

Obviamente, todos estos logros alcanzados son fruto del trabajo y esfuerzo de nuestros colaboradores, a quienes reconocemos como lo más valioso de nuestra organización. Es así que, durante los periodos 2018 y 2019 hemos capacitado a nuestros más de 4,000 colaboradores invirtiendo 577,722 horas. Contamos con una plataforma educativa personalizada denominada "Mi Campus", que ha permitido la digitalización al 100% de las escuelas de formación. Nuestro índice de rotación de personal se encuentra por debajo del sistema financiero, alcanzando un 11.35% durante el 2019 y brindamos 368 oportunidades de crecimiento profesional interno para todos nuestros colaboradores.

El cliente ha sido por muchos años y seguirá siendo nuestra razón de ser. Es por eso que, a fin de innovar para ellos y poder brindarles siempre el mejor servicio y el mejor producto, en el año 2019 abrimos nuestro laboratorio de innovación Caja Lab, con una inversión de S/ 430,894. Caja Lab nos permitirá estar a la vanguardia del sistema microfinanciero, entendiendo mejor las necesidades de nuestros clientes. Además, para acercarnos cada vez más a los peruanos, contamos con una red de 152 oficinas propias, 28 oficinas compartidas con Banco de la Nación, 1,262 agentes propios a disposición de nuestros clientes y más de 8,000 agentes Kasnet abarcando 24 departamentos y 64 provincias a nivel nacional. Nuestra misión de acercar el sistema financiero a la población más vulnerable nos ha permitido contar con 48% de clientes mujeres durante el 2018 y 52% en el año 2019, permitiendo así la inclusión financiera y el empoderamiento de miles de mujeres de nuestro país, que día a día trabajan por sacar adelante a sus familias.

La inclusión financiera es parte inherente de nuestra misión. Es así que, como Caja Arequipa, hemos capacitado en educación financiera a más de 7500 estudiantes a través de falleres que nuestros colaboradores, de manera voluntaria, han impartido a nivel nacional. Creamos el programa “Cuidemos tu Bolsillo”, que busca concientizar y sensibilizar a clientes y analistas de crédito, sobre lo valioso que es el ahorro y el buen comportamiento crediticio. En alianza con el Centro de Estudios Financieros - CEFI de ASBANC, capacitamos a 5,484 estudiantes, 85 profesores y 17 colegios en Piura y Arequipa. Asimismo, fomentamos el emprendimiento en los jóvenes a través de nuestros convenios sociales con el Centro de Estudios y Desarrollo Humano Integral - CEDHI Nueva Arequipa, donde dictamos 450 horas de un módulo transversal a todas las carreras, de elaboración de planes de negocio a través de 51 colaboradores voluntarios, quienes luego cumplieron con el rol de jurado evaluador para 28 proyectos presentados por los estudiantes. Mediante una alianza con la FEPCMAC, pudimos hacer participar a más de 160 estudiantes de 8 colegios del programa “Reto Emprende” de la Fundación Caixa d’Estalvis i Pensions de Barcelona”, obteniendo entre nuestros estudiantes al equipo ganador a nivel nacional, que pudo gozar de la experiencia de una pasantía en el Campus Caixa en España. Nuestra apuesta por la educación no solo se circunscribe a la educación financiera. Creemos que la educación de calidad y el cierre de la brecha educativa son básicos para el desarrollo sostenible del país. Por tal motivo, en alianza con Enseña Perú, hemos financiado a 15 profesores a lo largo de los años, quienes han transformado la vida de más de 1,000 niños beneficiados.

Nuestro compromiso social abarca además programas de apoyo a la comunidad en momentos de emergencia, tales como “Soy Caja Soy Abrigo”, participando en dos oportunidades, junto con clínica San Juan de Dios, en asistencia y atención médica a 1,500 beneficiarios, además de proveer 356 packs de comida a pobladores de Huaynacotas y Cotahuasi, en Arequipa, y la implementación, en alianza con Kusimayo, de 24 casas con la tecnología de “Casa Caliente Limpia” en Caminaca, Puno; todo esto, entre otras campañas de apoyo que Caja Arequipa realiza siempre de la mano de sus colaboradores voluntarios. Asimismo, tenemos un serio compromiso ambiental, que parte desde nuestros protocolos internos de ahorro de energía, aprovechamiento de recursos materiales con el uso responsable de productos reciclables, además de cuidar la renovación de recursos naturales, plantando 1905 árboles que permiten mitigar nuestro impacto y más de 23,000 kg de residuos segregados durante el 2018 y 2019.

He querido resaltar solo algunos de los logros que encontrarán a lo largo del presente reporte. Somos conscientes de que la sostenibilidad es la mejor forma de cumplir con nuestra misión de cara a la inmensa población que espera una oportunidad para poder integrarse al sistema financiero y hacer negocios, y que ser sostenible implica tener objetivos económicos, sociales y medioambientales perfectamente definidos. Sabemos también que el compromiso con la sostenibilidad es una carrera de largo aliento y aún nos queda mucho por delante; sin embargo, este reporte representa para nosotros una renovación de este compromiso y permite comunicarles a ustedes, los principales interesados, nuestra gestión desde un análisis de triple resultado.

Les agradezco por la atención que le brinden a este importante reporte.

CÉSAR AUGUSTO ARRIAGA PACHECO
Presidente del Directorio de Caja Arequipa
2017 - 2019

1. Institucionalidad

- 1.1. Nuestra Organización
- 1.2. Nuestra Filosofía Organizacional
- 1.3. Estructura de Gobierno
- 1.4. Nuestro Alcance
- 1.5. Nuestros Productos

9

2. Estrategia de Sostenibilidad

- 2.1. Visión de la Triple Bottom Line
- 2.2. Global Alliance for Baking Values
- 2.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible - Alineados a un Mundo Mejor
- 2.4. Buen Gobierno Corporativo
- 2.5. Rating Social
- 2.6. Nuestra Reputación Corporativa, Galardones y Reconocimientos
- 2.7. Adhesiones y Membresías

27

3. Crecimiento Rentable y Sostenible

- 3.1. Rating Financiero
- 3.2. Desempeño Económico
- 3.3. Anticorrupción

42

4. Talento Humano y Cultura Organizacional

- 4.1. Nuestro Equipo
- 4.2. Salud, Seguridad y Bienestar
- 4.3. Nuestro Capital y su Desarrollo Humano

47

5. Gestión Comercial Sostenible Organizacional

- 5.1. Nuestros Clientes
- 5.2. Comprometidos con la Excelencia
- 5.3. Encájate
- 5.4. Reconocimiento a la Fidelidad de Nuestros Clientes

66

6. Cadena de Valor Sostenible

- 6.1. Cadena de Suministro
- 6.2. Programa CSRCB de Global Reporting Initiative

74

7. Inclusión Financiera

- 7.1. Educación Financiera
- 7.2. Nuestro Aliado - CEDHI Nueva Arequipa
- 7.3. Nuestro Aliado - Enseña Perú
- 7.4. Programa Jóvenes Emprendedores de EduCaixa
- 7.5. Programa Finanzas en mi Colegio
- 7.6. Educación Financiera Clientes – Cuidemos tu Bolsillo

81

8. Compromiso Social

- 8.1. Soy Caja, Soy Abrigo
- 8.2. Nuestro Aliado - Bomberos Voluntarios de Arequipa
- 8.3. Campaña Una Sola Fuerza – Aplao
- 8.4. Campaña de Donación de Sangre – IREN SUR

88

9. Compromiso Ambiental

- 9.1. Consumo Responsable de Materiales
- 9.2. Consumo Responsable de Energía
- 9.3. Consumo Responsable de Agua
- 9.4. Somos Ecoeficientes
- 9.5. Creando Conciencia Ambiental

93

10. Gobernanza

- 10.1. Control de Riesgos
- 10.2. Privacidad de Nuestros Clientes
- 10.3. Cumplimiento Socioeconómico

101

11. Reporte de Sostenibilidad

- 11.1. Elaboración de Nuestro Reporte de Sostenibilidad
- 11.2. Nuestros Grupos de Interés
- 11.3. Materialidad
- 11.4. Estándares de Sostenibilidad

105

12. Índice de Contenidos GRI

106



1

Institucionalidad

"Nosotros somos Caja Arequipa,
impulsando el bienestar
de los peruanos".

1.1. Nuestra Organización



Institución Financiera líder en el sistema de cajas municipales del Perú, sin fines de lucro, creada con el objetivo de constituirse en un elemento fundamental de descentralización financiera y democratización del crédito.

Caja Arequipa es una empresa especializada en micro intermediación financiera, con una historia que inicia el 10 de marzo de 1986, con el propósito de beneficiar a los diversos sectores de la población sin acceso financiero a la banca tradicional y promoviendo la inclusión financiera de personas y empresarios del país, brindando una experiencia cercana y efectiva.

Con 33 años de experiencia, estamos trabajando bajo un modelo de gestión socialmente responsable y sostenible, basado en las tres dimensiones de la responsabilidad social: económica, social y ambiental; reiterando nuestro compromiso con cada uno de los stakeholders identificados.

Asimismo continuamos ampliando nuestra cobertura, con el fin de brindar oportunidades a nuevos empresarios urbanos y rurales de diferentes sectores.

El compromiso socialmente responsable asumido a lo largo de nuestra trayectoria permite un desarrollo sostenible para la empresa, así como nuestra contribución a favor de la sostenibilidad de la sociedad y país.

Concientes de los impactos positivos y/o negativos que las actividades y operaciones que realizamos pueden generar en los grupos de interés internos (accionistas y colaboradores) y externos (principalmente clientes, proveedores, comunidad, otros); reconocemos la importancia de contar con estándares y/o indicadores que faciliten la gestión de los mismos.



Conforme lo anterior, es grato para la organización presentar el Segundo Reporte de Sostenibilidad de Caja Arequipa, el mismo que abarca los periodos 2018 y 2019.

Esta importante declaración la efectuamos en atención a los lineamientos de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), opción "Esencial", declarando 34 Contenidos Generales y al menos un estándar de los 20 Contenidos Específicos identificados en el análisis de la materialidad. Como empresa socialmente responsable, valoramos la transparencia de nuestra gestión económica, social y ambiental, por lo que la declaración del presente documento se realiza de forma bianual, respondiendo la memoria de sostenibilidad anterior a los periodos 2016 y 2017.

En caso de consulta o duda sobre el contenido del presente Reporte de Sostenibilidad, agradeceremos comunicarse con:

Lucía Urteaga Tejeda
Coordinadora de Responsabilidad Social
lurteaga@cajaarequipa.pe
Cel.: 982 275 311
Tel.: (51) (54) 380670 Anexo: 1511

Alejandra Arenas Mercado
Auxiliar de Responsabilidad Social
aarenas@cajaarequipa.pe
Tel.: (51) (54) 380670 Anexo: 1510



1.2. Nuestra Filosofía Organizacional

La visión, misión y valores institucionales son pilares que han marcado la historia de Caja Arequipa. Bajo los mismos es que se ha logrado el cumplimiento de objetivos y del compromiso asumido con cada uno de nuestros grupos de interés, propiciando así el desarrollo de familias peruanas, de la sociedad y nuestro país.

Incrementar la inclusión financiera de personas y empresarios del Perú, brindando una experiencia cercana y efectiva.



Liderar la transformación de la industria micro financiera, centrados en el cliente y apalancados en las capacidades de nuestros colaboradores y en las tecnologías digitales.

Integridad: Generamos confianza y actuamos de manera coherente con nuestros principios éticos, reglamentos internos y valores organizacionales.

Colaboración: Trabajamos de forma coordinada complementando habilidades y conocimientos para alcanzar objetivos compartidos, dando crédito a los demás por sus contribuciones y logros.

Eficacia: Cumplimos con los objetivos propuestos de manera consistente aún bajo circunstancias difíciles, alcanzando los resultados esperados.

Servicio: Cultivamos relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros clientes, logrando superar sus expectativas dando lo mejor de nosotros.

1.3. Estructura de Gobierno

Consejo Directivo

Nuestro Órgano de Gobierno está liderado por el Consejo Directivo, quienes ejercen la representación institucional; son nominados por el Concejo Provincial y autorizados por la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - FEPCMAC y la Superintendencia de Banca y Seguros - SBS.

A continuación presentamos el Consejo Directivo de Caja Arequipa:



**JOSÉ VLADIMIR
MÁLAGA MÁLAGA**
Presidente del Directorio
Representante de la Municipalidad
Provincial de Arequipa (Mayoría)

Forma parte del consejo consultivo de Semiagro. Fue Gerente General de la Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., actualmente es abogado de diversas instituciones públicas y privadas.

Abogado de la Universidad Católica de Santa María, con Maestría en Administración por la Universidad de Tarapacá de Chile.



**CÉSAR AUGUSTO
ARRIAGA PACHECO**
Vice Presidente del Directorio
Representante del Clero

Secretario General de Cáritas Arequipa y Director del Centro de Estudios y Desarrollo Humano Integral Nueva Arequipa. Así mismo es Director de 8 centros de estudios para niños y jóvenes con habilidades diferentes.

Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con Estudios de especialización en Alta Dirección (U. Adolfo Ibáñez) – Governance (U. Yale) – Compliance (IESE España) – Diplomado en Desarrollo Social (Universidad San Antonio de Murcia UCAM).

Past presidente, Directorio de Caja Arequipa. Periodo 2017-2019.



**DIEGO MUÑOZ-NÁJAR
RODRIGO**

Director
Representante de la Cámara
de Comercio e Industria
de Arequipa

Director Gerente General de Bodega Nájar y Presidente del Comité de Riesgos de Caja Arequipa, Fue Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa y ejerce la Presidencia de diversos gremios. Ejerció la gerencia en varias instituciones financieras como el Banco del Sur, Banco de Lima Sudameris y Banco Wiese Sudameris.

Administrador de Empresas por la Universidad de Piura, cuenta con un MBA de INCAE y la Universidad Adolfo Ibáñez, habiendo asistido a diversos cursos en escuelas de negocios como IESE y Yale.



**JOSÉ ALEJANDRO
SUÁREZ ZANABRIA**

Director
Representante de la
Municipalidad Provincial
de Arequipa (Mayoría)

Socio Principal del Estudio Jurídico Suárez y Asociados. Docente de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa y de la Universidad Nacional de San Agustín. Fue administrador de la Asociación FBC Melgar. Abogado de la Universidad Católica de Santa María.

Maestría en Derecho Empresarial por la Universidad Nacional de San Agustín. Estudios realizados en el Programa de Corporate Governance en Yale. Ha realizado una Visita Técnica Guiada en Sparkassenstiftung für internationale Kooperation e.V. y se encuentra cursando el Programa para Directores de Empresas en la Universidad del Pacífico; también cuenta con estudios en la Universidad Essan.



**FÉLIX ALFREDO
CRUZ SUNI**

Director

Representante de Pequeños Comerciantes
o Productores.

Docente en la Universidad Tecnológica del Perú. Fue parte de la Gerencia Mancomunada de Caja Municipal de Tacna, Caja Arequipa y Caja Metropolitana de Lima. Gerente en Financiera Nueva Visión, Edpyme Confianza y Jefe de Finanzas Corporativas en Compañía Cervecera del Sur del Perú.

Licenciado en Economía por la Universidad Nacional de San Agustín. Maestro en Administración de Negocios de ESAN. Cuenta con estudios en el CFO Executive Programa, en Chicago Booth; Programa de Innovación y Estrategia en Warthon School; ha realizado estudios en la Universidad Iberoamericana de México, en el Institute of Microfinance Boulder e INCAE Business School en el Senior Executive Program en EEUU.



**JAVIER SANTIAGO
TORRES ÁLVAREZ**

Director

Representante de la Municipalidad
Provincial de Arequipa (Minoría).

Asesor del despacho de la Alcaldía de Cerro Colorado. Fue Gerente Financiero de la empresa M & C Construcciones, asesor de la Empresa MABED S.A. Asesor del Presidente de la Asociación de Alcaldes Distritales de Arequipa desde 2008 al 2016. Asesor financiero de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre del 2008 al 2009. Consultor del Gobierno Regional de Puno. Asesor financiero de la Municipalidad Provincial de Islay en el 2004. Asesor del despacho de Alcaldía de la Municipalidad de Cerro Colorado en el 2003. Asesor en otras municipalidades de las provincias de Arequipa y fue Director de SEDAPAR.

Licenciado en Ciencias Contables y Administrativas por la Universidad Nacional de San Agustín. Cuenta con una Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad Nacional de San Agustín. Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad Nacional de San Agustín. Tiene estudios realizados en el Programa de Corporate Governance at Yale. Ha realizado una Visita Técnica Guiada en Sparkassenstiftung für internationale Kooperation e.V. y se encuentra cursando desarrollando el Programa para Directores de Empresas en la Universidad del Pacífico.

El proceso de nombramiento de quienes conforman el Directorio de Caja Arequipa es regulado por la Resolución de la SBS N° 18070-2010, Reglamento para la Elección de los Representantes de Directorio de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC).

Conforme lo anterior, en el año 2018 y 2019, se cesaron y nombraron a los siguientes directores:

Cese de Director	Nombramiento de Director
Sr. Carlos Domingo Cano Núñez Representante de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. – COFIDE Hasta el 4 de diciembre del 2018.	Sr. Javier Sanchez Griñan Caballero Representante de la corporación financiera de Desarrollo S.A - COFIDE Director desde 01 marzo del 2019, hasta el 24 de marzo de 2020.
Sr. José Fernando Vela Rondón Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Mayoría) Hasta el 05 de abril del 2018.	Sr. José Alejandro Suarez Zanabria Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Mayoría) Desde el 06 de abril del 2018.
Sr. Ronald Luis Montalván Iparraguirre Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Minoría) Hasta el 05 de abril del 2018.	Sr. Javier Santiago Torres Álvarez Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Minoría) Desde el 06 de abril del 2018.



Gerencia Mancomunada

Caja Arequipa cuenta con una Gerencia Mancomunada conformada por tres gerencias centrales; las mismas que ejercen la representación legal de la empresa y actúan, de manera mancomunada, 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.

RAMIRO POSTIGO CASTRO

Gerente Central de Finanzas y Planeamiento.
Desde el 07 de octubre de 2014.



WILBER ELOY DONGO DÍAZ

Gerente Central de Negocios.
Desde 16 de febrero de 2015.

MARCO LÚCAR BÉRNINZON

Gerente Central de
Administración y Operaciones.
Desde el 16 de julio de 2018.





La empresa cuenta con el apoyo de Comités, que permiten cautelar el desempeño y cumplimiento de los objetivos trazados de acuerdo a los lineamientos y la filosofía organizacional de Caja Arequipa.

Comités bajo la supervisión del Directorio	
Nombre del 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	
Nombre del Comité	Objetivo del Comité
Comité de Riesgos	El Comité de Gerencia tiene como objetivo, adoptar todos los acuerdos necesarios para asegurar la correcta marcha económica y administrativa de la institución; así como la dirección, gestión económica y financiera de Caja Arequipa.
Comité de Auditoría	Su objetivo es proporcionar los lineamientos generales para la adecuada gestión de la seguridad y la salud de los trabajadores de La Caja, estableciendo los controles y parámetros necesarios para vigilar su correcta aplicación.





Comités bajo la supervisión de la Gerencia Mancomunada	
Nombre del Comité	Objetivo del Comité
Comité de Remuneraciones	Su objetivo es adoptar 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	Su objetivo es identificar las principales mejoras a nivel del servicio interno y externo, evaluando las propuestas y coordinando su efectiva implementación.
Comité de Inversiones y Proyectos	Se encarga de evaluar y aprobar la ejecución, así como el monitoreo de los Proyectos Estratégicos u otros proyectos, que cuenten con objetivos y alcances definidos, asegurar la utilización de una metodología con estándares del PMI y alinear dichos proyectos a la estrategia de la institución.
Comité de Riesgo Operacional	Su objetivo es 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	Su objetivo es ser un órgano de apoyo al Comité de Riesgos que asegure 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.
Comité de Protección de Datos Personales	Su objetivo es 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	El Comité de Activos y Pasivos, también denominado como ALCO, tiene por finalidad 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.



1.4. Nuestro Alcance

Al cierre del año 2019 hemos logrado una cobertura operativa del 100% a nivel departamental. Contamos con un total de 180 oficinas, de las cuales 152 son propias y 28 compartidas con el Banco de la Nación.

A continuación se detalla la evolución de la cobertura a nivel nacional en los años declarados:



2018

Agencias propias	134
Agencias compartidas - Banco de la Nación	27
Cajeros Automáticos	189
Agentes propios	1123
Agentes KASNET	7367
Cobertura - Departamentos	21
Cobertura - Provincias	58



2019

Agencias propias	152
Agencias compartidas - Banco de la Nación	28
Cajeros Automáticos	210
Agentes propios	1262
Agentes KASNET	8475
Cobertura - Departamentos	24
Cobertura - Provincias	64

Caja Arequipa se esfuerza permanentemente por brindar cada vez mejores y mayores medios o canales de atención a sus clientes, a fin de que realicen sus operaciones con comodidad, facilidad y seguridad.

En atención a lo anterior se cuentan con canales alternativos, como:

Canal electrónico	Servicios	2018	2019
Internet	Apertura de cuentas, pagos de créditos, pagos de servicios, pago institucional, transferencias, consultas, operaciones frecuentes, efectivo móvil y pago tarjeta de crédito a otros bancos.	Si	Si
Aplicación "Caja Móvil"	Apertura de cuentas, pagos de créditos, pagos de servicios, pago institucional, transferencias, consultas, operaciones frecuentes, efectivo móvil y pago tarjeta de crédito a otros bancos.	Si	Si
Kiosko Multimedia	Consultas sin costo	Si	Si
Red Unicard - Red Asociada	Retiros y consultas en Cajeros Automáticos de red Unicard (Costo cero en Lima, Callao y norte del Perú).	443	811
Red Asociada Recaudación	Red Scotiabank	1,641	1,489
	Red Interbank	3,261	3,261
Red VISA – Red Asociada	Retiros y Consultas.	Red de ATM VISA a nivel mundial	
	Compras sin costo, tanto con POS como con tarjeta no presente (e-commerce).	Comercios afiliados a nivel mundial	

En el año 2018, Caja Arequipa inició el proceso de “Transformación Digital”, con un enfoque centrado en el cliente y orientado a garantizar una grata experiencia de servicio. Bajo este escenario, se ha orientado el desarrollo de canales de atención, convirtiéndonos en la primera caja municipal en otorgar créditos en línea a través de nuestra banca por internet.

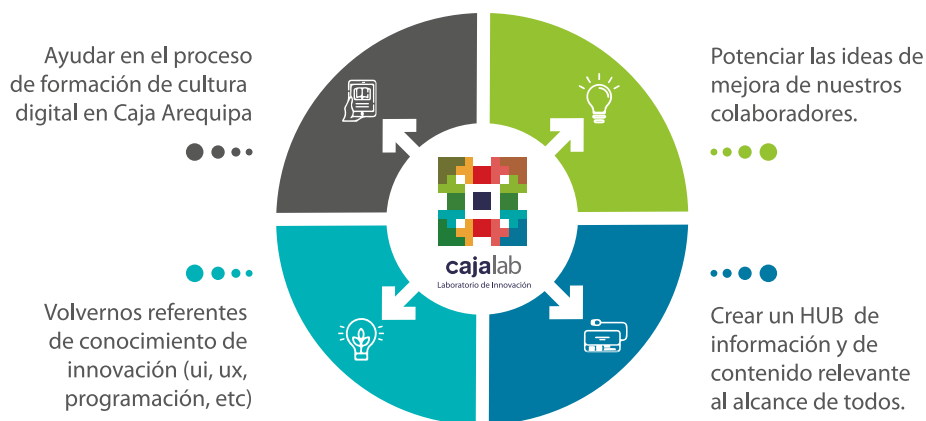
Asimismo, hemos ampliado la red de cajeros automáticos (ATM) propios y a su vez implementamos una red asociada con otras entidades para así ofrecer una cercanía y comodidad a nuestros clientes.

De igual manera continuamos ampliando nuestra red a través de un convenio con Kasnet y Red Unicard para así llegar a más clientes y que puedan realizar sus operaciones en forma gratuita en los ATM de la red Unicard a nivel nacional. A su vez implementamos la Red Asociada de Recaudación con Interbank y Scotiabank.

El objetivo es incrementar progresivamente el uso de canales alternativos durante los próximos años. El esfuerzo se ve reflejado en el uso, cada vez mayor, de los canales alternativos y la disminución de los tradicionales.

Es importante resaltar que dados los esfuerzos realizados por Caja Arequipa para ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes y con el fin de fortalecer nuestra presencia a nivel nacional, a inicios del año 2019 se ha descentralizado las oficinas administrativas a través de la apertura de una sede administrativa en Lima, la cual alberga equipos de diversas áreas administrativas como: Negocios, Finanzas, Desarrollo Humano, Planeamiento, Marketing, Innovación, Riesgos, Auditoría, entre otras.

Seguidamente, en mayo del 2019 Caja Arequipa inauguró “CajaLab”, el primer laboratorio de innovación de la industria de las microfinanzas, desde el cual se estructuraron y materializaron iniciativas de innovación provenientes de toda la organización con el fin de garantizar una experiencia de servicio memorable a nuestros clientes y usuarios.



El objetivo de CajaLab es convertirse en un espacio donde se generen ideas, prototipos y proyectos tecnológicos para hacer más eficiente y ágil la atención al público, cuenta además con el aporte creativo e intelectual del personal que labora en Caja Arequipa a nivel nacional, a fin de optimizar procesos y resultados, que repercuten directamente en mejoras en las áreas de créditos, ahorros, pagos de servicios, entre otros.

El laboratorio digital se encuentra ubicado en el centro financiero de San Isidro - Lima, donde se realiza el desarrollo y lanzamiento de nuevos y mejores productos y servicios financieros cercanos y ágiles para nuestros clientes.

Entre los principales logros de la gestión del equipo de innovación, se encuentra el lanzamiento de la aplicación "Caja Móvil", aplicación móvil disponible en sistemas Android e iOS, con una mejora sustancial en sus funcionalidades, las mismas fueron diseñadas a partir de las necesidades manifestadas por nuestros clientes y que abarcan los siguientes servicios: Apertura de cuentas, pago de créditos, pagos de servicios, pago institucional, transferencias, consultas a operaciones frecuentes, disposición de efectivo móvil y pago de tarjetas de crédito a otros bancos.

Nuestro objetivo es

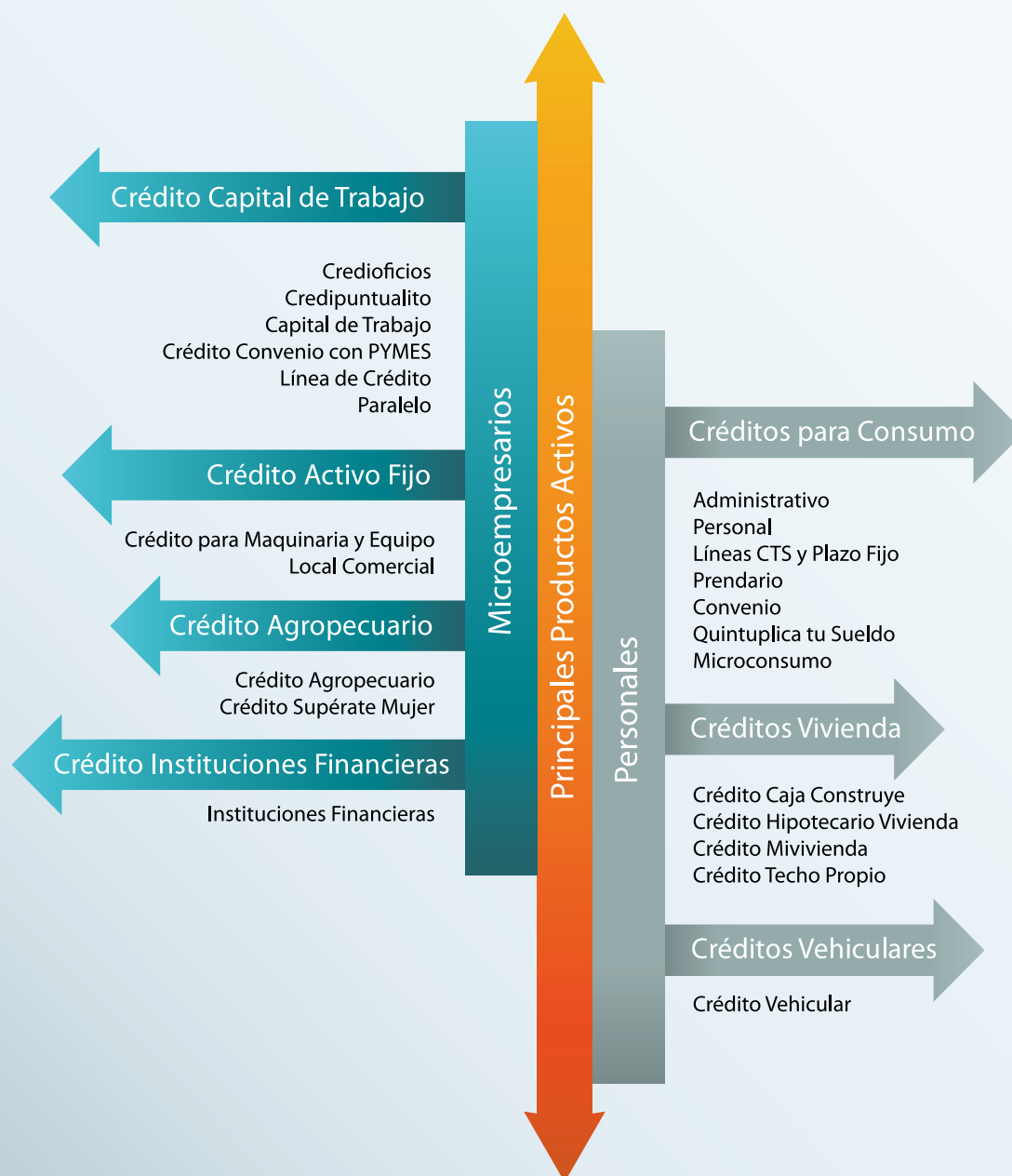
Democratizar la innovación

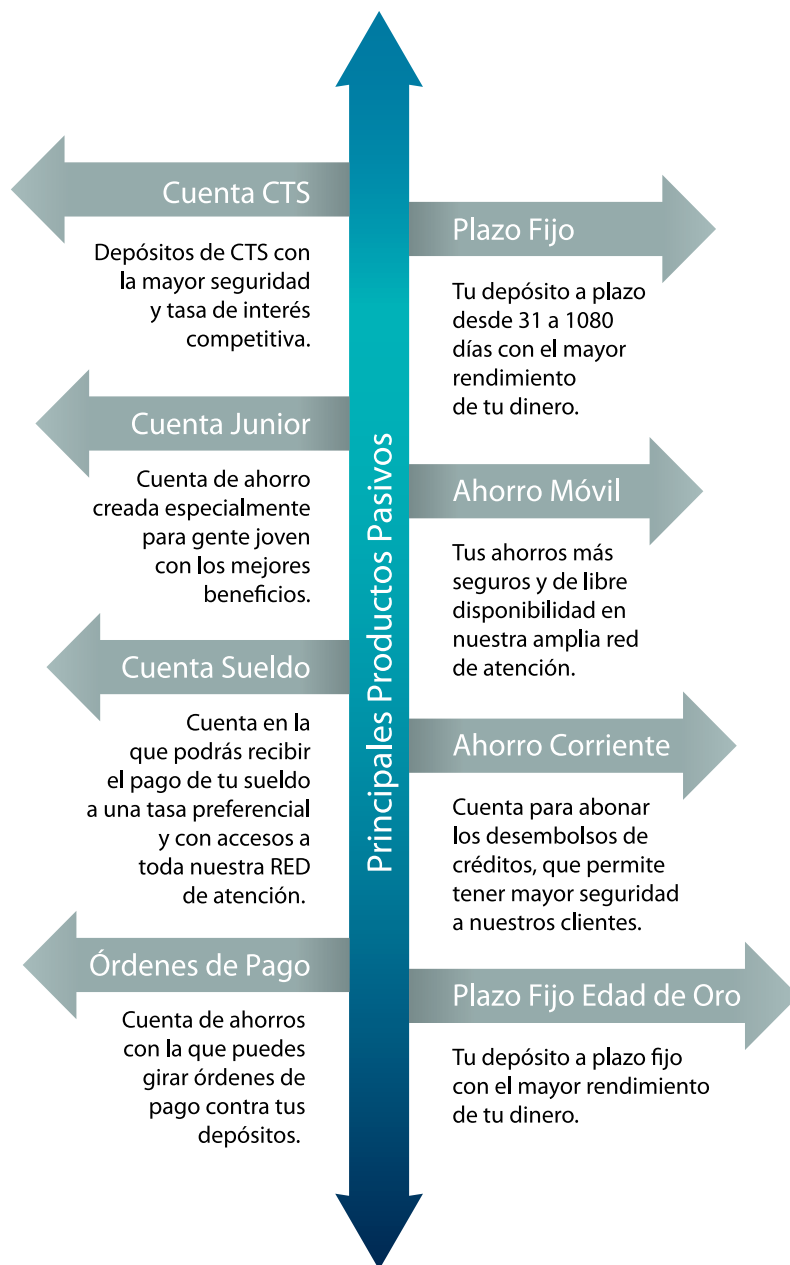
para todos los colaboradores de Caja Arequipa;
además de enseñar y demostrar que la
innovación nos permitirá generar cambios
positivos a la marca, trabajo
y en nuestro entorno.



1.5. Nuestros Productos

Caja Arequipa trabaja para ofrecer productos y servicios financieros de calidad, eficientes y competitivos, a la medida de las necesidades de sus clientes, que contribuyan al progreso del sector productivo de la provincia, la región y la comunidad en general. Estos productos van dirigidos a personas, familias y empresas.







2

Estrategia de sostenibilidad

Reconocemos que parte fundamental del crecimiento de Caja Arequipa es la consideración de sus grupos de interés en la toma de decisiones, en el desarrollo de sus actividades y operaciones. Esto se ve reflejado en la creación de oportunidades de empleos, generación de ingresos y por ende mejora de la calidad de vida. Asimismo como una organización preocupada en la generación de sus impactos buscamos aportar a un desarrollo social y bienestar ambiental.

Es así que la empresa, a través del área de Responsabilidad Social, promueve el Desarrollo Sostenible buscando el equilibrio entre tres desempeños:

1. **Desempeño Económico:** Estamos comprometidos en hacer finanzas responsables y por lo tanto, no sobre-endeudamos a nuestros clientes sino que les enseñamos acompañados por nuestros analistas cómo manejar mejor sus finanzas, buscando y priorizando siempre su bienestar.
2. **Desempeño Medioambiental:** Si bien el impacto es mínimo, buscamos mitigar el mismo a través de programas que fomenten un uso responsable de recursos y preservación del medio ambiente.
3. **Desempeño Social:** A través de nuestra cultura de servicio trabajamos en el bienestar social de la comunidad.

Esta sinergia es vital para la operación de los negocios, beneficiando así a los accionistas, clientes, colaboradores y demás stakeholders.

Desempeño Medioambiental

Inversión en programas de eco eficiencia que mitiguen el impacto ambiental del desarrollo del negocio

Desempeño Económico

Inversión en la capacitación de educación financiera para mejorar el desempeño financiero de nuestros clientes actuales y futuros. De esta forma, reducimos la mora y logramos una mejora en su calidad de vida.



Desempeño Social

Inversión en apoyo a comunidades vulnerables a través del voluntariado corporativo, reforzando su sentido de propósito.



2.1. Global Alliance for Banking of Values

Como Caja Arequipa, nos sentimos muy orgullosos de ser miembros de la Alianza Global para la Banca Basada en Valores, GABV por sus siglas en inglés, lo que nos permite ser coherentes con nuestra misión y promover un modelo de negocio sostenible.

Esta alianza internacional está conformada por 62 instituciones de los 6 continentes y 16 socios estratégicos, comprometidos con el avance del cambio del sistema bancario hacia la transparencia y objetivos de la triple línea de acción, usando las finanzas para lograr un desarrollo sostenible con el objetivo de ayudar a las personas a cumplir su potencial y a construir comunidades más fuertes. Juntos representan 70 millones de clientes y más de \$210 mil millones de activos.

Todas las instituciones financieras miembros de la GABV cumplen los seis principios de la banca ética y sostenible. Estos principios muestran cómo las instituciones financieras basadas en valores se diferencian de las demás, especialmente de aquellos bancos cuyo objetivo principal consiste en generar sólo beneficios financieros.

-  Enfoque del triple resultado en sus modelos de negocio: rentabilidad económica, rentabilidad social y medio ambiental.
-  Arraigo en las comunidades, prestando servicios a la economía real y favoreciendo nuevos modelos de negocio para satisfacer las necesidades de ambos.
-  Establecimiento de relaciones a largo plazo con los clientes y conocimiento directo de sus actividades económicas y de los riesgos asumidos.
-  Enfoque a largo plazo, sostenible y resistente a las perturbaciones externas.
-  Gobierno corporativo, transparente e inclusivo.
-  Integración de todos estos principios en la cultura del banco.



En el año 2018 Caja Arequipa ha sido anfitrión de la X Reunión Anual de la Alianza Global por una Banca con Valores, la cual se llevó a cabo del 5 al 8 de marzo en la ciudad de Arequipa. Este evento, de tres días, logró reunir a los CEO y ejecutivos principales de más de 40 bancos e instituciones financieras que operan en países de Asia, África, Australia, América Latina, América del Norte y Europa.

El tema de la Reunión en Perú fue “Actualizando la banca en valores: Afrontando el futuro juntos” y captó el trabajo de la Alianza Global encaminada a cambiar el mundo de las finanzas. Los miembros de GABV están poniendo sus esfuerzos para apoyar a los empresarios locales para ser autosuficientes. Con este encuentro, se buscó mostrar la existencia de bancos e instituciones financieras que trabajan para las comunidades locales, que no son impulsadas por las ganancias y que trabajan con valores.

A través de diversos foros y eventos públicos, la reunión anual de la GABV ha sido una puerta abierta para los desafíos y logros de la banca basada en valores en Perú y Latinoamérica.



2.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible - Alineados a un Mundo Mejor



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fueron adoptados por los líderes mundiales y aceptados por 193 países miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU), en septiembre del 2015. Son 17 objetivos y 169 metas, formulados para erradicar la pobreza, promover la prosperidad y el bienestar para todos, proteger el ambiente y hacer frente al cambio climático en el ámbito mundial.

En el presente Reporte de Sostenibilidad Caja Arequipa denota su compromiso con los ODS afines a su core bussines, se aprecia la alineación de su plan estratégico y sumatoria de esfuerzos para contribuir, desde su operatividad, al cumplimiento de la Agenda 2030.

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Meta Involucrada	Contribución Caja Arequipa
	1.5	A través de nuestro Portafolio de Productos garantizamos acceso a servicios financieros a personas vulnerables.
	4.4 - 4.7	Fomentamos y promovemos las competencias necesarias para el desarrollo profesional y el emprendimiento.
	5.5	Aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades.
	6.4	Promovemos la concientización del uso eficiente de los recursos hídricos en todas las actividades y operaciones de la empresa.
	7.3	Promovemos la concientización del uso eficiente de energía eléctrica, así como el uso de energías limpias.
	8.3 - 8.4 8.8	- Promoción de políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas, pequeñas y medianas empresas. - Promoción de Buenas Prácticas Laborales, fomentamos 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.
	9.3	Aumentar 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.



Objetivo de Desarrollo Sostenible	Meta Involucrada	Contribución Caja Arequipa
	10.2	Potenciar y promover 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.
	11.5	Compromiso con la comunidad, solidarizándonos y sumándonos en situaciones de desastres o necesidad.
	12.5	Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
	13.3	Sensibilización institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.
	16.5 16.6 16.9	- Prevenir la corrupción y el soborno en todas sus formas. - Promover la transparencia de información.
	17.6	Unir sinergias con instituciones nacionales e internacionales para el desarrollo de Programas a favor de nuestros Grupos de Interés.



Cooperamos
con **13**
Objetivos de
Desarrollo
Sostenible





3.1. Buen Gobierno Corporativo

La adopción de prácticas de Buen Gobierno Corporativo es un pilar importante en la gestión de Caja Arequipa, el mismo promueve un clima de respeto a los derechos de los accionistas y en consecuencia de los grupos de interés en general; contribuye a generar valor y solidez, trayendo consigo una mejor administración de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

La aplicación de prácticas de buen gobierno, bajo los principios propuestos por la Superintendencia del Mercado de Valores ha permitido fortalecer el sistema de trabajo de la empresa, encaminándola a ser rentable y sostenible.

La transparencia de información es esencial en el plan de trabajo, ya que prueba la claridad e integridad bajo la cual nos desenvolvemos en aras de un desarrollo sostenible.

E- learning en Gobierno Corporativo:

A finales del año 2018, Caja Arequipa ha realizado la primera autoevaluación de su Directorio y comités directivos, un hecho significativo y pionero en la industria de las microfinanzas. Estos resultados se traducen en un plan de mejoras a implementar directamente en la gestión de los comités directivos y en las sesiones de Directorio.

Otro hito importante que ha marcado el año 2018 para Caja Arequipa, es la autorización, de la Junta General de Accionistas, para la apertura del 20% del accionariado. Esto, permitirá mantener nuestros excelentes estándares de crecimiento y continuar descentralizando el crédito en beneficio de la industria de las microfinanzas en el Perú.

En el ejercicio 2019 Caja Arequipa Inicio el trámite correspondiente a fin de Registrar sus acciones en el Registro Público del Mercado de Valores y en de la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Se están implementado varios proyectos para lograr fortalecer el Gobierno Corporativo en Caja Arequipa.

De esta manera, estamos convencidos que el Gobierno Corporativo es uno de los instrumentos más importantes que tiene Caja Arequipa para agregarle valor a su gestión y seguir perfilando el rol social, sin descuidar la auto sostenibilidad financiera.



3.2. Rating Social

El rating social proporciona una opinión experta sobre la gestión del desempeño social y su capacidad para dar cumplimiento a la misión y alcanzar los objetivos sociales. Esto es realizado por Microfinanzas Rating – MFR, que es una agencia de rating global especializada en finanzas inclusivas.

El Rating Social evalúa sistemas, procesos y resultados, bajo cuatro enfoques. En ese sentido nos complace mencionar que hemos superado nuestra calificación del año 2017, BB+ a A-, en la evaluación del año 2019, demostrando una vez más que somos una institución centrada en el cliente y preocupada por su bienestar.

Esta calificación acredita el fortalecimiento de nuestros sistemas de gestión en desempeño social, reconociendo un crecimiento sostenible y acorde a las condiciones del mercado. Brindando una alta calidad en servicios y generando bienestar al cliente.

Significado de la calificación: Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social.



3.3. Nuestra Reputación Corporativa, Galardones y Reconocimientos

Año 2018

Reconocimiento Global Reporting Initiative - GRI

Reconocimiento otorgado por Global Reporting Initiative por haber participado en el Programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas - Programa CSRCB. En el mismo Caja Arequipa logró que 05 de sus proveedores Elaboren su Primer Reporte de Sostenibilidad Referenciado y acerquen su gestión a la responsabilidad social empresarial.

Premio Citi a la Microempresa – PREMIC 2018

Una distinción especial que tiene como objetivo reconocer el trabajo y rol de los empresarios de la microempresa en el desarrollo de la economía peruana. Los PREMIC son organizados por la fundación Citibank del Perú y el Instituto Aprenda, este año se desarrolló la décimo tercera edición.

Estamos seguros que nuestros clientes seguirán triunfando, Caja Arequipa seguirá como aliado financiero, no sólo dispuestos siempre a atender todas sus necesidades crediticias, sino a impulsar su crecimiento y bienestar. Este es el cuarto año consecutivo que Caja Arequipa tiene una fuerte presencia en el reconocimiento en mención.





Historia de Éxito: Torres Animal Center

La ganadora del premio “Empresaria del Año”, fue Grisveli Torres Gonzáles. Nuestra cliente decidió emprender su propio negocio y ha creado una línea de alimentos balanceados para la productividad de los animales de granja: ovinos, porcinos y aves de corral, con la línea Nutrivet. Cabe resaltar que es la única que cuenta con autorización de Senasa, en la ciudad de Moquegua, reconocimiento que garantiza la calidad de su producto.

“Nuestro proyecto inmediato es ampliar el área de producción del alimento balanceado, y para hacerlo realidad contamos con Caja Arequipa que confía en nosotros”

Historia de Éxito: Belleza y Salud

Nuestra cliente Tania Cervantes Pari, ocupó el primer lugar en la categoría “Servicio”, es dueña de “D’Tania Spa” y comenzó con un pequeño salón de belleza en un puesto del Mercado Central de Moquegua, que medía 9 m2, ofreciendo el servicio de manicure, depilación y otros. Sus deseos de superación la llevaron a solicitar en el año 2013, su primer crédito a Caja Arequipa. Este dinero, le permitió ampliar su negocio y con talento y esfuerzo, inició lo que hoy es un gran centro de belleza en Moquegua, que ofrece servicios integrales para el cuidado de la apariencia física.

Hoy Tania, es una gran empresaria que brinda empleo de calidad a cinco personas.



Ranking de Reputación Empresarial 2018

La prestigiosa revista América Economía, publicó el ranking de las 500 empresas más importantes de Perú, donde Caja Arequipa destaca en el puesto 126. Este logro es significativo puesto que, representa una escalada de 28 puestos respecto al ranking 2017, cuando la financiera se ubicó en el puesto 154.

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

Además es importante señalar que Caja Arequipa no es sólo la caja municipal mejor ubicada en el ranking; sino la microfinanciera líder que supera a importantes bancos que operan en el país, tanto en campo comercial como a nivel reputacional con todos sus grupos de interés.

Año 2019

Reconocimiento Global Reporting Initiative

Por segundo año consecutivo, Caja Arequipa recibe el reconocimiento otorgado por Global Reporting Initiative por participación en el Programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas - Programa CSRCB. En esta oportunidad en calidad de caso de éxito, logrando que la tercera línea de su Cadena de Valor realice su Primer Reporte de Sostenibilidad Referenciado.



Premio Citi a la Microempresa – PREMIEC 2019

Uno de nuestros clientes fue reconocido con el Premio Citi a la Microempresa - PREMIEC 2019, como ganador de la categoría "Ambiental". Este reconocimiento nos llena de orgullo ya que en Caja Arequipa apostamos por nuestros clientes y sus emprendimientos, acompañándolos hasta desarrollar al máximo su potencial de negocio.



Historia de Éxito: Hospedaje El Mangal

El ganador del premio a la categoría “Ambiental”, Adolfo Figueroa Otazú, junto a su familia, son propietarios del hospedaje ecológico “El Mangal”. Nuestro cliente decidió emprender su propio negocio, dado que los precios de los productos agrícolas que salían de su finca no eran buenos. Por su espíritu emprendedor vio una oportunidad de negocio, dada la cercanía con el complejo arquitectónico de Machu Picchu, empezó a ofrecer su finca como hospedaje ecológico vivencial para turistas, sin dejar de lado la producción agrícola, ha sabido combinar estas dos actividades (turismo y agricultura) y le ha dado una nueva vida a su pueblo de Maranura, ya que, ahora hay varios hospedajes similares.

En el albergue el 80% del consumo proviene de las cosechas propias del fundo, por lo que los turistas tienen la oportunidad de vivir una experiencia completa.

Ahora, gracias al involucramiento de toda la familia en el negocio, el hospedaje “El Mangal” tiene un gran crecimiento a través de las



redes sociales, ya que casi todas las reservas son realizadas por este medio.

“Nosotros damos un especial cuidado al medio ambiente, en nuestro hospedaje apuntamos a que todo sea natural, no permitimos bebidas gasificadas ni botellas, tampoco bebidas alcohólicas, trabajamos con nuestro entorno cuidando y conservando, no depredamos el ecosistema”

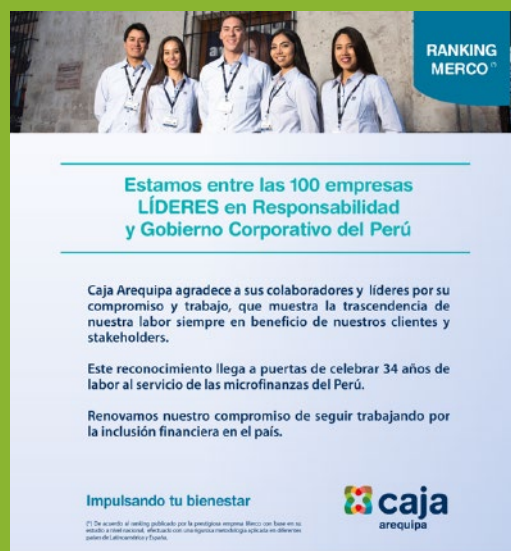
Ranking MERCO – Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa – MERCO, es ya uno de los monitores de referencia en el mundo. Se trata de un instrumento de evaluación reputacional lanzado en el año 2000, basado en una metodología multistakeholder, compuesta por seis evaluaciones y veinticinco fuentes de información.

Actualmente Merco elabora ocho monitores (Merco Empresas, Merco Líderes, Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo, Merco Talento, Merco Talento Universitario, Merco Consumo, Merco Digital y MRS) y tiene presencia en doce países: España, Colombia, Argentina, Chile, Ecuador, Bolivia, Brasil, México, Perú, Costa Rica, Panamá y en proceso en Portugal.

Se trata del primer monitor auditado del mundo, pues el seguimiento y verificación de su proceso de elaboración y resultados es objeto de una revisión independiente por parte de KPMG, según la norma ISAE 3000, que publica su dictamen para cada edición.

Caja Arequipa ingresa por primera vez en el Ranking Merco de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo de Empresas Perú 2019, siendo la única Caja Municipal que formarte del mismo.



Premio Empresa Más Admirada - EMA

Durante los periodos declarados, en el año 2019, Caja Arequipa se ha caracterizado por liderar la descentralización e inclusión financiera, objetivo principal de las microfinanzas, generando bienestar en todas las regiones del Perú. Este trabajo coherente y estratégico, le ha valido a Caja Arequipa el premio Empresa Más Admirada (EMA) que se realizó por primera vez en Arequipa.

Caja Arequipa recibió las distinciones en las categorías Visión Estratégica, Manejo Financiero y Estrategia Comercial y de Marketing. Estos premios fueron entregados por la consultora Price Waterhouse Cooper PwC y la Revista G de Gestión, en alianza con la Universidad Católica San Pablo. El reconocimiento se ha obtenido por la medición de la política de equidad de género, reputación empresarial, responsabilidad social, estrategia comercial y de marketing, visión de negocios, capacidad de innovación, gestión del talento, gobierno corporativo, manejo financiero y liderazgo gerencial.



3.4. Adhesiones y Membresías

De acuerdo al core bussines de Caja Arequipa, su Plan Estratégico y Gestión Socialmente Responsable, la empresa está adherida y/o avanza conjuntamente con socios estratégicos, como:



Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – FEPCMAC

La FEPCMAC goza de autonomía económica, financiera y administrativa; y está integrada por 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que funcionan a lo largo del territorio nacional en forma descentralizada. Actúa como facilitador válido en las diversas coordinaciones ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, que apoyan el desarrollo económico y financiero del sistema CMAC (Cajas Municipales de Ahorro y Crédito).

Asimismo promueve la generación de economías de escala, a través de proyectos conjuntos tanto para el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros como en una eficiente administración de recursos.



Cámara de Comercio de Industria de Arequipa

Organización gremial, sin fines de lucro, que representa la actividad empresarial de Arequipa, apoyándolos en el incremento de la competitividad de sus empresas, representándolos y defendiendo sus intereses gremiales e impulsando su desarrollo y, por tanto, el desarrollo de Arequipa.

Promueve el fortalecimiento de la actividad empresarial en general, contribuyendo con nuestro accionar al desarrollo integral de la Región y del Sur del País.



Global Alliance for Banking on Values

Global Alliance for Baking of Values

Red internacional que promueve el crecimiento de instituciones financieras sostenibles independientes, que utilizan parte de sus recursos para lograr un desarrollo sostenible en todos sus grupos de interés.



**Asociación de
Instituciones
de Microfinanzas
del Perú - ASOMIF**

Nace de la decisión tomada por los miembros de la Asociación de Cajas Rurales del Perú y la Asociación de Edpymes del Perú, como una necesidad de fortalecimiento asociativo gremial de las instituciones especializadas en microfinanzas a fin de fomentar acciones comunes que permitan apoyar el desarrollo operativo de las asociadas, en beneficio del público demandante de sus servicios, generalmente no atendidos por la banca tradicional.

Tiene como misión impulsar el crecimiento sostenido de nuestras asociadas, asumiendo su representación como interlocutor válido ante las instituciones nacionales e internacionales y brindando una cartera de servicios comunes a sus asociados con calidad y eficiencia.



Women's World Banking

**Women's World
Banking
Banco Mundial
de la Mujer**

Women's World Banking diseña e invierte en soluciones financieras, instituciones y entornos de políticas en los mercados emergentes para crear una mayor estabilidad económica y prosperidad para las mujeres, sus familias y sus comunidades.



Nuestros principales logros

2. Estrategia de Sostenibilidad



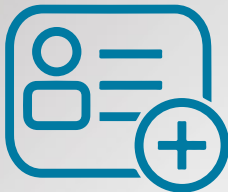
Rating Social:

A-

Probable logro de la misión social



Cooperamos con el cumplimiento de 13 Objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030



Adhesiones y Membresías:

- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – FEPMAC
- Global Alliance for Banking of Values
- Cámara de Comercio e Industria de Arequipa
- Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú – ASOMIF
- Women's World Banking



Galardones y Reconocimientos:

- Reconocimiento GRI - Programa CSRCB 2018 y 2019
- Premio Citi a la Microempresa 2018 y 2019 – Clientes
- Ranking de Reputación organizacional 2018 –
- Ranking Merco RS y BGC 2019 – Dentro de las 10 empresas líderes de Perú.
- Premio Empresa Más Admirada – EMA 2019





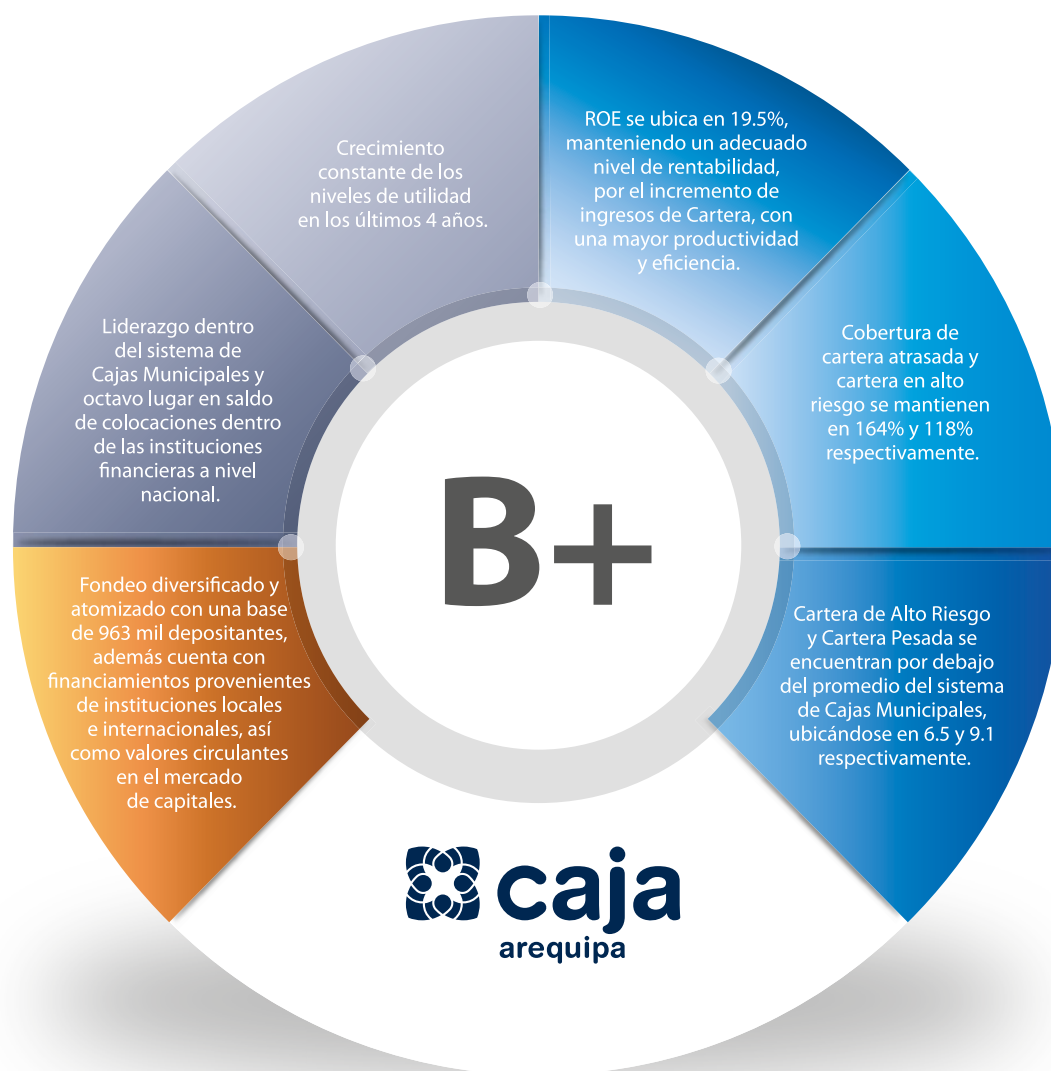
3

**Crecimiento
Rentable y Sostenible**

3.5. Rating Financiero

El rating financiero es la calificación asignada, frente a las actividades operacionales de entidades financieras, la cual brinda una opinión experta sobre la viabilidad y fiabilidad crediticia a mediano plazo, en esta oportunidad de Caja Arequipa, a través de una evaluación integral de los riesgos y el desempeño.

La empresa trabaja con dos auditoras externas especializadas, "Apoyo & Asociados" y "Moody's Local", quienes analizan y evalúan la gestión de Caja Arequipa, obteniendo así la siguiente calificación:



3.6. Desempeño Económico

En Caja Arequipa cautelamos ser una institución sólida, dinámica y que entienda las necesidades de sus diversos clientes. Para ello, hemos centrado nuestros esfuerzos en la gestión adecuada del riesgo, la digitalización, la innovación y la eficiencia operacional, de cara a ser una micro financiera rentable y confiable.

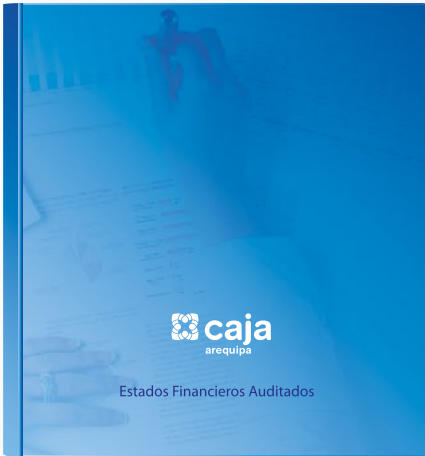
Contamos con la Gerencia Mancomunada y la Unidad de Riesgo quienes elaboran y verifican respectivamente el Presupuesto Internacional – PI y el Plan Estratégico Institucional – PEI, los mismos se encuentran alineados al cumplimiento de metas y objetivos. Ambos documentos son aprobados por el Directorio y monitoreados trimestralmente, lo que nos permite asegurar una mejora continua sostenida.

Les presentamos el resumen de los resultados económicos de ambos periodos:

	2018	2019
Valor Económico Generado	S/ 1,013,480,400.00	S/ 1,122,797,634.00
Valor Económico Distribuido	S/ 886,474,824.00	S/ -984,001,094.00
Valor Económico Retenido	S/ 127,005,576.00	S/ 138,796,540.00

Los estados financieros de Caja Arequipa son auditados por una entidad externa especializada, cada año.

Los mismos se encuentran en el capítulo “Anexos” del presente documento.



3.7. Anticorrupción

La empresa cuenta con niveles altos de Compliance, desarrollando procedimientos sólidos de cumplimiento normativo, aplicando una gestión de prevención a temas de corrupción. Es así que en el año 2019 se aprueba una Política de Prevención de Fraudes, Estafa y Corrupción, la misma que reitera el compromiso de Caja Arequipa en trabajar de forma íntegra y transparente.

Nuestra política es de aplicación a todos los colaboradores de Caja Arequipa; así como para todos aquellos terceros o grupos de interés que se encuentren vinculados o tengan alguna relación con la institución.

De igual forma, la aplicación de esta política abarca todos los procesos y actividades en los que se involucren factores de riesgo de fraude, estafa y corrupción; así como todas las contrapartes que puedan involucrar un factor de riesgo.

La Política de Prevención de Fraudes, Estafa y Corrupción de Caja Arequipa tiene como objetivos, los siguientes:





Caja Arequipa cuenta también con un Código de Ética, el cual se actualiza periódicamente, previo acuerdo del Directorio; este documento promueve los principios y valores (éticos, morales, entre otros) que adoptamos de manera voluntaria y que deben ser practicados por todos sus miembros. La Jefatura de Prevención y Control, es el ente que vela por el cumplimiento del Código de Ética, reportando directamente al Directorio.

Tanto la Política de Prevención de Fraudes, Estafa y Corrupción como el Código de Ética se brindan a todo colaborador en el proceso de inducción, así como un entrenamiento anual virtual a Directores, Gerentes y todo el personal de Caja Arequipa sobre los documentos entregados en mención.

Es importante mencionar que contamos con un Canal de Denuncias, el cual es anónimo y permite identificar e investigar en caso se sospeche sobre la existencia de actividades ilícitas y/o fraudulentas.

Gracias a estas prácticas que nos complace informar, en la historia de Caja Arequipa no se han presentado casos de corrupción, lo que se refleja en la reputación que nos antecede y se conoce. Sin embargo y siempre cautelosos, permanentemente se realizan auditorias y evaluaciones para prevenir se susciten casos de este tipo.

Nuestro
compromiso es tu
bienestar



Nuestros principales logros

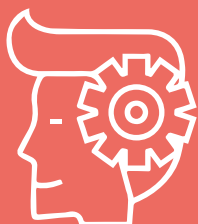
3. Crecimiento Rentable y Sostenible

2019

Se ha tomado S/ 91 millones de deuda subordinada, en 3 operaciones. Lo que ha permitido mantener la solvencia de la institución en niveles adecuados.



2019 Celebración del Contrato de Línea de Financiamiento con la Corporación Andina de Fomento (CAF), en base a lo cual se ha desembolsado un crédito de S/ 20 millones.



Inclusión Financiera Tecnológica – Caja Lab:
S/ 430,894



Compromiso y Beneficio a la Comunidad:

2018
S/ 940,000

2019
S/ 951,000

Rating Financiero:

B+



Cumplimiento con el Estado (Impuestos, Contribuciones, otros):

2018
S/ 95, 289,671.00

2019
S/ 92, 890,615.39



2018
Suscripción del contrato de Deuda Subordinada con Triple Jump, previa autorización de la SBS, se desembolsó S/ 19.6 millones. Lo cual permitió mantener la solvencia de la entidad en niveles adecuados y por encima de los límites regulatorios y los determinados por el Directorio.





4

Talento humano
y cultura organizacional

4.1. Nuestro Equipo

Caja Arequipa impulsa el bienestar y el crecimiento de sus colaboradores, reconoce su importancia y valía.

La empresa trabaja desde una visión y un liderazgo cuyo objetivo es crear vínculos de confianza, buena comunicación y un sentido de pertenencia con la organización, además de impulsar programas integrales de bienestar y generar ambientes de trabajo en los que cada colaborador pueda desarrollar su máximo potencial.

Conforme lo anterior fomentar el compromiso, la identidad y productividad, alcanzando los objetivos de la organización conjuntamente con la competitividad que nos caracteriza en el mercado.

En el año 2018 tuvimos con un capital humano de 3,862 colaboradores, mientras que en el año 2019 contamos con 4,199 colaboradores.





A continuación el detalle de colaboradores de Caja Arequipa, por Departamento y Región:

Departamento / Región	Año 2018	Año 2019
Directorio	84	84
Gerencia de Administración	193	196
Gerencia de Créditos	8	17
Gerencia de Finanzas y Planificación	118	115
Gerencia de Negocios	531	564
Gerencia de Operaciones y Canales	663	720
Gerencia Mancomunada	17	21
Gerencia Regional Andina	249	256
Gerencia Regional Arequipa	527	548
Gerencia Regional Centro Oriente	301	341
Gerencia Regional Imperial	282	292
Gerencia Regional Lima	269	340
Gerencia Regional Lima II – Ica	271	286
Gerencia Regional Norte	147	218
Gerencia Regional Sur	202	201

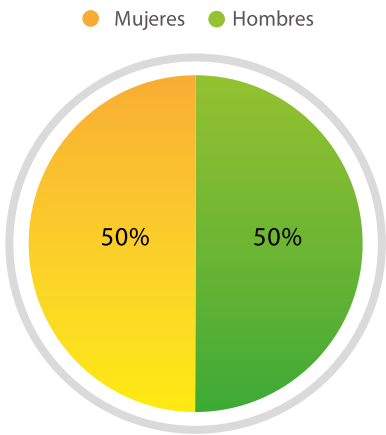
A continuación el detalle de colaboradores de Caja Arequipa, por Departamento y Región:

Ingresos Año 2018	
Departamento /Región	Total
Administración	76
Andina	114
Arequipa	177
Centro Oriente	155
Imperial	122
Lima	153
Lima II - Ica	106
Norte	99
Sur	85
Total	1087

Ingresos Año 2019	
Departamento /Región	Total
Administración	111
Andina	101
Arequipa	257
Centro Oriente	185
Imperial	109
Lima	237
Lima II - Ica	136
Norte	170
Sur	72
Total	1378

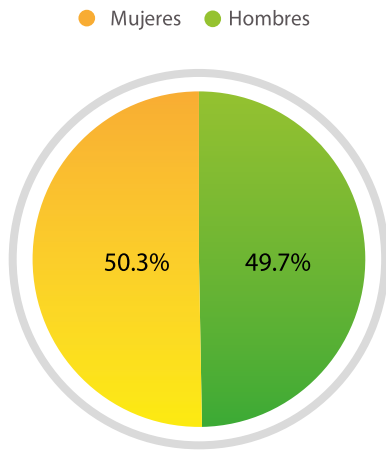


Ingresos por Género - Año 2018



Grupo por edades	Total
18-30	764
31-50	319
51+	4
Total	1087

Ingresos por Género - Año 2019



Grupo por edades	Total
18-30	926
31-50	439
51+	13
Total	1378

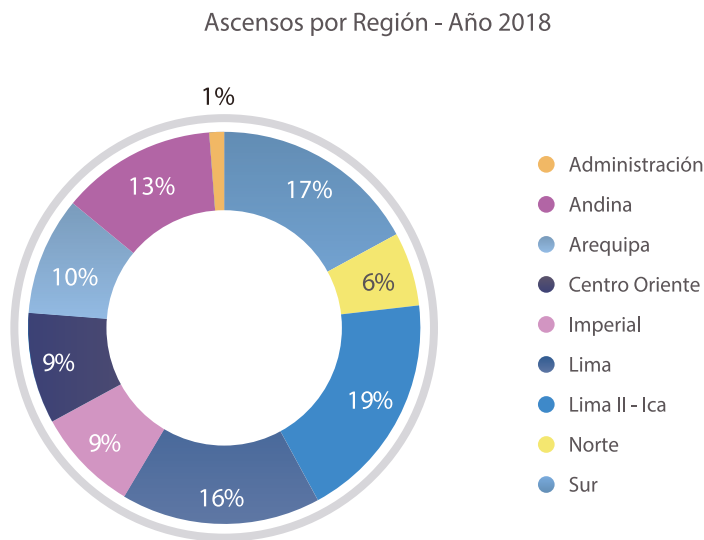
Año 2018 13.9% Índice de Rotación	Genero	Índice de Rotación
	Mujeres	12.66%
	Hombres	12.97%

Año 2019 11.35% Índice de Rotación	Genero	Índice de Rotación
	Mujeres	13.60%
	Hombres	9.07%

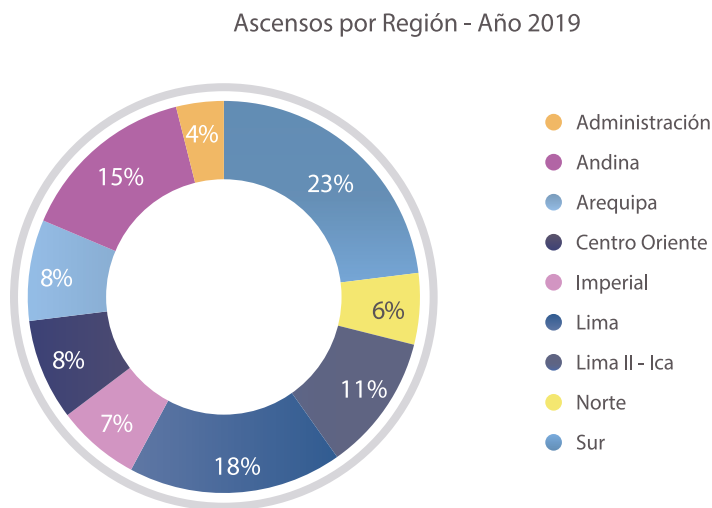


Como parte de nuestro compromiso socialmente responsable con el capital humano, fomentamos su crecimiento profesional.

A continuación presentamos los índices de ascenso por departamento:



De los 164 casos señalados, 60 ascensos involucraron un traslado de ciudad.



De los 204 casos señalados, 49 ascensos involucraron un traslado de ciudad.





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

Ambos se detallan a continuación:

Licencias:

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

Salud y Seguros

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

Fondo de ayuda mutua

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



Detalle	Año 2018	Año 2019
Licencia por Maternidad	149	129
Licencia por Paternidad	124	125

En ambos periodos, registramos un índice de retorno y un índice de retención del 100%, es decir que el capital humano que gozo de su licencia por maternidad y/o paternidad, continúan trabajando con nosotros a la actualidad.

4.2. Salud, Seguridad y Bienestar

Caja Arequipa trabaja arduamente en procurar bienestar laboral, por ello a través de un adecuado ambiente de trabajo persigue que sus colaboradores desarrollen sus actividades dignamente, en condiciones justas, saludables, seguras y con la posibilidad de mejora continua. En ese sentido tenemos conformado un Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mismo que representa al 100% de colaboradores; además en atención a la cantidad de trabajadores distribuidos en nuestra red de agencias, a nivel nacional, se cuenta también con Sub Comités en cada una de las 8 regiones establecidas.

Las elecciones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo se realizan cada dos años.

El comité central está conformado de forma paritaria, por 24 miembros. La mitad, es decir 12 miembros por parte del empleador y otros 12 por parte de los colaboradores (titulares y suplentes).

Cada uno de los subcomités citados está conformado por 8 miembros, 4 por parte del empleador y 4 por los trabajadores.

Comités	Cantidad de miembros
Comité Central	24
Sub Comité Región Imperial	8
Sub Comité Región Andina	8
Sub Comité Región Centro Oriente	8
Sub Comité Región Ica	8
Sub Comité Región Lima	8
Sub Comité Región Norte	8
Sub Comité Región Sur	8





Tanto el comité central como los subcomités se reúnen mensualmente para informar, asesorar y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto. Esto se realiza conforme las normas propias de la organización en materia de seguridad laboral, como por el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y demás legislación nacional aplicable.

Entre las funciones que tiene el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, tenemos:

- 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.
- Aprobar el Programa Anual de Seguridad y Salud.
- Aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud.
- Cumplir y hacer cumplir las normas internas y externas dadas con relación a la Seguridad y Salud en el trabajo.
- Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las acciones correctivas necesarias para evitar su repetición.
- Gestionar y autorizar pruebas y simulacros en temas de seguridad.
- Analizar las estadísticas de los accidentes y enfermedades atribuibles a la empresa proponiendo medidas de mitigación.
- Cuidar que todos los nuevos trabajadores reciban una formación sobre seguridad, instrucción y orientación adecuada.
- Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones inseguras, capaces de producir accidentes de trabajo, a fin de recomendar medidas correctivas.
- Cuidar que todos los trabajadores conozcan los Reglamentos Oficiales, instrucciones, avisos y demás material escrito o gráfico relativo a la seguridad de la empresa.

En los años 2018 y 2019 la Gestión de este Comité se ha visto reflejada en nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la misma que tiene como prioridad mantener las buenas condiciones de seguridad y salud en la organización, así como mantener al personal motivado e involucrado con la prevención de los riesgos del trabajo, asumiendo los compromisos detallados a continuación:



Proteger la salud y seguridad de los colaboradores, proveedores, clientes y visitantes.

Cumplir con la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y otras normas aplicables a nuestras actividades.

Propiciar la mejora continua de nuestro desempeño en la prevención de riesgos, implementando un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través del cual se involucra a todos los trabajadores de la empresa en la identificación continua de los peligros y evaluación de sus riesgos para poder tomar oportunas y eficaces medidas de control.

Sensibilizar y concientizar a los colaboradores y sus representantes en la prevención de los riesgos del trabajo en todas sus actividades, fomentando la comunicación, participación y consulta.

Fomentar y garantizar las condiciones de seguridad, salud e integridad física, mental y social de los colaboradores durante el desarrollo de las labores en el centro de trabajo y en todos aquellos lugares a los que se le comisione, siendo uno de sus objetivos principales evitar riesgos y accidentes de trabajo, así como enfermedades ocupacionales.

Promover en los contratistas una actitud de seguridad en el desarrollo de los trabajos y las actividades que ejecutan para La Caja, con la finalidad que sean coherentes con la Política y los principios de Seguridad y Salud en el trabajo; supervisar en los sitios de trabajo el cumplimiento de los procedimientos, normas y obligaciones legales relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo y control de emergencias.

Integrar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a todas las actividades que realiza la institución, incidiendo sobre la seguridad, salud y bienestar de los colaboradores, proveedores, clientes y visitantes.



La gestión desarrollada se evalúa a través de los Planes Anuales de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de la reunión que mantiene el comité en el último trimestre del año concurrente.

Los Planes Anuales de Seguridad y Salud en el Trabajo de ambos periodos declarados, 2018 y 2019, fueron aprobados por el Comité citado y operan en función al Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caja Arequipa, así mismo sujetos a lo establecido en la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento.

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

A continuación presentamos los resultados obtenidos en la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme los objetivos planteados:

Año 2018

Objetivo	Estrategia	Indicador	Responsable	Resultado
Reducir el Índice de Accidentes de Trabajo	Difusión de los indicadores de accidentabilidad y concientización del personal	(N° de agencias en donde se difundió la información)/(N° total de agencias)*100	Asistente de SST	100%
	Consultoría para la revisión de la Matriz IPER	Consultoría para la revisión de la Matriz IPER	Asistente de SST	Revisada
	Entrenamiento y Capacitación al Personal	(N° total de trabajadores participantes)/(N° de trabajadores totales)*100	Asistente de SST	75%
	Curso Práctico de Manejo Defensivo	(N° total de trabajadores participantes)/(N° de trabajadores proyectados)*100	Asistente de SST	85%
	Programa Cero Accidentes	Agencias que participaron siguiendo los lineamientos.	Asistente de SST	100%

Año 2019

Objetivo	Estrategia	Indicador	Responsable	Resultado
Mantener o reducir el Índice de Frecuencia de Accidentes	Programa Cero Accidentes, difusión de indicadores, capacitación e inspecciones	Consultoría para la revisión de la Matriz IPER	Asistente de SST	6.16%
Actualizar la plataforma documentaria del SGSST de acuerdo a la Ley N° 29783	Adecuación de la Documentación del SGSST	(N° de documentos actualizados)/(N° total de documentos)*100	Asistente de SST	100%
Incrementar el nivel de participación de trabajadores en las capacitaciones de SST	Difusión y concientización del Programa de Capacitación de SST	(N° total de trabajadores participantes)/(N° total de trabajadores)*100	Asistente de SST	65%

Índices de Accidentabilidad

Acorde a nuestra gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo realizamos la medición de indicadores de accidentabilidad, teniendo por finalidad el control, reducción y/o eliminación de accidentes ocupacionales.

Año 2018

Región	Cant. de Accidentes	Porcentaje	Género	Cant. de Accidentes	Porcentaje
Arequipa	12	30%	Hombres	22	55%
Centro Oriente	3	7.50%	Mujeres	18	45%
Imperial	2	5%	Total	40	100%
Lima	10	25%			
Lima II Ica	3	7.50%			
Norte	5	12.50%			
Sur	5	12.50%			
Andina	0	0			
Total	40	100%			



Año 2019

Región	Cant. de Accidentes	Porcentaje
Arequipa	29	44.62%
Centro Oriente	11	16.92%
Imperial	2	3.08%
Lima	7	10.77%
Lima II Ica	4	6.15%
Norte	6	9.23%
Sur	0	0
Andina	6	9.23%
Total	65	100%

Género	Cant. de Accidentes	Porcentaje
Hombres	29	44.44%
Mujeres	36	55.56%
Total	65	100%

Índice de Frecuencia: En el año 2018 se estableció un índice de frecuencia límite de 6 accidentes por millón de horas trabajadas, obteniéndose una frecuencia promedio de 3.98.

Meses	Índice de Frecuencia Mensual
Enero	3.71
Febrero	2.50
Marzo	4.82
Abril	5.95
Mayo	1.18
Junio	5.90
Julio	7.23
Agosto	1.21
Setiembre	2.38
Octubre	3.57
Noviembre	3.50
Diciembre	5.74
Acumulado	3.98

Índice de Frecuencia: En el año 2019 se mantuvo un índice de frecuencia límite de 6 accidentes por millón de horas trabajadas, con una frecuencia de 6.16 y 6.14.

En ambos casos se superó el límite debido al número de colaboradores ingresantes en los periodos en mención.

Meses	Índice de Frecuencia Mensual
Enero	6.13
Febrero	7.34
Marzo	3.57
Abril	3.43
Mayo	8.01
Junio	12.28
Julio	10.18
Agosto	4.55
Setiembre	8.84
Octubre	3.30
Noviembre	3.21
Diciembre	3.14
Acumulado	6.16

Índice de severidad o gravedad: El índice de severidad establece la cantidad de días perdidos por accidente de trabajo.

En el año 2018 el límite del mismo fue de 153.36. El mes de junio presentó el mayor índice de severidad, con 79 días perdidos.

Meses	N° de días perdidos	Índice de severidad mensual
Enero	15	18.57
Febrero	6	7.50
Marzo	12	14.48
Abril	40	47.62
Mayo	9	10.66
Junio	79	93.32
Julio	55	66.29
Agosto	2	2.43
Setiembre	25	29.85
Octubre	18	21.46
Noviembre	43	50.28
Diciembre	57	65.48



Índice de severidad o gravedad: En el periodo 2019 se estableció un índice de severidad límite de 153.36, es decir no se podían tener más de 129 días de descanso médico.

El mayor índice, en este caso, fue en el mes de setiembre con 59 días perdidos.

Meses	N° de días perdidos	Índice de severidad mensual
Enero	35	42.92
Febrero	45	55.04
Marzo	24	28.52
Abril	11	12.56
Mayo	44	50.36
Junio	52	58.03
Julio	32	36.19
Agosto	43	48.94
Setiembre	59	65.21
Octubre	55	60.47
Noviembre	3	3.21
Diciembre	47	49.16

Índice de severidad o gravedad

Año 2018	
Meses	Índice de Accidentabilidad
Enero	0.07
Febrero	0.02
Marzo	0.07
Abril	0.28
Mayo	0.01
Junio	0.55
Julio	0.48
Agosto	0.00
Setiembre	0.07
Octubre	0.08
Noviembre	0.18
Diciembre	0.38

Año 2019	
Meses	Índice de Accidentabilidad
Enero	0.26
Febrero	0.40
Marzo	0.10
Abril	0.04
Mayo	0.40
Junio	0.71
Julio	0.37
Agosto	0.22
Setiembre	0.58
Octubre	0.20
Noviembre	0.01
Diciembre	0.15

Tasa de incidencia de enfermedades ocupacionales

Enfermedades Relacionadas al Trabajo	2018
Trastornos músculo - esqueléticos	25
Trastornos auditivos	0
Trastornos cardiovasculares	0
Trastornos de tracto urinario	0
Trastornos de la cavidad bucal	0
Trastornos Hematológicos	0
Trastornos Nutricionales	744
Trastornos Oftalmológicos	833
Trastornos Respiratorios	0
Trastornos Endocrinólogos	0
Trastornos Mentales	0
Otros	0

Enfermedades Relacionadas al Trabajo	2019
Trastornos músculo - esqueléticos	446
Trastornos auditivos	0
Trastornos cardiovasculares	0
Trastornos de tracto urinario	0
Trastornos de la cavidad bucal	0
Trastornos Hematológicos	0
Trastornos Nutricionales	712
Trastornos Oftalmológicos	833
Trastornos Respiratorios	0
Trastornos Endocrinólogos	0
Trastornos Mentales	0
Otros	0

Índice de Frecuencia: En el año 2018 se estableció un índice de frecuencia límite de 6 accidentes por millón de horas trabajadas, obteniéndose una frecuencia promedio de 3.98.

4.3. Nuestro Capital y su Desarrollo Humano

Para Caja Arequipa la capacitación es un proceso estratégico que permite encaminar las actividades a la mejora continua, el incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de contribuir y elevar su desempeño personal y profesional.

La necesidad de capacitación surge de los rápidos cambios estructurales, en relación directa a la competitividad, lo que compromete mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad. De esta manera, en Caja la capacitación es una inversión, orientada a la mejora de las competencias y capacidades del personal continuamente, lo que se traduce en el desempeño laboral, mayor productividad e incremento de la rentabilidad.

En honor al compromiso asumido con la gestión de conocimiento de los colaboradores, se asigna un presupuesto anual al Departamento de Desarrollo y Capacitación en base a la identificación de necesidades.

Las horas de formación en Caja Arequipa comprenden todos los programas de Capacitación, las mismas se aprecian en los siguientes resultados:





Todos los programas de Capacitación buscan mejorar las aptitudes de los colaboradores en las distintas etapas de su desempeño laboral.

A continuación se aprecia el tipo de programa de capacitación realizado y en el número de horas del mismo, conforme a los periodos declarados:





2018

86 746 horas

Programas de Actualización

223 248 horas

Programas de Formación

3 291 horas

Programas de Inducción

67 650 horas

Cursos Normativos

245 635 horas

Cursos No Normativos

En el periodo 2019, la evaluación del enfoque de gestión del Departamento de Desarrollo y Capacitaciones tuvo un resultado por demás positivo, cumpliendo un 90.4% de los objetivos trazados.

Caja Arequipa realiza el proceso de Evaluación de Desempeño, a través de su Gerencia de Desarrollo Humano y se aplica al 100% de colaboradores que cuentan con más de 6 meses laborados. El periodo evaluado se detalla por categoría laboral:

Alta Gerencia	25 colaboradores
Mando Medio	403 colaboradores
Contribuidor Individual	3 063 colaboradores

Cada año Caja Arequipa desarrolla una evaluación de su clima laboral a fin de conocer la percepción de sus colaboradores al respecto. En los periodos reportados se obtuvo el siguiente resultado:

Índice de Satisfacción
Clima Laboral
2018 y 2019

61%

Para Caja Arequipa es importante mantener una comunicación interna permanente, por ello se cuenta con los siguientes Canales de Comunicación:

Correo de Comunicación y Caja con Sentido: Medios donde se transmite las comunicaciones alineadas a la cultura de Caja Arequipa. El área a cargo es Bienestar y Clima Laboral junto con Cultura y Gestión del Cambio.

Buscamos promover los siguientes valores:



Nuestros principales logros

4. Talento Humano y Cultura Organizacional

Gestión del
Conocimiento
2018-2019:
577 722
Horas de
Capacitación



Índice de Rotación
2018 – 13.9%
2019 – 11.35%

Equidad de Género
2018

50.6% Mujeres
49.4% Hombres

2019

50.4% Mujeres
49.6% Hombres

Oportunidad Laboral:
2018
3862
Colaboradores

2019
4199
Colaboradores

Escuela de Analistas de Crédito

- Incremento 47% la efectividad de aprobados.
- La rotación de analistas. Junior reducción del 4% al 2018.
- Mejora y optimización de la escuela utilización de nuevas herramientas tecnológicas.



Incremento de
horas de
capacitación

118%
en el año
2019.

Línea de Sucesión
2018-2019:

368
Oportunidades
de Crecimiento
Profesional



Plataforma educativa
Mi Campus
Digitalización
al 100% las escuelas
de formación



Clima Laboral
Satisfactorio:

61%



Creación y Práctica
Programa
Cero Accidentes:

100%

de colaboradores
capacitados y
comprometidos



5

Gestión Comercial Sostenible

5.1. Nuestros Clientes

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

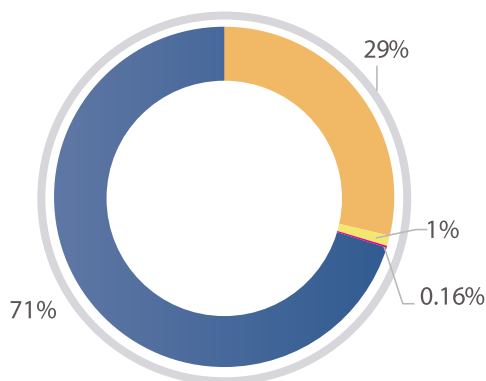
A continuación presentamos el detalle de nuestros clientes fidelizados y a cuya confianza nos debemos:

Clientes de Crédito:

Nuestros clientes de créditos son el principal activo de Caja Arequipa.

Participación por tipo de cliente 2018

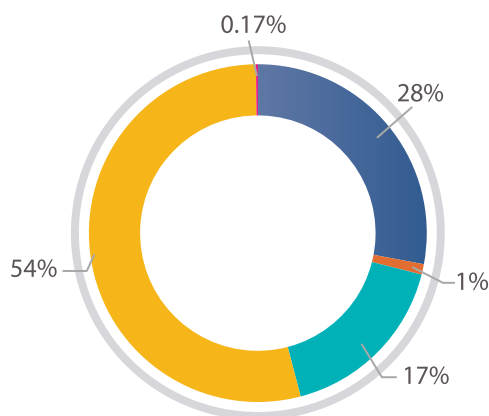
● Consumo ● Hipotecario ● Mediana ● MYPE



Al cierre del año 2018 se contó con más de 384 mil clientes, representando un crecimiento del 9% respecto al año 2017.

Participación por tipo de cliente 2019

● Consumo ● Hipotecario ● Pequeña ● Micro ● Mediana



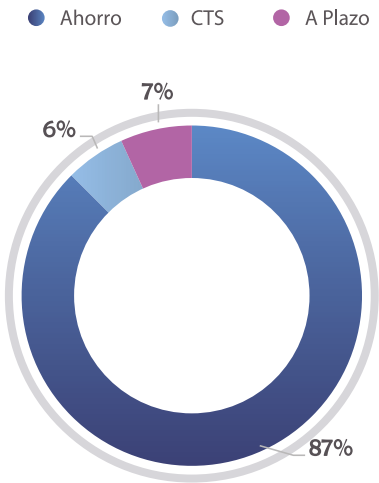
Al cierre del año 2019 se contó con más de 409 mil clientes, representando un crecimiento del 6.5% respecto al año 2018.



Cientes de Depósitos:

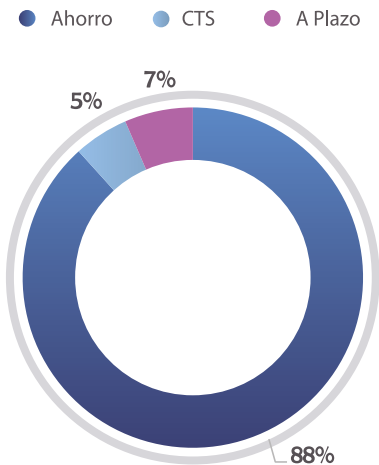
En 2018 alcanzamos 963,300 clientes de depósitos que representa un crecimiento de 15.3%, con respecto al año anterior. El crecimiento se explica principalmente por el mayor incentivo del ahorro corriente para nuestros clientes de créditos, realizando seguimiento a las agencias, capacitaciones y visitas a las principales zonas colocadoras.

Estructura de Clientes por Depósito 2018



Al cierre del año 2019 se contó con 1 millón de clientes de Depósito, representando un crecimiento de 11,6% con respecto al año anterior.

Estructura de Clientes por Depósito 2019



5.2. Comprometidos con la excelencia

En cuanto a nuestra gestión con nuestro stakeholders Clientes, durante los periodos declarados, obtuvimos los siguientes resultados:

Año 2018

Objetivos	Indicador	Línea Base	Resultado
Definir e implementar el Túnel de experiencia y Protocolo de Atención	Índice de Recomendación Neto	42%	49%
	Nivel de Posicionamiento (3 Categorías)	Asesoría: 32.9% Flexibilidad: 26.5% Rapidez: 28.1%	Asesoría: 30% Flexibilidad: 27% Rapidez: 28.3%
Crecer en la cartera de Clientes PYME	Crecimiento de Cartera PYME	12.51%	14.28%
	Crecimiento de Clientes PYME	15.10%	11.90%

Año 2018

Objetivos	Indicador	Línea Base	Resultado
Ser reconocidos por brindar una experiencia de servicios memorable	Retención de Clientes	52.36%	51.09%
Contar con una oferta integral más valorada por nuestros clientes	Número de Productos por Cliente	1.11	1.12
Ser la marca preferida en microfinanzas a nivel nacional y reconocida por su foco social a nivel internacional	Poder de Marca	14.3%	17.2%

Para Caja Arequipa sus clientes representan uno de los principales grupos de interés. Basamos gran parte de nuestra gestión en ellos, en conocer su percepción y escuchar sus consultas e inquietudes; lo que nos permite generar valor a favor de todos nuestros usuarios, en los diferentes canales de contacto y puntos de venta que tenemos, creando soluciones a su medida y en el tiempo más oportuno.

Conforme lo anterior, desde el año 2017 incluimos como uno de los indicadores de experiencia el Net Promoter Score (NPS), cuyo fin es medir la lealtad de los clientes basándose en recomendaciones, buscando identificar insights que permitan conocer su sentir y proponer acciones que conlleven a generar emociones positivas.

En base a los resultados se han establecido medios de retroalimentación permanente a favor de los clientes que visitan nuestras agencias y que realizan distintas operaciones en ventanilla. Es objetivo de Caja Arequipa mejorar sus procesos continuamente, permitiendo la mejor atención y experiencia posible a nuestros clientes.

A continuación los resultados obtenidos en los periodos reportados:



5.3. Talleres de Negocio

En el año 2018 y 2019, se realizaron Talleres Caja Arequipa, donde se reunieron a los colaboradores del área de negocios, operaciones y administración que tratan directamente con los clientes. En línea con nuestro compromiso de mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, desarrollamos la metodología de co - creación aplicada a nuestros procesos.



En las principales sedes de Caja Arequipa, nuestros mejores talentos desarrollan y trabajan ideas de mejora continua y desarrollan prototipos que luego serán implementados para mejorar nuestros productos y servicios.



5.4. Reconocimiento a la Fidelidad de Nuestros Clientes

“El Día del Cliente” se celebra el segundo viernes de setiembre como muestra de gratitud hacia nuestros clientes, nuestros aliados, reafirmando nuestra labor de priorizar una excelente atención basada en la cultura de Servicio Encájate, la cual se ha convertido en nuestra filosofía de trabajo.

Como pioneros e impulsores estamos seguros que este día permitirá sensibilizar a otras financieras sobre la importancia del servicio a los clientes, la misma que ve reflejada en su satisfacción inmediata frente a cualquier necesidad financiera identificada por nuestros colaboradores.

En el año 2018 se tuvo como tema central “La Sonrisa de la Caja”. En todas las agencias de Caja Arequipa, a nivel nacional, los diferentes clientes fueron recibidos por los colaboradores, ejecutivos y funcionarios, con un detalle especial y con una gran sonrisa, un gesto de agradecimiento por hacer de esta institución la más importante del Perú.



En simultáneo cada una de las agencias tuvo una agradable interacción entre clientes y colaboradores. Además de pintorescas decoraciones, aperitivos de cada región y una atención preferencial que se pudo apreciar en todas las sedes, a nivel nacional.



Caja Arequipa es una entidad con un claro interés en las personas y su bienestar, por ello en-caminamos nuestras acciones a fortalecer el vínculo emocional con los clientes. Lograr ser una empresa cuya cultura organizacional comprenda, entre otros y principalmente, la alta calidad en la experiencia de servicio, demostrando que el enfoque en los clientes y su bienestar es la mejor estrategia en el camino de la rentabilidad.

En el año 2019, el tema del Día del Cliente fue “La Alegría de la Caja”.

Nuestros principales logros

5. Gestión Comercial Sostenible



152 Oficinas propias
28 Oficinas compartidas
1262 Agentes propios
a disposición de
nuestros clientes,
más de 8000
Agentes Kasnet
al servicio de
nuestros clientes.



Equidad de Género:

2018:
48%

2019:
52%

Más de
50%
clientes
fidelizados



24
Departamentos
64
provincias a
nivel nacional



Apertura y Comunicación
con nuestros Clientes:
Facebook: 169 680 Likes
Instagram: 5 961 Seguidores
Youtube: 1 790 Suscriptores
Linkedin: 18 017 Seguidores
Twitter: 1 991 Seguidores



Atención Multisectorial:

- Servicios 36%
- Comercio por menor 29%
- Transporte 9%
- Manufactura: 6%
- Agricultura: 5%
- Construcción: 4%
- Comercio por Mayor: 4%
- Turismo: 2%
- Minería: 1%
- Otros: 4%



Permanencia y Lealtad
de Nuestros Clientes:

1 Año: 33%
2 Años: 17%
3 Años: 10%
4 Años: 7%
5 Años: 7%
más de 5 Años: 26%

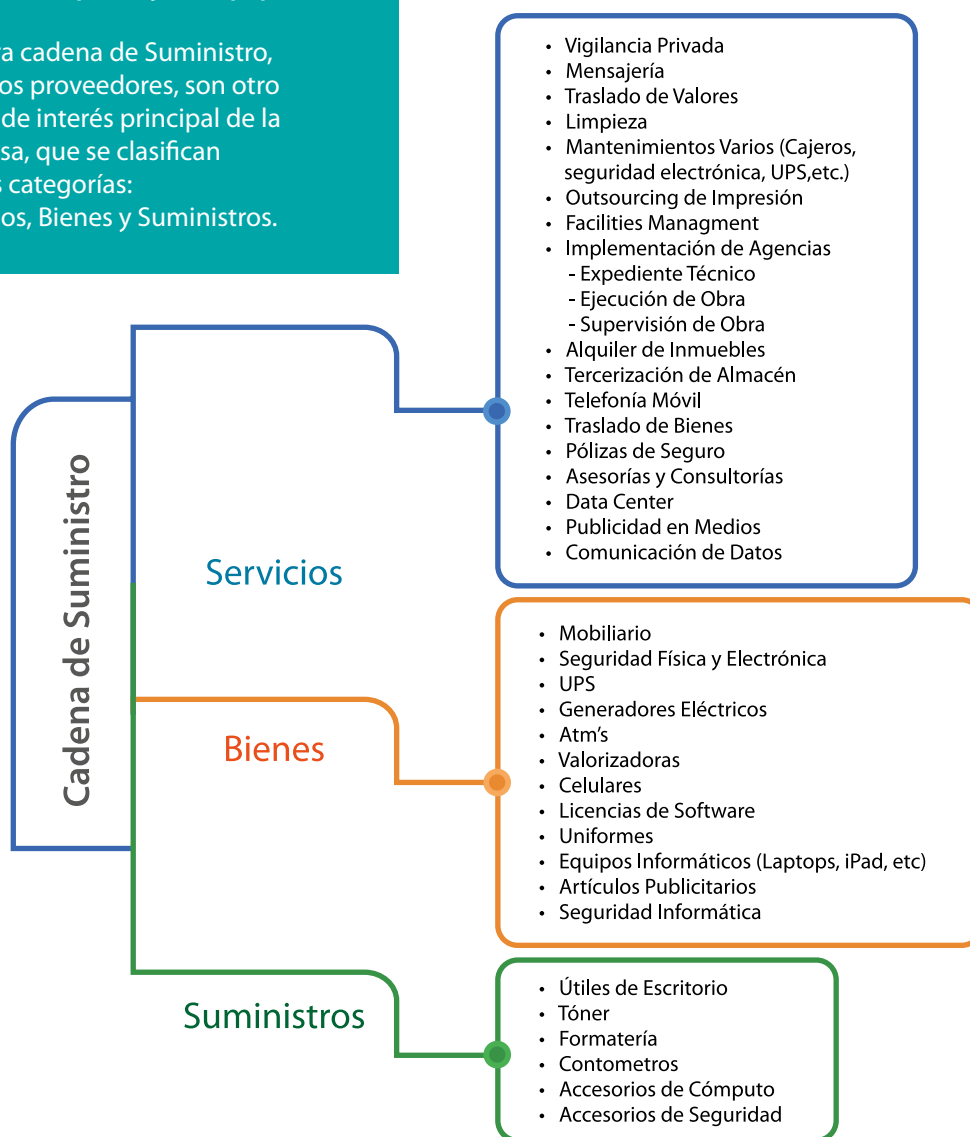


6.1. Cadena de Suministro

Alineados a nuestra filosofía organizacional y plan estratégico, es parte de nuestro compromiso apoyar la gestión empresarial de nuestros proveedores, acercándolos al beneficio de ser una organización socialmente responsable, que se enfoque no sólo en su desarrollo económico, sino también social y ambiental.

La triple bottom line promovida y practicada por Caja Arequipa.

Nuestra cadena de Suministro, nuestros proveedores, son otro grupo de interés principal de la empresa, que se clasifican en tres categorías: Servicios, Bienes y Suministros.





La selección de proveedores se realiza inicialmente por requerimiento del área. En ese sentido se elaboran los Términos de Referencia correspondientes y se determinan los requerimientos necesarios para que las empresas puedan postular.

En caso los productos o servicios impliquen un impacto ambiental significativo se incluyen en los Términos de Referencia criterios ambientales. Es importante mencionar que parte de la metodología de calificación es la revisión de información adicional que las empresas postulantes puedan presentar y que sumen al servicio o productos solicitados; en esos casos se otorga una calificación adicional.

Asimismo como promotores de la dimensión social y siendo parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos aplicado criterios sociales que consideramos de sumo interés. Nos referimos específicamente a temas de anticorrupción. Todos nuestros procesos de selección y contratación de proveedores tienen como pilar su cautelación.

Es importante mencionar que contamos con una Base de Proveedores, donde figuran todas las empresas que han trabajado con Caja Arequipa, para el registro somos cuidadosos, ya sean personas naturales o jurídicas, que estén acordes y sujetas a Ley, y el segundo caso constituidas formalmente. Esto permite que se realice la evaluación en temas de corrupción, que no existan conflictos de intereses entre el proveedor y personal de Caja Arequipa, se valide que no existan restricciones para realizar trabajos a favor del estado, así como su experiencia. Una vez que el proveedor ha pasado por estos filtros, es incluido en la base.

Otro criterio a evaluar y que consideramos de vital importancia es la Seguridad y Salud en el Trabajo, por ello cuando se identifican peligros o riesgos en el servicio solicitado, se evalúa con mayor énfasis el cumplimiento de las condiciones adecuadas, de acuerdo al cumplimiento de ley. Esto implica un control por parte del usuario, quien debe validar la prestación o ejecución del servicio conforme requerimientos.

La Base de Proveedores se encuentra normada, lo que permite hacer un seguimiento de los mismos cada 02 años y así mantenerla actualizada en relación a los criterios que se avalúan.

En el caso de contrataciones a partir de S/ 250 000 se crea un Comité conformado por 03 personas: Representante del Área Usaria, Representante del Área de Adquisiciones y la persona que ejecuta operativamente el proceso. Esto permite absoluta transparencia en la selección de la empresa proveedora.





6.2. Programa CSRCB de Global Reporting Initiative

Caja Arequipa busca alinear su estrategia de sostenibilidad con la de su cadena de valor. En ese sentido somos parte del Programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas, en adelante Programa CSRCB, promovido por Global Reporting Initiative (GRI), en el año 2018 y 2019, a la actualidad.

Este programa tiene una duración de 04 años y está orientado a ayudar a las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) - en países en desarrollo - a elaborar sus primeros reportes de sostenibilidad referenciados, conocerlos y evidenciar su utilidad y beneficio como importante herramienta de autogestión y comunicación. Un importante acercamiento a la responsabilidad social empresarial, además permitirles obtener mejores accesos a las cadenas globales de valor.

El programa ha sido implementado en los países de Colombia, Ghana, Indonesia, Perú, Sudáfrica y Vietnam; es financiado por la Secretaría de Asuntos Económicos del Estado Suizo (SECO). En atención a los objetivos de trabajo con la pequeña y mediana empresa, Caja Arequipa, con asesoría y apoyo de HumanizaRSE – Acción Sostenible (Socio Implementador de GRI), adoptó el Programa CSRCB y viene desarrollándolo en beneficio de sus proveedores, muchos de los cuales ya han elaborado su tercer Reporte de Sostenibilidad Referenciado y tienen clara la importancia de gestionar sus impactos económicos, sociales y ambientales.

Conforme los lineamientos del programa, todos los proveedores participantes han efectuado su declaración en atención a la materialidad del Reporte de Sostenibilidad de Caja Arequipa (indicadores definidos) y aplicación de los Estándares GRI.

El trabajo se efectuó a través de clusters, definidos por sector.

A continuación se aprecian los principales aspectos definidos por Caja Arequipa y declarados por sus proveedores en la dimensión económica, social y ambiental:





Dimensión Económica

Desempeño Económico:

Declaración del valor económico generado y distribuido en el periodo reportado, como: Ingresos, gastos operacionales, salarios, impuestos, inversiones en la comunidad, otros.

Dimensión Ambiental

Materiales:

Declaración de buenas prácticas y gestión ambiental de la cadena de valor, propiciando el uso responsable de los recursos que utilizan en su operatividad, como materia prima.

Dimensión Social

Empleo:

Se reportó la gestión socialmente responsable de las empresas proveedoras respecto a sus colaboradores, específicamente buenas prácticas laborales, índice de contrataciones y de rotación, beneficios otorgados, otros.

Seguridad y Salud en el Trabajo:

Incluye la declaración de las medidas adoptadas por la empresa en temas de seguridad y salud en el trabajo, como políticas, comités o brigadas constituidas. Asimismo se especifica las actividades realizadas, de acuerdo a ley o voluntariamente, para brindar un ambiente seguro de trabajo.

Cumplimiento Socioeconómico:

El mismo implicó la declaración del cumplimiento normativo de las empresas en todos sus ámbitos de acción.

Resultados 2018

En este periodo formaron parte y concluyeron exitosamente el Programa CSRCB, los siguientes proveedores de Caja Arequipa:

Clúster – Construcción:

- Constructora Viza S.A.
- Cenergía E.I.R.L.

Clúster – Manejo de Residuos:

- Mujeres Ecosolidarias

Clúster – Seguros:

- Consejeros y Corredores de Seguros S.A.

Clúster – Suministros Informáticos:

- RyR Buyer S.A.



Resultados 2019

En el periodo 2019, Caja Arequipa y sus proveedores fueron reconocidos como “caso de éxito” al haber logrado la participación de la tercera línea de su cadena de valor (proveedor del proveedor). De esta manera se consiguió un efecto multiplicador en la promoción de la responsabilidad social y sostenibilidad.

A continuación presentamos el detalle de los participantes que han concluido su Reporte de Sostenibilidad Referenciado en el año 2019.

Cluster – Construcción:

- Constructora VIZA S.A. – 2do Reporte de Sostenibilidad
- Cenergía E.I.R.L. – 2do Reporte de Sostenibilidad

Cluster – Manejo de Residuos:

- Mujeres Ecosolidarias – 2do Reporte de Sostenibilidad
- Industria Metal Mecánica del Sur – IMDELSUR – 1er Reporte de Sostenibilidad

Cluster – Suministros Informáticos:

- RyR Buyer S.A. – 2do Reporte de Sostenibilidad



Nuestros principales logros

6. Cadena de Valor Sostenible



Reputación Corporativa, Galardones y Reconocimientos:

- Reconocimiento por Global Reporting Initiative 2018 y 2019.
- Premio CITI a la Microempresa – Premic 2018 y 2019: Casos de Éxito de nuestros clientes.
- Ranking Merco 2019: Única Caja en formar parte de las 100 empresas Líderes en RSE y Gob. Corporativo.

Gestión
Anticorrupción
100%
de Proveedores
Evaluados

Triple Línea de
Acción de nuestros
Proveedores:
Elaboración de sus
Reportes de
Sostenibilidad



Pago a proveedores:

2018
S/ 110 989 003.86

2019
S/ 109 120 715.58



Creación de la
Política de
Prevención de
Fraude, Estafa
y Corrupción



2018
1722
proveedores
351
proveedores nuevos



2019
2036
proveedores
314
proveedores nuevos





7

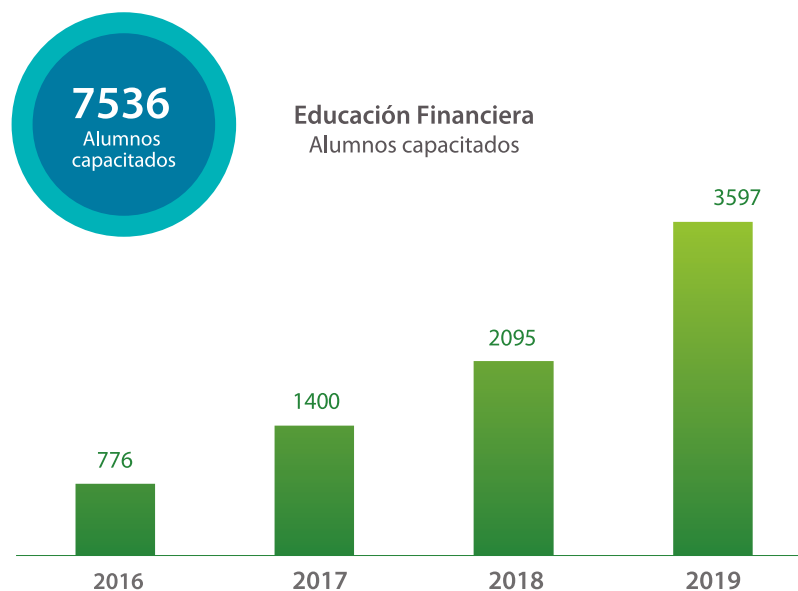
Inclusión Financiera

7.1. Educación Financiera

En Caja Arequipa tenemos la convicción que una sociedad más informada es también una sociedad más responsable y empoderada en la gestión de sus finanzas personales, consciente de las herramientas y múltiples alternativas que el sistema le ofrece.

Con tal motivo creamos y les presentamos los alcances de nuestro “Programa Educación Financiera”. El propósito es brindar Charlas de Educación Financiera, dictadas por nuestros colaboradores, a diferentes estudiantes de primaria y secundaria, explicando temas como el recorrido del dinero, el ahorro, el presupuesto, el crédito, el sistema financiero peruano, entre otros.

Nuestros colaboradores voluntarios son capacitados por el Área de Responsabilidad Social Empresarial, previamente al dictado de su charla, esto se efectúa como parte del programa de voluntariado corporativo: “Súmate”.



Para el desarrollo del Programa, se han elaborado 03 guías aplicadas de acuerdo a la edad de los niños y jóvenes participantes, así como la complejidad de los temas.

78

Voluntarios
capacitados
2018 - 2019



Gracias a los voluntarios de Caja Arequipa hemos llegado a dictar clases en las ciudades de Arequipa, Cuzco, Puno, Juliaca, Ica, Moquegua, Tacna, Puerto Maldonado y Huánuco.

Las sesiones de educación financieras inician y finalizan con la aplicación de una evaluación, con el objetivo de medir el nivel de conocimiento e impacto del tema.

En promedio, los estudiantes adquieren hasta un 52% de conocimiento nuevo a través de nuestras charlas.



Asimismo se ha celebrado un convenio con el Arzobispado de Arequipa para dictado de charlas a sus alumnos, padres de familia y profesores.

7.2. Nuestro Aliado CEDHI Nueva Arequipa

En el año 2016 celebramos una Alianza con CEDHI Nueva Arequipa, la cual sigue vigente a la actualidad, con el propósito de promover el emprendimiento en los jóvenes estudiantes de administración y gastronomía a través del módulo transversal “Gestión Empresarial, Organización y Constitución de Empresas”, dictado por nuestros colaboradores.

En el año 2018, la calidad de exigencia a sus estudiantes se elevó, para ambas carreras.



Se han dictado **450 horas académicas** del curso “Gestión Empresarial”

51 Colaboradores voluntarios de diferentes áreas de Caja Arequipa que compartieron sus conocimientos.

915 Horas de pasantías donde los alumnos han podido adquirir experiencia laboral en diferentes áreas de Caja Arequipa, como: Servicios Internos, Servicios Empresariales, Experiencia al Cliente, Contabilidad, Finanzas y Desarrollo Humano.

En el año 2018 se han desarrollado **28 Proyectos y Planes de Negocios** en elaboración bajo nuestra asesoría, tanto como Administración y Gastronomía.

En el 2019 se dictó **5 talleres de Habilidades Blandas** en colaboración con la Universidad Católica San Pablo.



7.3. Nuestro Aliado - Enseña Perú

En el año 2019 se cumplen 05 años de la alianza estratégica con Enseña Perú, promoviendo la educación de calidad para niños y jóvenes de contextos vulnerables y la producción de material de educación financiera para estos profesores.



Hemos financiado hasta el momento a **15 profesores** de Enseña Perú.

Más de 1000 niños beneficiados de Arequipa, Junín y Piura

Se desarrolla una **metodología de educación financiera** para dos bloques: 5to - 6to de primaria y 1ro - 2do de secundaria de acuerdo a las competencias establecidas por el Ministerio de Educación - MINEDU.

Los alumnos realizaron **Visitas Institucionales** a Caja Arequipa con el objetivo de conocer el desarrollo de una Institución Financiera. Conocieron tanto las áreas administrativas como el funcionamiento de la agencia.

Se ha capacitado a colaboradores en técnicas de aula para proyectos que impliquen dictado de clases.

Se desarrolló el Programa piloto **Salud Financiera** para la Escuela, un espacio de aprendizaje para profesores a fin de que puedan aprender educación financiera y técnicas para volcar ese conocimiento en sus alumnos.



7.4. Programa Jóvenes Emprendedores de EduCaixa

En el año 2019 se realizó por primera vez el Programa “Jóvenes Emprendedores de EduCaixa”, en Alianza con la Fundación Bancaria Caixa D’estalvis I Pensions de Barcelona, a través de FEPMAC, en el que se entregó el premio “Desafío Emprende”, al grupo de alumnos que elaboraron el mejor proyecto social.



160 Estudiantes capacitados por Caja Arequipa en temas de innovación y emprendimiento.

24 Colegios capacitados, de los cuales **08 instituciones** fueron instruidas por Caja Arequipa.

33 Proyectos presentados por Caja Arequipa, de un total de 72 Proyectos a nivel nacional.

El Equipo Ladrix obtuvo el Primer Puesto, del Colegio Claret, presentado por Caja Arequipa.

Los ganadores han asistido a 2 conferencias de prensa y han tenido **1 pasantía** en Campus Caixa, Barcelona - España.



7.5. Programa Finanzas en mi Colegio

El CEFI - Centro de Estudios Financieros, gestiona diversas iniciativas orientadas a promover la educación e inclusión financiera, a expresar al gremio bancario en ambos temas y a contribuir a la competitividad y modernización del país.



En el año 2019 en alianza con CEFI de ASBANC, a través del Programa "Finanzas en mi Colegio" se ha logrado capacitar a **5 484 estudiantes de Arequipa y Piura** en contenidos de educación básica de educación financiera.

85 Profesores capacitados en metodologías de enseñanza en educación financiera, asimismo se les ha entregado textos educativos y guías metodológicas.

17 Colegios beneficiados con el Programa Finanzas en mi Colegio.

7.6. Educación Financiera Clientes – Cuidemos tu Bolsillo

Promovido por el Comité de Experiencia al Cliente, en el año 2019 se realizó un piloto del Programa "Cuidemos tu Bolsillo", el cual se desarrolló en 03 agencias con mayor mora en Arequipa: Avelino, Miraflores y Alto Libertad.

Con el objetivo de promover una cultura de responsabilidad financiera, el propósito del Programa Piloto es brindar información clara y precisa a nuestros clientes que les permita una mejor planificación y por ende desarrollo.

En ese sentido se hicieron 08 talleres con analistas de crédito sobre sensibilización e importancia de la correcta evaluación de los clientes, lo que tuvo una duración de 08 semanas.

Se tocaron 04 temas de endeudamiento responsable impartido desde los diferentes canales, asimismo se enviaron 36,000 mensajes de texto con 12 tips diferentes de educación financiera.

El Programa ha permitido beneficiar a 3 566 clientes con información de educación financiera en: Préstamo con propósito, Conocimiento del préstamo, Pagos y Reprogramaciones y Central de Riesgos.



Nuestros principales logros

7. Educación Financiera



Educación Financiera:

7 536
Estudiantes
Capacitados

78
Colaboradores
Voluntarios



Cuidemos tu Bolsillo Clientes:

08 Talleres
03 Agencias Beneficiadas
36 000 Mensajes de
Texto Informativo

CEDHI Nueva Arequipa:

450 Horas dictadas
51 Colaboradores
Voluntarios
915 Pasantías
en la empresa
28 Proyectos
desarrollados



Finanzas en mi Colegio:

5 484 Estudiantes
de Arequipa y Piura
85 Profesores
Capacitados
17 Colegios
Beneficiados



EduCaixa

Jóvenes Empre- dores EduCaixa:

160
Estudiantes Capacitados

08
Colegios Beneficiados



Enseña Perú:

Financiación de
15
profesores

Más de
1 000
niños beneficiados





8

Compromiso Social

8.1. Soy Caja, Soy Abrigo

En el año 2018 se realizó la Campaña de Ayuda Humanitaria, en alianza con la Clínica San Juan de Dios como parte de la Campaña Mensajeros de Salud, como respuesta al fenómeno de friaje y los diversos desastres naturales que azotaron a las poblaciones más vulnerables de nuestro país. La misma se realizó en 2 parties:

Primera Parte: Arequipa - Huaynacotas

Con el apoyo de **41 especialistas y voluntarios:**

- Nutricionistas
- Psicólogos
- Tecnólogos
- Médicos de medicina general, medicina interna, ortopedia, traumatología, ginecología, odontología y oftalmología.
- Técnicos y enfermeras
- Administrativos de la Clínica San Juan de Dios
- Colaboradores voluntarios de Caja Arequipa.

Se logró brindar el apoyo en el registro de pacientes, entrega de **356 Packs** y asistencia a los médicos en labores permitidas, atendiendo así a **1500 pobladores de Huaynacotas, Cotahuasi y Taurisma.**



Segunda Parte: Puno – Caminaca

En el año 2018 Caja Arequipa celebró un convenio con Kusimayo ("Río Feliz" en quechua), organización sin fines de lucro que trabaja mejorando las condiciones de vida de niños, familias y ancianos de las comunidades rurales de Puno, con el propósito de cumplir nuestro compromiso de apoyo a familias vulnerables que más lo necesitan.



Con la organización Kusimayo y la participación de **23 colaboradores voluntarios** de la empresa se ha logrado implementar **24 casas con el equipamiento tecnológico "Casa Caliente Limpia"**, en la provincia de Azángaro – Puno". La zona está a una altura de 3 835 m.s.n.m. y tiene una temperatura que varía entre 14° y - 2.4 °C, por lo que el frío que sufren las familias es significativo.

Gracias al Programa se ha logrado mejorar la calidad de vida de 84 personas.



8.2. Nuestro Aliado - Bomberos Voluntarios de Arequipa

Reconocemos la ardua labor que los Bomberos Voluntarios de Arequipa realizan a favor de nuestra comunidad. En ese sentido, en el año 2019, celebramos un Convenio que permitieron:

Se realizaron **28 capacitaciones** brindadas por los Bomberos para todas las agencias de Arequipa. Un total de **56 horas dictadas** sobre Primeros Auxilios y Evacuación, de manera gratuita, a favor de los colaboradores.



Por nuestra parte, buscamos apoyar y fortalecer la labor de servicio que realizan, día a día, en ese sentido brindamos **una máquina compresora de aire** arreglada para los tanques de oxígeno que utilizan.

8.3. Campaña Una Sola Fuerza - Aplao

Solidarizándonos con las familias de Aplao, quienes se vieron afectadas por inundaciones y huaycos, con la ayuda de 08 colaboradores voluntarios, entregamos 170 Packs de víveres de primera necesidad.

**#Una
Sola
Fuerza**



8.4. Campaña de Donación de Sangre – IREN SUR

De la mano con el Instituto Regional De Enfermedades Neoplásicas Del Sur - IREN SUR se realizó una Campaña de Donación de Sangre en la ciudad de Arequipa, bajo el lema “¿Cómo ser un héroe? Siendo un donante”.

Donar sangre es donar vida, pues sabemos que no sólo forman parte del tratamiento de determinadas enfermedades, sino también a salvar vidas ante situaciones de extrema gravedad. Es así que 54 colaboradores voluntarios donaron sangre, a favor del Banco de Sangre.



Nuestros principales logros

8. Compromiso Social



Soy Caja Soy Abrigo Arequipa:

1 Alianza con la Clínica
San Juan de Dios

356 Packs Entregados

1500 Personas
Beneficiadas



Bomberos Voluntarios de Arequipa:

28 Capacitaciones
a los colaboradores

56 Horas Dictadas

01 Máquina
Compresora
de Aire entregada
a los Bomberos

84 Personas
Beneficiadas



Campaña Donación de Sangre IREN SUR:

54
Colaboradores
Voluntarios



Soy Caja Soy Abrigo Puno:

23 Colaboradores
Voluntarios
Implementación de 24
"Casa Caliente Limpia"



Campaña Una Sola Fuerza Aplao:

08
Colaboradores
Voluntarios

170
Packs de
Viveres Entregados

84
Personas
Beneficiadas





9

**Compromiso
Ambiental**

Caja Arequipa ha consolidado su compromiso asumido años atrás relacionado al desarrollo de acciones que cuiden y preserven el medio ambiente, a través del Programa Soy Ecoeficiente. Con este propósito es que se ha ido institucionalizando y concientizando en nuestros grupos de interés, tanto internos – accionistas y colaboradores, como externos – clientes, proveedores, comunidad en general.

Contamos con una Política de Gestión Ambiental a fin de aminorar el impacto de actividades internas que repercutan en el medio ambiente. Todas las prácticas están alineadas a la protección y mitigación de nuestra huella ambiental.



En la misma nos comprometemos a:

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

A continuación presentamos los objetivos y resultados de la medición de nuestra gestión ambiental 2018 y 2019.

9.1. Consumo responsable de Materiales

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

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

- Consumo consiente de papel, es decir, utilizándolo sólo si es necesario y por ambas caras, para lo cual se han configurado las impresoras de todas las agencias.
- Cada agencia lleva un control de su consumo de papel. Esto permite que al momento de solicitar la compra (cada 2 meses) se apliquen filtros de control. El primero a través del área de Servicios Internos que verifica que la cantidad sea de acuerdo al consumo pro-



medio y el segundo mediante la medición del consumo de papel, el cual se lleva a través de un registro manual. Las impresoras también están configuradas para llevar un conteo, que permite cruzar la información con la cantidad de papel solicitado, esto se trabaja de la mano con el área de TI (Tecnología de la Información).

- Realización de campañas de sensibilización a todo nivel, de forma virtual, que puedan concientizar a los colaboradores y fomentar un uso responsable del insumo.
- En el caso de adquisición de materiales, contamos con un proveedor formal que pueda cubrir todas las agencias, se evalúan muestras de papel y previa evaluación se define el requerimiento exacto (Marca de papel y sus Certificaciones).

A continuación el detalle de consumo de papel:

2018

Etiquetas de fila		Consumo	Cantidad de Paquetes	Millares
Enero - Febrero	S/	110,480.10	159	79.5
Marzo - Abril	S/	88,206.69	155	77.5
Mayo - Junio	S/	112,425.30	161	80.5
Julio - Agosto	S/	93,960.92	146	73
Setiembre- Octubre	S/	95,457.51	172	86
Noviembre - Diciembre	S/	110,003.70	166	83
Total	S/	610,534.22	959	479.5

2019

Etiquetas de fila		Consumo	Cantidad de Paquetes	Millares
Enero - Febrero	S/	111,327.70	168	84
Marzo - Abril	S/	99,332.82	168	84
Mayo - Junio	S/	98,355.21	171	85.5
Julio - Agosto	S/	101,214.98	171	85.5
Setiembre- Octubre	S/	99,693.53	173	86.5
Noviembre - Diciembre	S/	108,171.78	180	90
Total	S/	618,096.00	1031	515.5

9.2. Consumo responsable de Energía

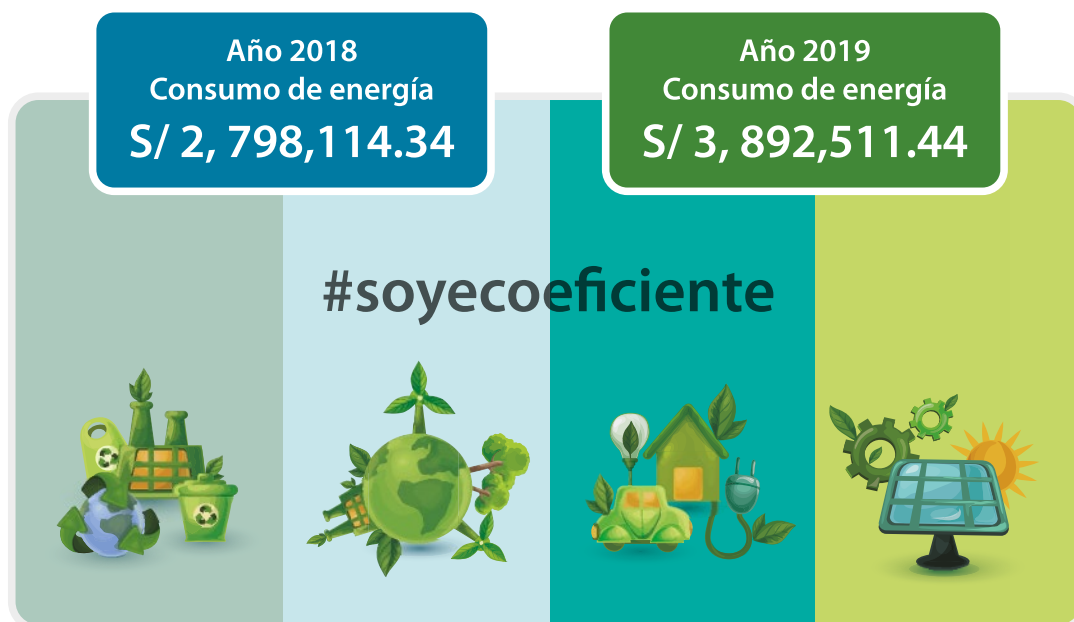
En Caja Arequipa inicialmente cada agencia hacia el pago de sus servicios, es así que se creó una plataforma para reportar el consumo de su recibo mensual, en ese sentido podemos conocer la cantidad de energía utilizada.

Como parte de nuestra gestión se ha sistematizado el control de consumo, lo que permite evitar excesos. En caso ocurra se realiza una investigación que inicia con la comunicación al responsable de la agencia, a quien se le indica averiguar la razón el exceso para tomar las medidas respectivas, lo que se evalúa meses posteriores.

Se han implementado acciones que permitan una optimización de uso de energía, como:

- Instalación de iluminación LED, lo cual se ha realizado progresivamente.
- Los letreros luminosos de la empresa cuentan con horarios, lo que permite utilizarse sólo en horas definidas.
- Se han colocado sensores de movimiento en los Servicios Higiénicos para el encendido y apagado de luces.

A continuación el detalle de consumo de energía, el cual se ha medido en S/ (Soles), de acuerdo al sistema de control de la empresa, es importante mencionar que la variación es debido al incremento de agencias de la empresa.



9.3. Consumo responsable de Agua

En el caso del consumo de agua, la misma se mide y controla por el Área de Control de Gastos, en ese sentido es que se hace un seguimiento por cada agencia, esto permite conocer el consumo promedio y evitar incrementos. En caso se suscite un exceso significativo se evalúa e investiga el problema de la misma forma que el consumo eléctrico.

Para promover un consumo responsable, se han implementado las siguientes iniciativas:

- Colocación de temporizadores en los caños de los servicios higiénicos, que permiten una optimización en el consumo.
- Campaña de Sensibilización: Se han colocado avisos de consumo responsable de agua, que informan la importancia de mitigar el impacto ambiental. Esta información es permanente y cambia de acuerdo al entorno y de acuerdo al impacto ambiental y los recursos.

A continuación el detalle de consumo de agua, el cual se ha medido en S/ (Soles), de acuerdo al sistema de control de la empresa, de la misma forma la variación es debido al crecimiento de la organización.



Año 2018
Consumo de agua
S/ 197,094.18

Año 2019
Consumo de energía
S/ 272,859.77

9.4. Somos Ecoeficientes

Bajo el Plan de Ecoeficiencia que responde a las políticas de medio ambiente y sostenibilidad, hemos desarrollado una gestión de segregación de residuos, fomentando el reciclaje a partir de una organización especializada en el reciclaje de recursos.

Es importante para nosotros trabajar bajo una economía circular, que permita mitigar nuestra huella ecológica y permitir la reutilización de recursos en la elaboración de nuevos productos. Con el objetivo de lograr sensibilizar a los colaboradores acerca del impacto medio ambiental que se causa con nuestra actividad laboral diaria, el Plan de Ecoeficiencia opera de manera sistemática, iniciando la etapa de “Recicla” en los periodos reportados.

El Plan se ha habilitado en 11 agencias de Arequipa y oficinas administrativas, y es parte de nuestros objetivos 2020 ampliarlo a todas las sedes de Arequipa y Lima.

Continuamos trabajando con nuestro aliado “Mujeres Ecosolidarias”, organización que se dedica a la recolección y venta de material reciclable, para generar sustento económico a sus familias. Cada agencia involucrada cuenta con un promotor ambiental, quien se encarga de la comunicación de lo segregado.

Presentamos el detalle del material reciclado en el 2018 y 2019:

Producto	2018 Kg. reciclado	2019 Kg. reciclado
Papel Blanco	1563	1563
Cartón	1528	1528
Papel Couché	1117	1117
Plástico PET	853	853
Plástico Mixto	705	705
Papel Color	359	359
Plástico Film	0	0
Papel Periódico	0	0
Cartoncillo	0	0
Chatarra	0	0
Botellas de Vidrio	0	0
Metal (Fastener)	0	0
Otros	665	665
Total	6789	16302.9

Es importante mencionar que las actividades y operaciones de la empresa no generan residuos peligrosos y que en el año 2019 no solo se recicló material de las agencias, sino también de uno de los almaces de la ciudad de Arequipa.

9.5. Creando Conciencia Ambiental

Es parte de nuestro compromiso crear conciencia ambiental no sólo con nuestros colaboradores, sino también con la población en general. En ese sentido hemos realizado arborizaciones en alianza con Patrulla Ecológica, entidad sin fines de lucro que asegura el monitoreo y cuidado de los árboles plantados.

Campaña de Arborización 2018:

En alianza con la Municipalidad de Alto Selva Alegre, Patrulla Ecológica y el Colegio Militar, se han logrado plantar 1005 árboles. Participaron más de 100 colaboradores voluntarios con sus familias, así como la comunidad alemana brindando un pulmón a la ciudad.





Campaña de Arborización 2019:

Al año 2019 se ha logrado sembrar 1 905 árboles, gracias a más de 120 colaboradores de la empresa y la comunidad. En esta ocasión se trabajó en zonas de diversas municipalidades.



Nuestros principales logros

9. Compromiso Ambiental



Consumo de Papel:

2018:
479.5 Millares

2019:
515.5 Millares



Consumo de Agua:

2018:
S/ 197,094.18

2019:
S/ 272,859.77



Consumo de Energía:

2018:
S/ 2,798,114.34

2019:
S/ 3,892,511.44



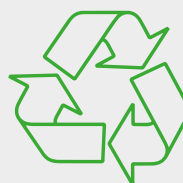
1905
Árboles
Sembrados



Residuos Segregados:

2018:
6 789 Kg.

2019:
16 302.9 Kg.





10

Gobernanza



10.1. Control de Riesgos

Caja Arequipa cuenta con distintos planes que le permitan reaccionar de manera oportuna a una serie de eventos, tanto financieros como no financieros.

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

Asimismo, en el caso de riesgos no financieros, se poseen, entre otros, Planes de Continuidad del Negocio en oficinas administrativas y agencias cuyo objetivo es asegurar la atención hacia nuestros clientes en caso sucediese un evento externo que ponga en riesgo la continuidad de nuestras operaciones, para ello se realizan a lo largo del año diferentes pruebas a fin de asegurar el conocimiento y aplicación efectiva de estos planes por parte de todos los colaboradores de Caja Arequipa.

Finalmente, se realiza una evaluación integral de riesgos frente a cualquier cambio significativo o ante el lanzamiento de un nuevo producto.

En el año 2019 la clasificadora de riesgo Apoyo & Asociados asignó a Caja Arequipa una clasificación de CP-1- a sus depósitos de corto plazo, la cual corresponde a entidades con la más alta capacidad de pago de obligaciones financieras, reflejando el más bajo riesgo crediticio.

La mejora en clasificación asignada coloca a Caja Arequipa en una mejor condición para acceder a nuevas fuentes de fondeo con tasas de interés más bajas, contribuyendo a una mayor eficiencia en el gasto financiero y a los resultados institucionales.

Asimismo, ponderan positivamente las estrategias orientadas a mejorar los indicadores de solvencia de Caja Arequipa. Entre estas medidas se encuentra la incorporación de un potencial socio estratégico que contribuya al fortalecimiento patrimonial, medida que fue aprobada en Junta General de Accionistas del 2018.

En esta misma línea, se han venido realizando acciones encaminadas a obtener autorización de la SBS para el cálculo del requerimiento patrimonial por riesgo operacional con el Método Estándar Alternativo, lo cual permitiría un ahorro importante de capital que podría ser asignado al crecimiento de la cartera de créditos. Los efectos de estas acciones contribuyen a la sostenibilidad de Caja Arequipa y, entre otros, a mejoras en la gestión y al acceso a fuentes de fondeo más diversificadas y ventajosas en términos de costo financiero.





La importancia de la mejora en categorías de riesgo y en las medidas que se vienen adoptando para seguir mejorándolas, hacen que Caja Arequipa ratifique una posición de liderazgo en el Sistema Micro financiero. Asimismo, dichas medidas contribuyen positivamente, entre otros, con los clientes, los entes reguladores y la sociedad en su conjunto.

10.2. Privacidad de Nuestros Clientes

La organización cuenta con controles normativos, organizacionales, técnicos como parte del despliegue del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI) y Gestión de Protección de Datos Personales (SGPDP). Ambos alineados a las normativas gubernamentales vigentes y buenas practicas del mercado.

Así mismo como parte del SGSI contamos con un plan de capacitación y concientización implementando que fortalece la cultura de seguridad en la empresa.

Contamos con políticas y normativas que señalan los objetivos, responsabilidades y recursos de los procesos formales para llevar a cabo, las quejas o reclamaciones, como:

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

En la evaluación de indicadores se aprecia la evolución de la madurez de los controles del SGSI, el mismo que antecede un despliegue metodológico compuesto por:

- Talleres de inventarios de activos de información
- Talleres de identificación y evaluación de riesgos
- Planes de tratamiento de riesgos identificados

Todos estos documentados en el Manual de Gestión de Seguridad de Información y Manual de Instructivos del Sistema de Seguridad de la Información.

Durante los periodos 2018 y 2019, no se tuvo incidente alguno que haya comprometido la información del cliente, por lo que Caja Arequipa no registró ninguna multa o sanción no monetaria.





10.3. Cumplimiento Socioeconómico

En Caja Arequipa contamos con diferentes canales de recepción de reclamos, así como procedimientos que definen los lineamientos a actuar en caso se viole el reglamento interno de trabajo u otros. En ese aspecto resaltamos que en nuestro compromiso con la transparencia e integridad de nuestras actividades u operaciones, cada reclamo y proceder de la empresa es debidamente registrado.

En ese sentido informamos los montos cancelados por multas de procesos: Poder Judicial, Administrativos, INDECOPI y Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT. Procedimientos que retroalimentan las actividades y operaciones de la empresa.

Descripción	Importe
2018	S/ 47 831.00
2019	S/ 16 357.00

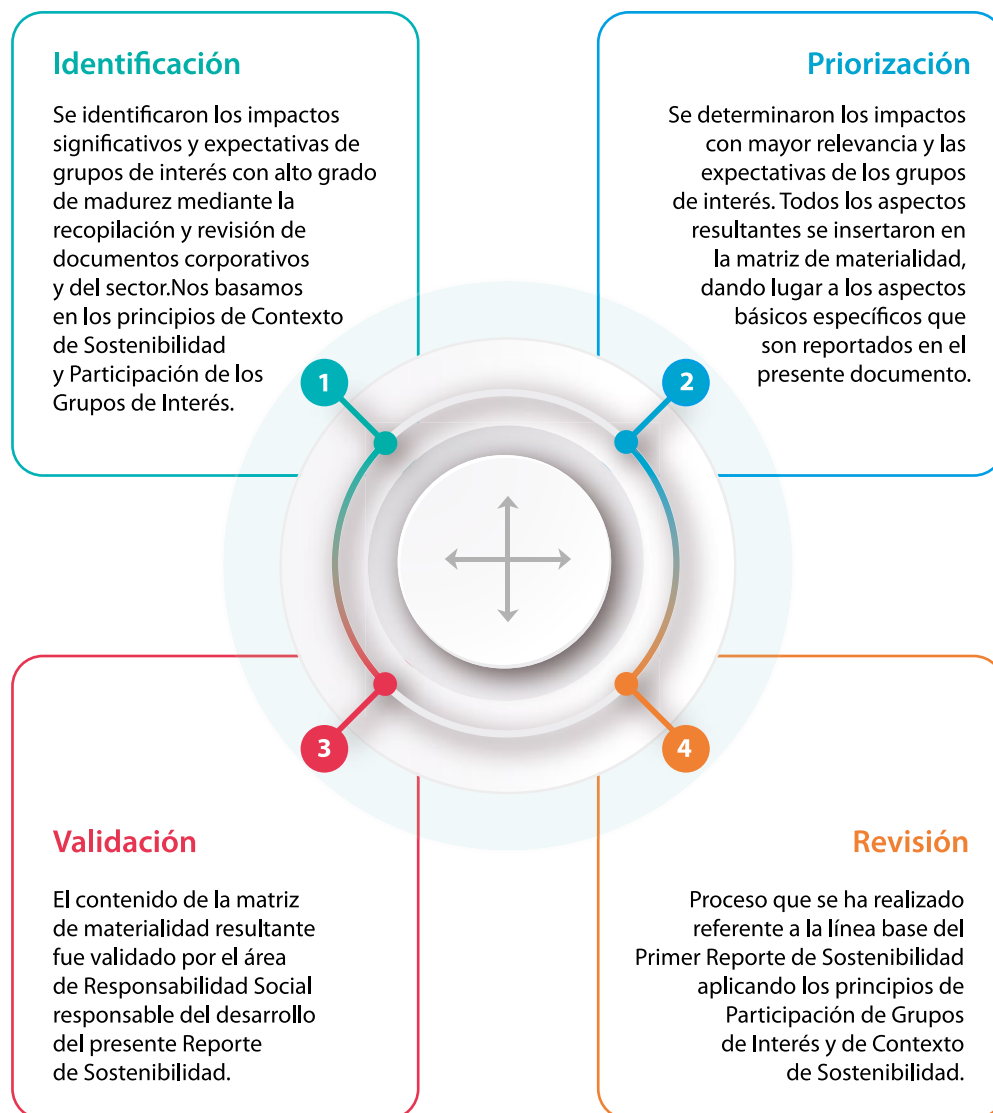




11

Reporte de Sostenibilidad

11.1. Elaboración de Nuestro Reporte de Sostenibilidad



11.2. Nuestros Grupos de Interés

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

Cabe resaltar que el detalle, a continuación, de los grupos de interés de la empresa, es el mismo en base al cual se desarrolla su gestión, con los mismos en el periodo declarado (2018 - 2019) no se registró ningún problema y/o inconveniente.

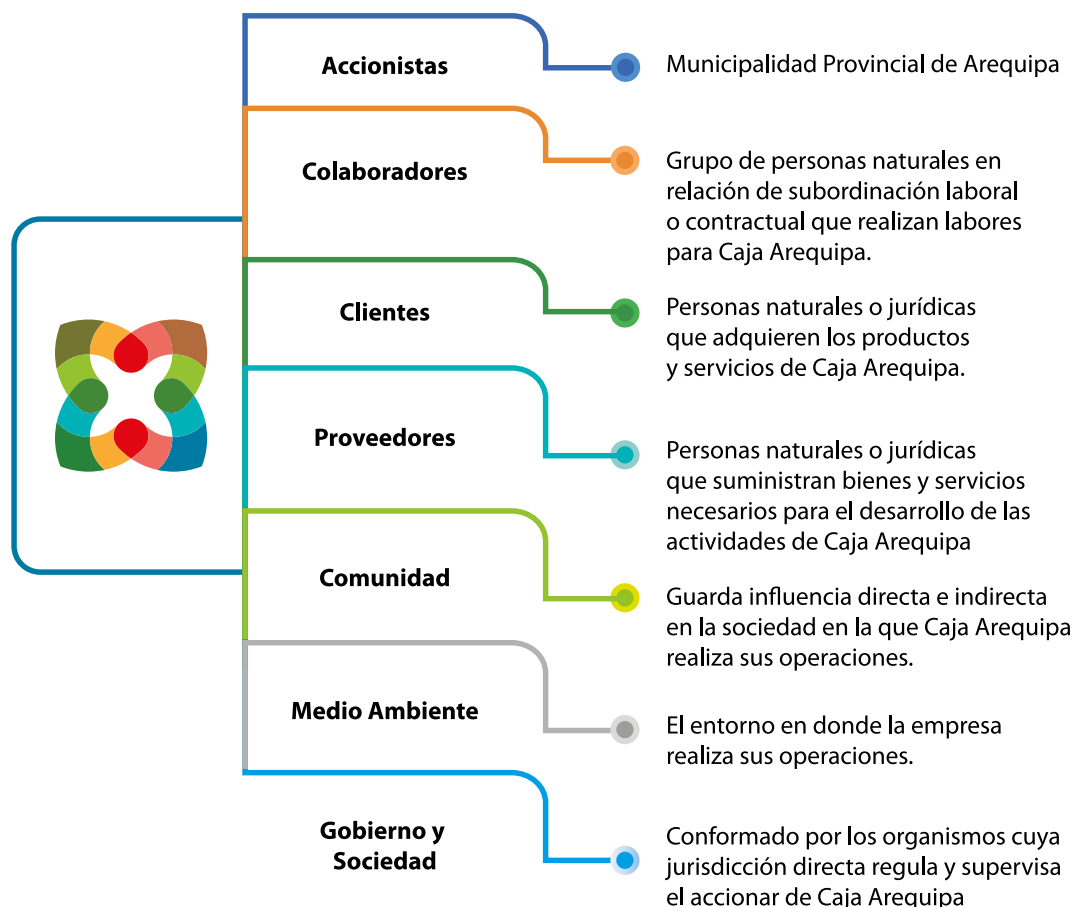
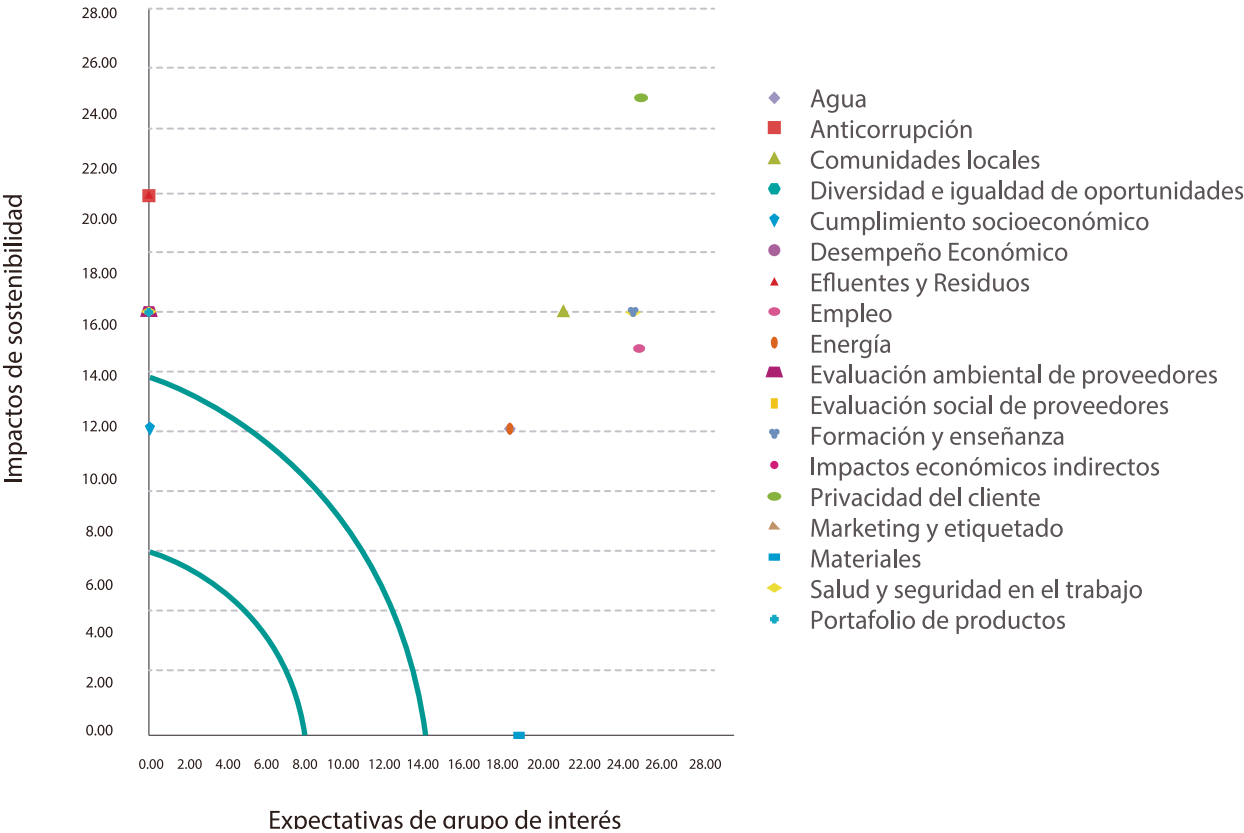




Gráfico de materialidad - Caja Arequipa



11.2. Estándares de Sostenibilidad

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

	Contenido Específico	Cobertura	Grupo de Interés
201	Desempeño Económico	Interna	Accionistas
203	Impactos Económicos Indirectos	Interna y Externa	Accionistas, Colaboradores y Clientes
205	Anticorrupción	Interna y Externa	Accionistas, Gobierno y Sociedad
301	Materiales	Interna y Externa	Colaboradores y Medio Ambiente
302	Energía	Interna y Externa	Colaboradores y Medio Ambiente
303	Agua	Interna y Externa	Colaboradores y Medio Ambiente
306	Efluentes y Residuos	Interna y Externa	Colaboradores y Medio Ambiente
308	Evaluación Ambiental de Proveedores	Externa	Proveedores
401	Empleo	Interna	Colaboradores
403	Salud y Seguridad en el Trabajo	Interna	Colaboradores
404	Formación y Enseñanza	Interna	Colaboradores
405	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Interna y Externa	Colaboradores y Clientes
413	Comunidades Locales	Externa	Comunidad y Medio Ambiente
414	Evaluación Social de Proveedores	Externa	Proveedores
417	Marketing y Etiquetado	Externa	Clientes
418	Privacidad del Cliente	Externa	Clientes
419	Cumplimiento Socioeconómico	Interna y Externa	Accionistas, Gobierno y Sociedad
FS8	Portafolio de Productos	Externa	Clientes
FS16	Marketing y Etiquetado	Externa	Clientes





12

Índice de Contenidos GRI



Contenidos generales		Página	Omisiones	Verificación Externa
Perfil de la organización				
102 – 1	Nombre de la organización	9	-	No
102 – 2	Actividades, marcas, productos y servicios	9, 24	-	No
102 – 3	Ubicación de la sede	20	-	No
102 – 4	Ubicación de las operaciones	20	-	No
102 – 5	Propiedad y forma jurídica	9	-	No
102 – 6	Mercados servidos	24	-	No
102 – 7	Tamaño de la organización	45	-	No
102 – 8	Información sobre empleados y otros trabajadores	50	-	No
102 – 9	Cadena de Suministro	80	-	No
102 – 10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	20	-	No
102 – 11	Principio o enfoque de precaución	110	-	No
102 – 12	Iniciativas externas	35	-	No
102 - 13	Afiliación a asociaciones	41	-	No
Estrategia				
102 - 18	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	-	No



Contenidos generales		Página	Omisiones	Verificación Externa
Ética e integridad				
102 - 16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11	-	No
102 - 17	Mecanismos de Asesoramiento y Preocupaciones Éticas	47	-	No
Gobernanza				
102 - 18	Estructura de gobernanza	11	-	No
Participación de los grupos de interés				
102 - 40	Lista de grupos de interés	115	-	No
102 - 41	Acuerdo de negociación colectiva	115	-	No
102 - 42	Identificación y selección de grupos de interés	115	-	No
102 - 43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	115	-	No
102 - 44	Temas y preocupaciones clave mencionados	115	-	No
Prácticas para elaboración de informes				
102 - 45	Entidades incluidas en los estados financieros	45	-	No
102 - 46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	117	-	No
102 - 47	Lista de temas materiales	117	-	No
102 - 48	Re expresión de la información	20	-	No
102 - 49	Cambios en la elaboración de informes	20	-	No
102 - 50	Periodo objeto del informe	10	-	No
102 - 51	Fecha del último informe	10	-	No
102 - 52	Ciclo de elaboración de informes	10	-	No
102 - 53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	10	-	No
102 - 54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	115	-	No
102 - 55	Índice de contenido GRI	119	-	No
102 - 56	Verificación externa	114	-	No

Contenidos específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
200 - Contenidos Económicos				
201 - Desempeño Económico				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		45	-	No
201 – 1	Valor económico directo generado y distribuido	45	-	No
201 - Desempeño Económico				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		111	-	No
203 – 2	Impactos Económicos Indirectos Significativos	111	-	No
205 – Anticorrupción				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		46	-	No
205 – 2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción	47	-	No
205 – 3	Casos de Corrupción confirmados y Medidas tomadas	47	-	No
300 - Contenidos ambientales				
301 – Materiales				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		101	-	No
301 - 1	Materiales utilizados por peso o volumen	102	-	No
302 – Energía				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		103	-	No
302 – 1	Consumo energético dentro de la organización	103	-	No
303 – Agua				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		104	-	No
303 - 1	Extracción de agua por fuente	104	-	No



Contenidos específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
306 – Efluentes y residuos				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		105	-	No
306 - 1	Residuos por tipo y método de eliminación	105	-	No
306 - 4	Transporte de residuos peligrosos	105	-	No
308 – Evaluación ambiental de proveedores				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		80	-	No
308 - 1	Nuevos proveedores evaluados en criterios ambientales	80	-	No
400 – Contenidos sociales				
401 – Empleo				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		50	-	No
401 - 1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	50	-	No
401 - 2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	54	-	No
401 - 3	Permiso parental	54	-	No
403 – Salud y seguridad en el trabajo				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		55	-	No
403 - 1	Representación de los trabajadores en Comités formales	55	-	No
403 - 2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	59	-	No
403 - 1	Temas de Salud y Seguridad tratados en temas formales con el Sindicato	63	-	No
404 – Formación y enseñanza				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		64	-	No
404 - 1	Media de horas de formación al año por empleado	64	-	No
404 - 2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	65	-	No
404 - 3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	66	-	No

Contenidos específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
405 – Diversidad e igualdad de oportunidades				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		80	-	No
405 – 1	Diversidad en el Órgano de Gobierno y empleados	80	-	No
413 – Comunidades locales				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		87	-	No
413 – 1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	95	-	No
414 – Evaluación social de proveedores				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		80	-	No
414 - 1	Nuevos Proveedores evaluados en criterios sociales	80	-	No
418 – Privacidad del cliente				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		111	-	No
418 - 1	Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	111	-	No
419 – Cumplimiento socioeconómico				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		112	-	No
419 - 1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	112	-	No
417 - Marketing y etiquetado				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		111	-	No
417 - 1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	111	-	No
FS - 16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	92	-	No
Portafolio de Productos				
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3		24	-	No
FS - 8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	24	-	No





Glosario

Crédito personal directo:

Es un crédito otorgado a personas naturales, con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría.

Prendario:

El crédito prendario o pignoraticio es concedido a personas naturales que mediante la entrega física de alhajas u otros objetos de oro y/o plata en garantía mobiliaria.

Convenio:

Crédito rápido y fácil, a través de un sólo descuento en las boleta de pago.

Micro consumo:

Este crédito tiene como beneficio no cobrar gastos adicionales como portes, comisiones, fondos de garantía, comisión flat o gastos administrativos.

Crédito Caja Construye:

Crédito para construir o ampliar tu vivienda o local comercial.

Crédito Mi Vivienda:

Se trabaja con el programa estatal del mismo nombre.

Crédito Hipotecario Vivienda:

El crédito hipotecario más flexible y ventajoso del mercado enfocado en la compra, construcción, ampliación o remodelación de la vivienda nueva o de segundo propietario.

Vehicular:

Crédito vehicular destinado para la compra de autos nuevos o de segundo uso.

Crédito Capital de Trabajo:

Otorgado a empresas medianas y grandes para la adquisición de mercadería, insumos y materia prima. Garantiza la liquidez y continuidad de los negocio en el momento requerido.

Credi oficinas:

Brinda capital para la compra de mercadería, insumos y materia prima.

Crédito convenio Pymes:

Crédito para la compra de mercadería, insumos y materia prima, enfocado únicamente a pequeñas y medianas empresas.

**Puntualito:**

Otorgado a clientes que tengan o hayan tenido créditos Micropymes, con buen comportamiento de pago y exclusivos de la empresa, específicamente a micro empresarios ubicados en los diferentes centros comerciales, mercados, ferias o a micro productores que cumplan con diferentes características como: no contar con vivienda propia, desarrollo de actividades en comercios que aún no son formales, entre otros.

Crédito Comercial:

Crédito de consumo otorgado a personas naturales y jurídicas, pequeñas y medianas empresas, que desarrollan una actividad económica de comercio, producción o servicios, tengan necesidad de capital y cuenten con un buen historial crediticio en el sistema financiero.

Ahorro Corriente:

Cuenta para abonar los desembolsos de créditos, que permite tener mayor seguridad a nuestros clientes disminuyendo el manejo de dinero en efectivo

Compensación por Tiempo de Servicio (CTS):

Depósitos de CTS con la mayor seguridad y tasa de interés competitiva.

Cuenta Sueldo:

Consiste en una cuenta para recibir el sueldo a una tasa preferencial y con accesos a toda nuestra RED de atención.

Plazo fijo:

Depósito a plazo fijo desde 31 a 1080 días con el mayor rendimiento de posible.

Recaudaciones:

Servicio que permite disminuir los gastos operativos y realizar el cobro de cuotas, pensiones y pagos de una manera fácil, ordenada y segura.

Ahorro Móvil:

Mantiene los ahorros más seguros y de libre disponibilidad.

Cuenta Junior:

Cuenta de ahorro creada especialmente para gente joven con los mejores beneficios.

Órdenes de Pago:

Cuenta de ahorros que permite girar órdenes de pago contra los depósitos. Es una forma segura y rápida de efectuar pagos sin necesidad de efectivo.

Plazo fijo:

Consiste en una renta fija mensual en base a las necesidades del cliente, realizando abonos periódicos (quincenal, mensual, trimestral) a una cuenta de Ahorros.



**Transferencias bancarias:**

Al ser miembros de la Cámara de Compensación Electrónica, brindamos facilidades a la hora de realizar transferencias interbancarias y canje de cheques.

Global Reporting Initiative:

Institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.

Fue creado con el fin de aumentar la calidad de la elaboración de las memorias de sostenibilidad, hasta equipararlas con los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad. Actualmente es una institución independiente, con su propia Junta Directiva y que tiene su base en Ámsterdam.

El GRI cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables.





2019
Se ha tomado S/ 91 millones de deuda subordinada, en 3 operaciones. Lo que ha permitido mantener la solvencia de la institución en niveles adecuados.



2019
Celebración del Contrato de Línea de Financiamiento con la Corporación Andina de Fomento (CAF), en base a lo cual se ha desembolsado un crédito de S/ 20 millones.



Inclusión
Financiera
Tecnológica
Caja Lab:
S/ 430,894



Compromiso y
Beneficio a la
Comunidad:
2018 – S/ 940,000
2019 – S/ 951,000

Rating Financiero:

B+

Cumplimiento con
el Estado (Impuestos,
Contribuciones, otros):
2018 –
S/ 95, 289,671.00
2019
S/ 92, 890,615.39



2018
Suscripción del contrato
de Deuda Subordinada
con Triple Jump,
previa autorización de la
SBS, se desembolsó
S/ 19.6 millones.

Lo cual permitió mantener
la solvencia de la entidad
en niveles adecuados
y por encima de los
límites regulatorios y los
determinados por
el Directorio.

Gestión del
Conocimiento
2018-2019:
577 722
Horas de
Capacitación

Índice de
Rotación
2018 – 13.9%
2019 – 11.35%

Equidad de Género
2018
50. 6% Mujeres
49. 4% Hombres



2019
50. 4% Mujeres
49. 6% Hombres

Oportunidad Laboral:

2018
3862 Colaboradores

2019
4199 Colaboradores

Escuela de Analistas
de Crédito
Incremento 47%
la efectividad
de aprobados.



La rotación de analistas
Junior – reducción
del 4% al 2018 Mejora
y optimización de la
escuela – utilización de
nuevas herramientas
tecnológicas.

Incremento de
horas de
capacitación 118%
en el año 2019.

Línea de Sucesión
2018-2019:
368 Oportunidades
de Crecimiento
Profesional

Plataforma
educativa Mi Campus
Digitalización al 100%
las escuelas
de formación

Clima Laboral
Satisfactorio:
61%

Creación y Práctica
Programa
Cero Accidentes:
100% de
colaboradores
capacitados y
comprometidos



152 Oficinas propias y
28 Oficinas compartidas
1262 Agentes propios a
disposición de nuestros
clientes, más de
8000 Agentes Kasnet
al servicio de
nuestros clientes.

Equidad de Género:
2018: 48%
2019: 52%

Más de 50%
clientes
fidelizados

24
Departamentos

64
provincias a
nivel nacional



Apertura y
Comunicación
con nuestros Clientes:
Facebook: 169 680 Likes
Instagram: 5961 Seguidores
Youtube: 1790 Suscriptores
Linkedin: 18017 Seguidores
Twitter: 1991 Seguidores

Atención Multisectorial:
Servicios 36%,
Comercio por menor 29%,
Transporte 9%,
Manufactura: 6%,
Agricultura: 5%,
Construcción: 4%,
Comercio por Mayor: 4%,
Turismo: 2%,
Minería: 1%, Otros: 4%

Permanencia y
Lealtad de Nuestros
Clientes:
1 Año: 33%,
2 Años: 17%,
3 Años: 10%,
4 Años: 7%,
5 Años: 7%,
más de 5 Años: 26%

Cumplimiento con
el Estado (Impuestos,
Contribuciones, otros):
2018 –
S/ 95, 289,671.00
2019
S/ 92, 890,615.39



Reputación Corporativa,
Galdones y
Reconocimientos:
Reconocimiento por
Global Reporting
Initiative 2018 y 2019.
Premio CITI a la
Microempresa

Premic 2018 y 2019:
Casos de Éxito de
nuestros clientes.
Ranking Merco 2019:
Única Caja en formar
parte de las 100
empresas Líderes en
RSE y Gob. Corporativo.

Adhesiones y Membresías:
Federación Peruana de
Cajas Municipales de
Ahorro y Crédito FEPMAC

Global Alliance
for Banking of Values

Cámara de Comercio
e Industria de Arequipa

Rating Social:

A-

Cooperamos con el
cumplimiento de
13 Objetivos de
Desarrollo Sostenible
Agenda 2030



Gestión
Anticorrupción
100% de
Proveedores
Evaluados

Triple Línea de
Acción de nuestros
Proveedores:
Elaboración
de sus Reportes
de Sostenibilidad

Gestión
Anticorrupción
100% de
Proveedores
Evaluados

Creación de la
Política de
Prevención de
Fraude, Estafa
y Corrupción

Pago a proveedores:

2018
S/ 110 989 003.86

2019
S/ 109 120 715.58

2018

1722
proveedores

351
proveedores
nuevos



2019

2036
proveedores

314
proveedores
nuevos



**Educación
Financiera:**

7 536 Estudiantes

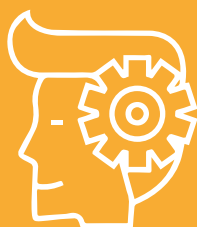
Capacitados
78 Colaboradores
Voluntarios

Cuidemos tu Bolsillo
Clientes:
08 Talleres
03 Agencias
Beneficiadas
36 000 Mensajes
de Texto Informativo

CEDHI Nueva Arequipa:
450 Horas dictadas
51 Colaboradores
Voluntarios
915 Pasantías
en la empresa
28 Proyectos
desarrollados

**Finanzas en
mi Colegio:**
5 484 Estudiantes
de Arequipa y Piura
85 Profesores
Capacitados
17 Colegios
Beneficiados

**Jóvenes
Emprendedores
EduCaixa:**
160 Estudiantes
Capacitados
08 Colegios
Beneficiados



Enseña Perú:
Financiación de
15 profesores
Más de 1 000
niños beneficiados

**Soy Caja Soy Abrigo
Arequipa:**
1 Alianza con la Clínica
San Juan de Dios
356 Packs
Entregados
1500 Personas
Beneficiadas

**Campaña
Donación de
Sangre
IREN SUR:**
54 Colaboradores
Voluntarios



**Bomberos Voluntarios
de Arequipa:**
28 Capacitaciones
a los colaboradores
56 Horas Dictadas
01 Máquina Compresora
de Aire entregada
a los Bomberos
84 Personas Beneficiadas

**Soy Caja Soy
Abrigo - Puno:**
23 Colaboradores
Voluntarios
Implementación
de 24
"Casa Caliente
Limpia"



**Campaña Una
Sola Fuerza Aplao:**
08 Colaboradores
Voluntarios
170 Packs de
Viveres Entregados
84 Personas
Beneficiadas



Consumo de Papel:

2018:
479.5 Millares

2019:
515.5 Millares



Consumo de Agua:

2018:
S/ 197, 094.18

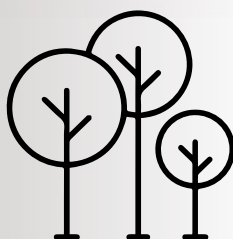
2018:
S/ 272, 859.77



**Consumo
de Energía:**

2018:
S/ 2, 798, 114.34

2019:
S/ 3, 892, 511.44



1905
Árboles
Sembrados

**Residuos
Segregados:**

2018: 6 789 Kg.

2019: 16 302.9 Kg.



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2018 - 2019



#CajaCon Sentido