REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2016 - 2017

caja arequipa

CONTENIDO

CAPÍTULO 01

NUESTRA ORGANIZACIÓN 09

1.1 Nuestro Directorio 12
1.2 Nuestros Gerentes Mancomunados 16
1.3 Nuestra Filosofía Organizacional 19
1.4 Certificaciones y Reconocimientos 20
1.5 Afiliación a Asociaciones 24
1.6 Nuestros Productos y Servicios 26
1.7 Tamaño de la Organización 27

CAPÍTULO 02

NUESTROS ACCIONISTAS 36

2.1 Buen Gobierno Corporativo 36

CAPÍTULO 03

GOBERNANZA 39

3.1 Protección de la Privacidad de Nuestros Clientes 39
3.2 Cumplimiento Socioeconómico 39
3.3 Cumplimiento Regulatorio - Medio Ambiente 40

CAPÍTULO 04

NUESTROS COLABORADORES 42

CAPÍTULO 05

NUESTROS CLIENTES 53

CAPÍTULO 06

NUESTROS PROVEEDORES 57

5.1 Programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas - Programa CSRCB 58

CAPÍTULO 07

NUESTRA COMUNIDAD 61

CAPÍTULO 08

DESEMPEÑO AMBIENTAL 71

8.1 Materiales 74
8.2 Energía 75
8.3 Agua 76

CAPÍTULO 09

ACERCA DE NUESTRO REPORTE 79

9.1 Identificación 79
9.2 Materialidad 81
9.3 Validación 82

GLOSARIO 87

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados Señores:

Es para nosotros un orgullo presentarles la primera memoria de sostenibilidad elaborada por Caja Arequipa. Tenemos un claro compromiso con el desarrollo sostenible de nuestra institución, de nuestros clientes y la sociedad y en este documento hemos consignado nuestros principales logros durante el 2016 y 2017 en los ámbitos económicos, social y medioambiental.

El año 2016 cumplimos 30 años mejorando la calidad de vida de nuestros clientes, fecha que se recordará por la implementación de nuestra nueva visión respecto a la responsabilidad social empresarial. Hemos desarrollado proyectos que generan impacto significativo en la vida de las personas, principalmente a través de nuestras alianzas con el Centro Educativo de Desarrollo Humano Integral CEDHI Nueva Arequipa y Enseña Perú. Así mismo, hemos llevado adelante programas de educación financiera con la participación voluntaria nuestros colaboradores en colegios, a lo largo de nuestro país, entre otras acciones.

Hecho relevante en el año 2016, es nuestra participación como miembros de la Alianza Global por una Banca con Valores, GABV por sus siglas en inglés, movimiento internacional compuesto por más de 50 instituciones financieras de primer nivel, de todo el mundo, que buscan hacer una banca responsable y centrada en el cliente, rompiendo el paradigma del sistema financiero vigente.

Estamos convencidos que hacer banca responsable es la mejor manera de hacer negocios. Es así, que en el año 2017 pudimos superar los 100 millones de utilidades, liderando el sistema microfinanciero de cajas, y sobre todo, con un enfoque de desarrollo sostenible. En este mismo año, creamos un plan de ecoeficiencia orientado a la segregación de residuos sólidos en nuestras oficinas y principales aliados, a fin de que se manejen y puedan ser parte nuevamente de la cadena productiva.

También en el 2017 fuimos seleccionados por la GABV como anfitriones de su Décima Reunión Anual, la misma que se realizó en marzo del año 2018 en la ciudad de Arequipa, habiendo mostrado una alta capacidad de gestión en la organización, mereciendo el elogio de los asistentes de todo el mundo, como el mejor evento realizado hasta la fecha, motivo por el cual nos sentimos profundamente orgullosos y satisfechos por el alto nivel de funcionarios con los que contamos. Fruto de este encuentro, hemos conocido mejores prácticas desarrolladas por lo miembros de esta alianza y poder implementarlas en nuestra Caja, fortaleciendo nuestra estructura orgánica y funcional, en busca de una cultura basada en la transparencia empresarial y mayor visibilidad ante nuestros grupos de interés.

A finales del 2017, Caja re-ingresó al mercado de capitales como emisor de bonos corporativos, lo que ha significado asumir nuevos retos, optimizando la implementación de los Principios de Buen Gobierno. Hoy, Caja Arequipa evalúa el nivel de cumplimiento de los resguardados financieros pactados en la emisión de bonos a través del área de Finanzas y Riesgos, y reporta sus resultados.

En este contexto, 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.

La base principal de nuestra gestión; son nuestros colaboradores. Es por eso que estamos enfocados en su constante capacitación, reconocimiento y motivación. Los índices de clima laboral en estos años demuestran lo trabajado de manera interna. Así mismo, reflejan el reto que tiene Caja Arequipa hacia adelante: la retención del talento comprometido con una cultura de banca transparente y responsable, enfocados en nuestros clientes, que nos permita continuar por las sendas del desarrollo integral.

De la misma manera, estamos también comprometidos con nuestros proveedores. Sabemos que igualmente nos representan, por lo que hemos implementado el Programa de Sostenibilidad Corporativa y Redición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas (Programa CSRCB), mediante el cual, de manera voluntaria, los proveedores seleccionados han reportado estándares del "Global Reporting Initiative" o estándares GRI para conocer su gestión, estándares que evalúan su desempeño económico, social y medioambiental y bajo los cuales esta elaborado el presente reporte. Esto nos permite contar con proveedores que estén alineados con nuestra cultura y principios.

En el camino por recorrer, creemos que esta memoria nos servirá como herramienta de gestión y de comunicación, para que ustedes conozcan nuestro compromiso y nuestras acciones de responsabilidad social que forman parte integral de nuestra forma de operar.

Muchas gracias

César Arriaga Pacheco
Presidente del Directorio

CONOCE NUESTRA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

- Comité de Buen Gobierno Corporativo.
- Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Reglamento de Conflicto de Intereses y Políticas de Directorio.
- Miembro de la Alianza Global para la Banca Basada en Valores.

COLABORADORES

- Evaluación del clima laboral – Great Place to Work.
- Plan de Capacitaciones.
- Escuelas de Formación.
- Política de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Prestaciones Sociales y Beneficios Adicionales.

PROVEEDORES

- Programa CSRCB – Global Reporting Initiative.

MEDIO AMBIENTE

- Programa #Soyecoeficiente.
- Plan de Ecoeficiencia.

CLIENTES

- Evaluación de Satisfacción al Cliente.
- Comité de Riesgo Operacional.
- Clasificación de Riesgo BB+.
- Procedimiento de Protección de Datos.
- Asesoramiento en Temas Financieros a Nuestros Clientes.
- Canales de Atención Alternativos.

COMUNIDAD

- Programas de Educación Financiera.
- Alianzas Estratégicas.
- Proyectos Sociales.
- Proyectos Ambientales.

¿HACIA DÓNDE VAMOS?

Comprometidos con nuestros clientes, buscamos no solo brindar un servicio de calidad, sino también asesorarlos financieramente.

2012-2014
Crisis interna y externa

2015
Foco en calidad de cartera, gerencia mancomunada, alineamiento y eficiencia

2016
Mejorar productividad y controlar mora

2017
Consolidar la sostenibilidad

2018-2020
Crecer y liderar servicio

2021
Institución de microfinanzas líder en satisfacción de sus clientes.

Venimos trabajando nuestros objetivos estratégicos relacionados con el desarrollo sostenible.

31 años
Impulsando tu bienestar

CAPÍTULO
01

NUESTRA ORGANIZACIÓN

Somos una institución financiera líder dentro del sistema de cajas municipales del Perú.

1. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., en adelante Caja Arequipa. Somos una institución financiera, sin fines de lucro, reconocida como líder en el sistema de cajas municipales del Perú. Fuimos creados con el objetivo estratégico de constituirnos en un elemento fundamental de descentralización financiera y democratización del crédito, lo que diariamente cumplimos y fomentamos con recelo y esmero.

A la actualidad nuestro compromiso social nos ha permitido dar pasos significativos, desde el incremento de la cobertura y el acceso no sólo a las microempresas urbanas, sino también a las rurales; hasta contar con una tecnología que ha incorporado el financiamiento a sectores sociales, carentes de garantías efectivas. Esta labor ha generado un segmento con grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo, tanto en beneficio de nuestros grupos de interés internos como externos (principalmente colaboradores, proveedores, clientes y comunidad – zona de influencia directa e indirecta).

102-1, 102-5

Actualmente nuestra sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Arequipa, desde donde llegamos a diferentes departamentos como Ancash, Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali.

102-3, 102-4

CAJA AREQUIPA A NIVEL NACIONAL

132 Agencias

176 Cajeros Automáticos

979 Agentes

Con más de 30 años de experiencia en el mercado, nos esmeramos por desarrollar nuestras actividades y operaciones bajo la triple línea de acción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), contribuyendo activamente con la dimensión económica, así como la social y ambiental. La gestión socialmente responsable asumida se enfoca en un compromiso, promoción y contribución al logro de la sostenibilidad de nuestra organización, sociedad y país.

Conforme lo anterior, es por demás satisfactorio presentarles nuestro Primer Reporte de Sostenibilidad, el mismo que abarca los periodos 2016 – 2017 y que se realiza bajo los lineamientos de los Nuevos Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) . Responde al tipo "In Accordance Core", declarando 33 Contenidos Generales y al menos un estándar de los Contenidos Específicos que resultaron materiales.

102-49, 102-50, 102-51, 102-54

El presente documento cuenta con la verificación: "Materiality Disclosures Service", otorgada por el GRI y será publicado de manera bianual.

102-52, 102-56

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

102-53

LUCÍA URTEAGA TEJEDA
Coordinadora de RSE y Gobierno Corporativo
Correo electrónico: lurteaga@cajaarequipa.pe
Teléfono: 51 54 380670 Anexo 1511

1 Global Reporting Initiative es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de reportes de sostenibilidad y que en la actualidad cuenta con 20 años de existencia promoviendo sostenibilidad (mayor detalle en Glosario).

1.1 NUESTRO DIRECTORIO

Nominados por el Consejo Provincial de Arequipa y autorizados por la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), así como la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), a continuación presentamos el Consejo Directivo de Caja Arequipa:

102-18

CÉSAR AUGUSTO ARRIAGA PACHECO
Presidente del Directorio.
Representante del Clero.
Desde el 11 de noviembre de 2008.

JOSÉ VLADIMIR MÁLAGA MÁLAGA
Vicepresidente del Directorio.
Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Mayoría).
Desde el 05 de agosto de 2013.

CARLOS DOMINGO CANO NUÑEZ
Director.
Representante de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE).
Desde el 01 de agosto de 2017.

DIEGO MUÑOZ-NÁJAR RODRIGO
Director.
Representante de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa.
Desde el 01 de junio de 2010.

JOSÉ FERNANDO VELA RONDÓN
Director.
Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Mayoría).
Desde el 10 de junio de 2015.

FÉLIX ALFREDO CRUZ SUNI
Director.
Representante de los Pequeños Comerciantes o Productores.
Desde el 22 de agosto de 2016.

RONALD LUIS MONTALVÁN IPARRAGUIRRE
Director.
Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Minoría).
Desde el 18 de marzo de 2017.

DIRECTORES QUE CESARON EN SU GESTIÓN DURANTE EL AÑO 2017:

ALBERTO ARREDONDO POLAR
Director.
Representante de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE).
(Cesó el 31 de julio de 2017).

JAVIER SANTIAGO TORRES ÁLVAREZ
Director.
Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Minoría).
(Cesó el 17 de marzo de 2017).

El proceso de nombramiento de quienes conforman el Directorio de Caja Arequipa es regulado por la resolución de la SBS N° 18070-2010 del reglamento para la elección de los representantes de Directorio de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC).

En ese sentido, en el año 2017, se cesaron y nombraron a los siguientes directores:

Cese Director	Nombramiento Director
Sr. Alberto Arredondo Polar – Representante de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. – COFIDE	Sr. Carlos Domingo Cano Núñez, miembro del Directorio desde el 01.08.2017 a la fecha.
Sr. Javier Santiago Torres Álvarez – Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Minoría).	Sr. Ronald Luis Montalván Iparraguirre, Director desde el 18.03.2017 a la actualidad.

Así mismo, para mayor transparencia e información acerca de nosotros, detallamos a continuación los diferentes comités que nuestro Directorio ha conformado con el objetivo de velar por el mejor desempeño y actividades de la organización. Los mismos están a su cargo:

SF - 9

COMITÉ DE RIESGOS

Tiene el propósito de velar por el cumplimiento de las disposiciones señaladas en las normas vigentes relacionadas a la gestión integral de riesgos u otras que sean emitidas por los órganos reguladores competentes.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Adopta las mejores prácticas y políticas para revisar y monitorear el cumplimiento de las actividades con la normativa vigente de Caja Arequipa. A la par, cuenta con una propicia gestión de riesgos, desarrollando una adecuada determinación de objetivos e implementar así, una oportuna identificación, evaluación, tratamiento y control de riesgos.

COMITÉ DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Brinda soporte al Directorio en el seguimiento y cumplimiento de los principios y la aplicación de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo en la empresa.

1.2 NUESTROS GERENTES MANCOMUNADOS

Caja Arequipa cuenta con 03 diferentes gerencias mancomunadas, órganos de gobierno que se encargan de la representación legal y de las actividades administrativas, económicas y financieras de la institución.

102-18

RAMIRO
POSTIGO CASTRO
Gerente Central de Finanzas y Planeamiento.

WILBER
DONGO DÍAZ
Gerente Central de Negocios.

SUSANA
GOICOCHEA VELASCO
Gerente Central de Administración.

A continuación presentamos los Comités a cargo de las Gerencias Mancomunadas:

COMITÉ DE GERENCIA

Busca un entorno apropiado, en el cual los gerentes centrales se reúnan con la gerencia mancomunada para discutir y tomar decisiones enfocadas en velar y garantizar un adecuado cumplimiento de las normas, principios y funciones de Caja Arequipa.

COMITÉ ALCO

Analiza los posibles impactos, tanto externos como internos de la empresa (margen financiero, valor patrimonial, otros) a fin de tomar decisiones sobre las acciones a seguir y mantener las operaciones en sintonía con los objetivos trazados.

COMITÉ DE CONTINUIDAD EN EL NEGOCIO

Tiene por objetivo establecer las pautas generales bajo las cuales se conducirá la gestión de la continuidad del negocio, esto conforme el cumplimiento de las normas y estándares nacionales e internacionales fijadas por los organismos de control y regulatorios.

COMITÉ DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN EN CRISIS

Se encarga de establecer las pautas generales para actuar frente a una crisis por incidentes de interrupción, en cumplimiento de las normas y estándares nacionales e internacionales.

COMITÉ DE RIESGO DE CRÉDITOS

Es un órgano de apoyo al comité de riesgos que asegura específicamente la adecuada gestión de riesgo de crédito a través de la aplicación de medidas correctivas que mitiguen los posibles peligros identificados en función a los objetivos de Caja Arequipa.

COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL

Este comité tiene como propósito asistir a la organización en la formulación de estrategias e implementación de acciones que aseguren la adecuada gestión de riesgo operacional.

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Establece las pautas generales bajo las cuales se conducirá el comité de seguridad de la información, el cumplimiento de las normas y estándares nacionales e internacionales fijados por los organismos regulatorios.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Proporciona los lineamientos generales para la adecuada gestión de la seguridad y la salud de los colaboradores de la organización.

COMITÉ DE REMUNERACIONES

Tiene por finalidad adoptar las mejores prácticas y políticas en materia de atracción, retención, compensación y sucesión de los colaboradores, acorde a la estructura orgánica de la empresa.

1.3 NUESTRA FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

En las más de tres décadas de existencia de Caja Arequipa y desde el importante rol social que como agentes de cambio hemos asumido, nuestros principios y valores institucionales han estado y están enmarcados en propiciar el bien y desarrollo de nuestros grupos de interés, lo que se aprecia a continuación:

102-16

MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de los emprendedores del Perú, ofreciendo servicios financieros rápidos y flexibles.

VISIÓN

Ser el líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de micro finanzas a nivel nacional.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

- **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.

1.4 CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

Durante los periodos reportados, Caja Arequipa obtuvo las siguientes certificaciones y reconocimientos:

102-12

RATING SOCIAL:

El Rating Social involucra y valida la implementación de los Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social (EUGDS) en una entidad financiera.

En el caso de Caja Arequipa, se midió el cumplimiento de su misión respecto a 4 diferentes campos:

- Sistema de Gestión del Desempeño Social:

  Se evaluó el compromiso del Directorio de la empresa con su misión institucional.

- Protección del Cliente y Responsabilidad Social:

  Se analizó la gestión de la empresa respecto a sus buenas prácticas laborales, sistemas de protección a los clientes, mecanismos de reclamación, resolución de quejas y otros afines.

- Alcance:

  Con presencia en 20 de 25 departamentos, se demostró la cobertura geográfica que presenta la empresa.

- Calidad de los Servicios:

  Se evaluó la variedad de servicios financieros prestados por Caja Arequipa, los mismos que se adecuan a las diferentes necesidades de los negocios y familias de sus clientes.

Con la medición y evaluación de los factores indicados se logró la calificación:

BB+ ***Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente adecuados. Alineación satisfactoria con la misión social.***

PREMIO "ORGULLO AREQUIPEÑO":

En el año 2016 recibimos el Premio "Orgullo Arequipeño", durante la realización del Congreso Anual de la Región Arequipa - CARA.

Este importante galardón nos fue entregado por nuestra destacada contribución a la inclusión financiera del país, así como por ser considerados un importante referente en las microfinanzas, a nivel nacional.

EMPRESARIO PREMIC DEL AÑO:

El Premio Citi a la Microempresa es una iniciativa de la Fundación Citi, desarrollada en nuestro país por el Instituto Aprenda y Citibank del Perú. Es organizado anualmente en más de 30 países, con el objetivo de apoyar el crecimiento de las microempresas que tienen un alto impacto en el desarrollo económico y social de sus regiones, familias y comunidades.

Es también, un reconocimiento a la importante labor de las entidades prestadoras de crédito a la microempresa a través de las cuales, los emprendedores y emprendedoras acceden a recursos económicos para el crecimiento de sus negocios.

Dentro de los ganadores de este valioso premio, tenemos la gran satisfacción de mencionar a varios clientes de Caja Arequipa, quienes tienen varios años de permanencia con nosotros y que se hicieron merecedores del mismo en diferentes categorías.

PERIODO 2016:

- Empresario Premic del Año:

  Dr. Álvaro Sante Alvarado, gerente general del Policlínico Servimedic A&A, cliente de nuestra agencia Chala, quien inició atendiendo en consultorios médicos y dentales, avanzando poco a poco, hasta tener la necesidad de contar con un laboratorio clínico, tópico, ecográfico, psicológico y hasta botica. Buscando la oportunidad de crecer, llegó a Caja Arequipa donde recibió la confianza y oportunidad de crecimiento que deseaba. Incluida la mejora de salud de nuestra comunidad.

  La distinción entregada lo reconoce como el más destacado microempresario del Perú, siendo por demás satisfactorio acompañarlo desde hace cuatro años, con el respaldo financiero oportuno para cumplir sus metas y seguir creciendo.

- Empresaria Joven:

  Erika Salluca Umiña, quien recibió el Premio Joven Emprendedor, es cliente de nuestra agencia ubicada en Moquegua.

  A sus 23 años pasó de una labor ambulante a la titularidad de dos locales de venta de raspadillas, en el mismo corazón de esta ciudad, con ello mejoró no sólo su calidad de vida, sino también la de su entorno.

- Categoría Comercio:

  Grennady Mamani Mamani (segundo puesto), cliente de la agencia de Desaguadero.

  Él se propuso ayudar a su comunidad con la venta de lana en esta zona (Desaguadero), ubicada en Puno y efectivamente logró dar mayor valor al trabajo de cientos de ganaderos en el altiplano.

"La Caja Arequipa siempre ha confiado en mí, para realizar mis proyectos".
Álvaro Sante Alvarado

"Me siento orgullosa de todo lo que he logrado, iniciamos desde cero y hoy tengo mi local propio. Yo atiendo a mis clientes como a mí me gustaría que me atiendan"
Erika Salluca Umiña

PERIODO 2017:

- Premio Servicios:

  Daniel Toledo, cliente de nuestra agencia en Moquegua, ha ganado el primer puesto en la categoría Servicios.

  Dueño del gimnasio Dantol, que tiene como objetivo anticipar el cuidado de la salud en base al acondicionamiento físico de la población, propone la actividad física como alternativa a una vida de sedentarismo.

- Premio Servicios:

  Karina Cabrera, obtuvo el segundo puesto en la categoría servicios, procedente de nuestra agencia Chala.

  Ella apostó por la educación, teniendo a su cargo el colegio San Juan Bautista de Chala. Con su empeño y nuestro financiamiento ha implementado pizarras interactivas interconectadas, a través de internet, en su institución.

Esta ayuda audiovisual que antes sólo era vista en los colegios de la capital o de ciudades capitales de región, se encuentra en todas las aulas del colegio, y permite que el aprendizaje sea dinámico y más sencillo para sus alumnos.

1.5 AFILIACIÓN EN ASOCIACIONES

Por su naturaleza jurídica, Caja Arequipa es parte y/o se encuentra afiliada a[2]:

102-13

Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC):

Integrada por 11 cajas municipales de ahorro y crédito, la FEPCMAC actúa como facilitador válido en las diversas coordinaciones ante organismos públicos y privados, esto con el objetivo de fomentar el desarrollo económico y financiero de las diferentes cajas municipales.[3]

Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF):

Hasta el año 2017, formamos parte de Asomif Perú, Institución conformada por microfinancieras enfocadas en promover políticas en el sector. Además de ser un referente internacional en la generación de tecnología y conocimiento.[4]

Banco Mundial de la Mujer (Women World Banking):

Es una asociación sin fines de lucro que busca promover el desarrollo de las mujeres en el mundo, empoderarlas como futuras emprendedoras y líderes. Asimismo persigue el apoyo de financieras que confíen en su potencial y las apoyen brindando recursos económicos, para mayor información.[5]

[2] Para mayor información y alcances de cada organización, a continuación el detalle respectivo de sus páginas:
[3] www.fpcmac.org.pe
[4] www.asomifperu.com/web/
[5] https://www.womensworldbanking.org/

MIEMBROS DE LA ALIANZA GLOBAL PARA UNA BANCA BASADA EN VALORES (GLOBAL ALLIANCE FOR BANKING ON VALUES - GABV):

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.

Alliance for Banking on Values - GABV):

Formada por casi 50 instituciones, juntas representan a 42 millones de clientes, a 450,000 colaboradores y un activo combinado de casi 127 billones de dólares, la GABV busca generar un impacto en la banca en temas de ética y sostenibilidad.

Tenemos el orgullo de mencionar que Caja Arequipa es la única entidad financiera a nivel nacional que forma parte de esta alianza desde el año 2016.

En el año 2017 se nos nombró anfitriones de la X Reunión Anual de la Alianza Global para una Banca Basada en Valores, evento realizado en Arequipa, que reunió a 140 expertos, de casi 50 instituciones de todo el mundo.

Nosotros como parte de la GABV, hemos cumplido con los 6 principios de la banca ética y sostenible, lo que demuestra y diferencia la gestión que venimos realizando:

- Enfoque del triple resultado en sus modelos de negocio.
- 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 los riesgos externos.
- Gobierno corporativo transparente e inclusivo.
- Integración de todos estos principios en la cultura organizacional de Caja Arequipa.[6]

[6] Para conocer más sobre GABV, se puede visitar: www.gabv.org/

1.6 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Como hemos señalado anteriormente, con la experiencia adquirida en los 32 años de trabajo de la institución, nuestro objetivo estratégico no sólo está orientado a la rentabilidad, sino también a una descentralización financiera y democratización del crédito. En ese sentido buscamos incrementar el alcance de nuestros productos y servicios, llegando cada vez más a las micro empresas, no sólo urbanas, sino también rurales.

102-2

A continuación el detalle de nuestros productos:

El compromiso asumido con la descentralización se ve reflejado en todos los sectores de nuestros clientes como agricultura, ganadería, caza y silvicultura, pesca, minería, industria manufacturera, electricidad, gas y agua, construcción, comercio, hoteles, restaurantes, transporte, almacenamiento y comunicaciones, intermediación financiera, actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, administración pública y de defensa, enseñanza, servicios sociales y de salud, entre otros.

102-6

En los periodos declarados, tanto 2016 como 2017, contamos con clientes por demás fidelizados con la empresa y sus productos. Se aprecia a continuación: ***102-9***

	Género		Nivel Socioeconómico					Antigüedad					
	Femenino	Masculino	A	B	C	D	E	1 año	2 años	3 años	4 años	5 años	6 a más
Clientes	52%	48%	22%	28%	19%	19%	12%	33%	17%	10%	7%	7%	26%

	Sector Económico									
	Servicios	Comercio por Menor	Transporte	Manufactura	Agricultura	Construcción	Comercio por Mayor	Turismo	Minería e Hidrocarburos	Otros
Clientes	36%	29%	9%	6%	5%	4%	29%	2%	1%	4%

1.7 TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

Como hemos señalado, Caja Arequipa cuenta con una Junta General de Accionistas, conformada por los regidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, un Directorio compuesto por 07 representantes, 03 gerencias mancomunadas y un equipo laboral que asciende a la cantidad total de 3,779 personas (todas las sedes).

GESTIÓN ESTRATÉGICA

De acuerdo a la gestión estratégica que realizamos, cautelamos la medición y por ende, la mejora continua a través de los siguientes indicadores del Tablero de Control (Balanced Scorecard -BSC). Estos nos ayudan a impulsar el crecimiento de la empresa y de nuestros grupos de interés, acordes con los objetivos estratégicos de la empresa.

102-7

Tablero de Control					
Lineamiento	Objetivo Estratégico	Indicadores	Línea Base	Logro de Meta	
				2016	2017
Crecimiento enfocado	Crecer en colocaciones en productos actuales	Crecimiento de colocaciones	12.50%	15.40%	11.50%
		Crecimiento de clientes	9.70%	13.30%	9.40%
	Optimizar estructura de fondeo	Total fondeo / colocaciones	109.00%	105.10%	103.25
		Costo de fondeo	3.70%	3.90%	4.20%
		Total ahorros / Total fondeo	27.90%	26.70%	25.50%
	Fortalecer patrimonio	Ratio de capital global	14.60%	14.70%	>=14%
Rentabilidad	Incrementar rentabilidad	ROE	17.60%	19.30%	17.80%
Orientación al cliente	Liderar la satisfacción de clientes	Línea base de satisfacción de clientes	Definida en 2016	93.30%	93.70%

Tablero de Control					
Lineamiento	Objetivo Estratétigo	Indicadores	Línea Base	Logro de Meta	
				2016	2017
Orientación al cliente	Liderar la satisfacción clientes	Indicador global de calidad de atención	16.5 %	16.6 %	16.80%
	Fortalecer posicionamiento de marca Caja Arequipa	Top of mind en otras plazas diferentes de Arequipa	Definida en 2016	8.10%	12%
		Línea base de posicionamiento	Definida en 2016	Asesoría 31% Flexibilidad 24% Rapidez 25%	Asesoría 33% Flexibilidad 27% Rapidez 28%
Eficiencia y productividad	Mejorar eficiencia operativa	Total gastos administrativos / Ingresos totales	44.9%	43.50%	44.20%
Desarrollo del capital humano	Mejorar el clima laboral	Clima laboral	60.0%	62%	65%
		Retención de talento identificado	Definida en 2017	N.D.	Definida en 2017
		Rotación de personal	26.0%	20.10%	15%
Calidad de cartera	Gestionar cartera	Mora global	10.1%	9.20%	9.70%
		% Gasto provisiones brutas / Cartera promedio total	3.4%	3.30%	3.30%

Es importante resaltar que en estos indicadores sólo se señala la línea base del año 2016, ya que en el periodo 2017 se toma como base la misma (resultados del año anterior).

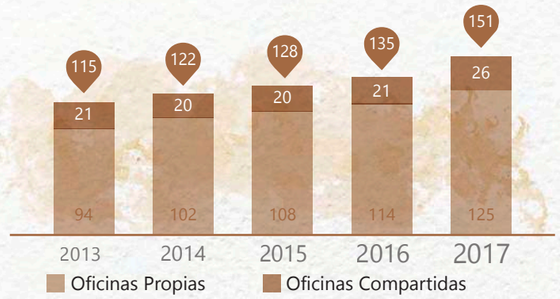
Cambios Significativos:

Dentro de los principales cambios significativos en el periodo reportado podemos mencionar el crecimiento de Caja Arequipa, a través de la apertura de sus nuevas agencias, a nivel nacional. En cada una de ellas brindamos una atención personalizada, de calidad, orientada permanentemente a la satisfacción de nuestros clientes.

102-10

Al respecto declarar que al 31 de diciembre del 2017, Caja Arequipa contaba con 151 oficinas, de las cuales 125 correspondían a oficinas propias y 26 se compartían con el Banco de la Nación. A la actualidad esta cantidad va en aumento.

CRECIMIENTO DE OFICINAS

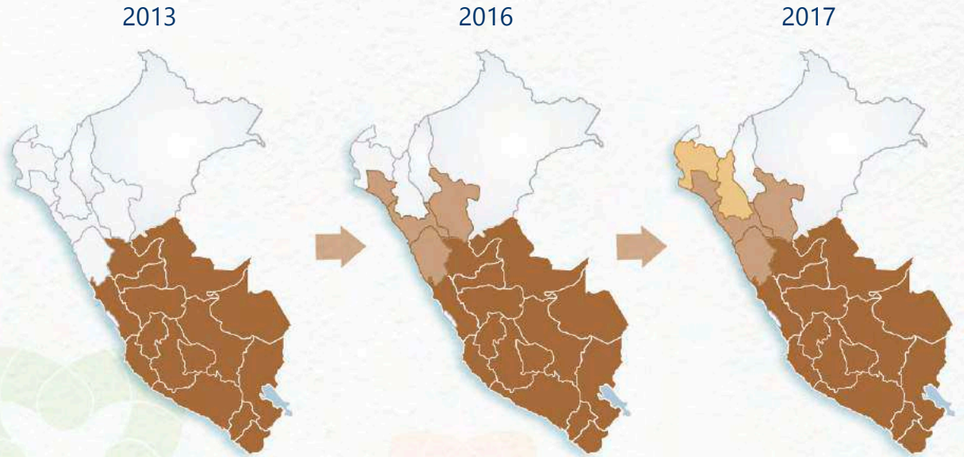


Las oficinas aperturadas y reportadas como cambios significativos, se instalaron en un total de 8 departamentos del Perú: Huánuco, Puno, Lima, Arequipa, La Libertad, Pasco, Moquegua y Cusco.

A continuación el detalle de las instalaciones de Caja Arequipa a nivel nacional:

Oficina	Agencia	Ag. Corresponsal	Cajero Automático
Ancash	2	-	2
Apurímac	2	3	2
Arequipa	28	713	72
Ayacucho	1	-	1
Cusco	11	46	12
Huancavelica	1	1	1
Huánuco	3	2	3
Ica	9	9	8
Junín	9	6	11
La Libertad	2	-	2
Lambayeque	1	-	1
Lima	21	-	21
Madre de Dios	3	-	4
Moquegua	5	47	7
Pasco	2	-	2
Puno	16	99	18
San Martín	2	-	2
Tacna	5	52	5
Ucayali	2	1	2
TOTAL	125	979	176

EVOLUCIÓN DE NUESTRA COBERTURA NACIONAL



Cada año nos esforzamos por brindar mejores y mayores canales de atención a nuestros clientes, así actualmente se cuenta con una amplia red de cajeros automáticos (ATM), ubicados en diferentes zonas estratégicas, con total apertura y accesibilidad.

Por otro lado y siempre cautelosos del mejor trato a nuestros clientes, se celebró un convenio con Kasnet y la Red Unicard a fin de que las transacciones se realicen de manera gratuita a nivel nacional.

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

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

203 – 1

La relación de canales se aprecia a continuación:

CANALES						
Canal Electrónico	Servicios	2013	2014	2015	2016	2017
INTERNET	Pagos de créditos, pagos de servicios, pago institucional, transferencias, consultas y operaciones frecuentes.	Si	Si	Si	Si	Si
CAJERO AUTOMÁTICO (Propio)	Retiros, transferencias, pago de créditos y consultas sin costo.	138	162	159	164	176
AGENTE (Propio)	Retiros, depósitos, pago de créditos, pago institucional, pago de servicios y consultas sin costo.	673	834	920	873	979
AGENTE KASNET	Retiros, depósitos, pago de créditos, pago institucional, pago de servicios y consultas sin costo.	-	-	4,345	4,137	6,523
KIOSKO MULTIMEDIA	Consultas sin costo	95	100	100	100	100
RED UNICARD – Red Asociada	Retiros y consultas en cajeros automáticos de red Unicard, costo cero en Lima, Callao y norte del Perú.	250	408	404	443	436
RED VISA – Red Asociada	Retiros y consultas el costo de operación dependerá de las tarifas vigentes de cada entidad bancaria.	Red de ATM VISA a nivel mundial				
	Compras sin costo	Comercios afiliados a nivel mundial				
Total canales de atención alternativos		1,156	1,504	5,928	5,717	8,214

Desempeño Económico:

La gestión de Presupuesto Institucional (PI) y el Plan Estratégico Institucional (PEI) se derivan del plan de trabajo, el mismo es elaborado por la gerencia mancomunada y verificado por la unidad de riesgos a fin de encontrarse alineado a las metas de crecimiento de cartera y principales lineamientos estratégicos.

Una vez aprobados el PI y el PEI por la gerencia mancomunada y posteriormente por el Directorio, se realiza un seguimiento trimestral, analizando lo ejecutado frente a lo planificado, lo que permite una mejora continua en nuestras actividades.

Enfoque de Gestión 103 – Desempeño Económico

Los resultados económicos de los periodos 2016 y 2017 fueron los siguientes:

201 – 1

Valor Económico Generado	
2016	2017
S/. 785,110,759.59	S/. 893,408,349.70
Valor Económico Distribuido	
2016	2017
S/. 682,448,794.59	S/. 787,273,867.00
Valor Económico Retenido	
2016	2017
S/. 102,661,965.00	S/. 106,134,482.70

Grupos de Interés:

En atención al mapeo e identificación de nuestros stakeholders, en la presente declaración se están considerando todos los grupos de interés con los cuales se lleva adelante la gestión socialmente responsable de Caja Arequipa.

102 – 40, 102 – 42, 102 – 43, 102 – 44

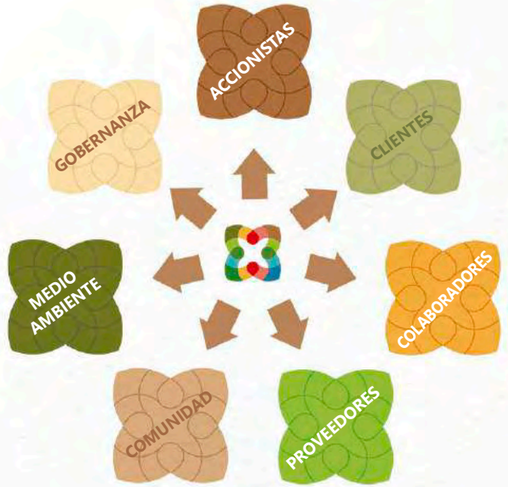
Hacemos presente que durante los periodos reportados, 2016 – 2017, no se registró ningún problema y/o inconveniente con los mismos, por el contrario se mantuvo una relación empática, orientada siempre al mejor servicio y asistencia de calidad.

CAPÍTULO

02

NUESTROS ACCIONISTAS

A continuación el detalle de nuestros stakeholders y labor socialmente responsable realizada con cada uno:



2. NUESTROS ACCIONISTAS

2.1 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En Caja Arequipa, el buen gobierno corporativo es parte fundamental y principal de la gestión de responsabilidad social. Nosotros reconocemos la relevancia de los principios de buen gobierno corporativo que la Superintendencia de Mercado de Valores propone y que constantemente evaluamos, pro desarrollo sostenible.

103 Enfoque de Gestión – Anticorrupción, 205 - 2

ESTRUCTURA DE NUESTRO BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En ese sentido, presentamos los principales avances alcanzados a lo largo del periodo 2017 en este aspecto:

1 En el primer semestre del año 2017 entregamos a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) el Plan de Adecuación de nuestro gobierno corporativo. Esto conforme las disposiciones del reglamento de gobierno corporativo y de la gestión integral de riesgos, Resolución SBS N° 272-2017, aplicada el 23 de enero del mismo periodo.

2 El segundo semestre del año referido se distribuyó a las principales gerencias y jefaturas el plan de adecuación de buen gobierno corporativo y se inició el proyecto de cierre de brechas con el apoyo de la consultora Ernst & Young.

Este proceso ha permitido fortalecer nuestra estructura orgánica y funcional, en busca de una cultura basada en la banca con valores, la transparencia empresarial y mayor visibilidad ante nuestros grupos de interés.

3 Elaboramos un marco de gobierno corporativo, en el cual se plasman nuestras políticas o compromisos. En ese sentido se ha modificado el reglamento del Directorio de la empresa, en temas como licencias de directores, seguimiento de acuerdos, inducción a los miembros del directorio, idoneidad técnica, idoneidad moral, remoción de directores, responsabilidades de los directores y se incorporó la declaración de independencia de cada uno de los directores.

4 Se desarrollaron y/o modificaron los reglamentos de los comités de Directorio, mencionados en el punto 1.1 del presente reporte, dentro de ello:

La elaboración del reglamento del comité de remuneraciones.

Modificación del reglamento del comité de auditoría, como: Actualización de la base legal, la conformación y periodo del cargo, incorporación de las causales de vacancia de los miembros y la actualización del apartado sobre conflictos de intereses.

5 Al cierre del año 2017, Caja re-ingresó al mercado de capitales como emisor de bonos corporativos, lo que significó un gran reto, ya que buscamos optimizar la implementación de los principios de buen gobierno corporativo.

Hoy en día Caja Arequipa, autoevalúa el nivel de cumplimiento de los resguardos financieros pactados en la emisión de bonos a través del área de finanzas y riesgos, asimismo reporta sus resultados.

CAPÍTULO

03

GOBERNANZA

Estamos convencidos que el buen 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 sostenibilidad financiera.

3.1 PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE NUESTROS CLIENTES

De acuerdo a nuestro procedimiento de gestión de incidentes y vulnerabilidades en materia de seguridad de la información, en caso se suscite alguna situación que perjudique o afecte la privacidad de alguno de nuestros clientes, inicialmente se procede a registrar el evento en el sistema web CERO de Caja Arequipa.

Posteriormente el departamento de seguridad de información y continuidad del negocio revisa cada hecho reportado con la información que haya recabado el informante (personal de la empresa a quien se comunicó el incidente) en coordinación con el cliente involucrado. En atención a ello, el siguiente paso es clasificarlo como incidente o vulnerabilidad, según la categoría comprometida. Así mismo, determinar la severidad y el pilar afectado (confidencialidad, integridad, disponibilidad). Finalmente se definen las acciones a tomar como parte de los planes respectivos y para su seguimiento. Esto es debidamente informado en el comité de riesgo operacional.

Enfoque de Gestión 103 – Privacidad del Cliente

Durante los periodos 2016 y 2017, el área de seguridad de la Información no tuvo ningún incidente que haya comprometido la información del cliente, por lo que Caja Arequipa no registró ninguna multa o sanción no monetaria alguna. ***418 – 1***

3.2 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

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.

Enfoque de Gestión 103 – Cumplimiento Socioeconómico

Con mucha satisfacción declaramos que en los periodos reportados, la empresa no registró multa o sanción no monetaria alguna por problemas relacionados a malas prácticas laborales, derechos humanos, incumplimientos legales u otros. Lo propio respecto a quejas, reclamos y/o levantamientos de la comunidad.

419 – 1

3.3 CUMPLIMIENTO REGULATORIO – MEDIO AMBIENTE

Hasta el año 2016, no existían políticas formales respecto a temas que promuevan la protección activa al medio ambiente y de esa forma, comprometa y concientice a todo el personal. Es así que se procedió a realizar el plan de ecoeficiencia, antes mencionado.

Enfoque de Gestión 103 – Cumplimiento Ambiental 102 – 11

Nos complace mencionar que durante los periodos reportados, no obtuvimos ninguna multa o sanción por infringir o violar alguna normativa legal vigente en materia ambiental.

307 – 1

CAPÍTULO

04

NUESTROS COLABORADORES

4. NUESTROS COLABORADORES

La empresa reconoce la importancia de su capital humano, en ese sentido cuenta con un debido procedimiento de "Reclutamiento y Selección de Personal". El mismo es revisado y actualizado periódicamente de acuerdo a las necesidades de cada puesto y de la organización.

Enfoque de Gestión 103 – Empleo

Es importante resaltar que Caja Arequipa no tiene sindicatos formalizados, más cuenta con una política de apertura para conocer y escuchar, oportunamente, las quejas y sugerencias de los colaboradores, ya sea a través del buzón institucional o a través de sus superiores.

102 – 41, Enfoque de Gestión 103 – Relaciones Trabajador – Empresa, 402 - 1

En el año 2016 contamos con un capital humano de 3,560 colaboradores y en el año 2017, el número de 3,779. A continuación el detalle de las contrataciones de los mismos, realizadas en el periodo 2016 y 2017, desglosado por región, edad y género:

102 – 8, 401 - 1

Colaboradores (Desglose por Región)		
Región	2016	2017
Administración	118	150
Región Andina	104	117
Región Arequipa	209	161
Región Centro Oriente	123	99
Región Imperial	131	133
Región Lima	151	166
Región Lima II – Ica	114	87
Región Norte	54	121
Región Sur	102	72
TOTAL	1106	1106

Colaboradores (Desglose por Edad)		
EDAD	2016	2017
18 – 30	711	706
31 – 50	379	391
51 a más	16	9
TOTAL	1106	1106

Colaboradores (Desglose por Género)		
GÉNERO	2016	2017
Femenino	561	533
Masculino	545	573
TOTAL	1106	1106

Asimismo presentamos nuestro Índice de Rotación, a continuación:

Índice de Rotación	
2016	2017
20.10%	18.96%

Todos los colaboradores de la organización cuentan con las prestaciones completas reguladas por ley, además de beneficios voluntarios que Caja Arequipa les brinda, como:

401– 2

- Facilidades a los colaboradores, en caso por motivos personales, requieran hacer uso anticipado de sus vacaciones.
- Disposición de la empresa para ampliar licencias sin goce de haber. Si el colaborador necesita hacer uso de la misma por un tiempo extenso, más allá del legal permitido, Caja Arequipa lo concede, siempre que se trate de:
  - Licencia por maternidad.
  - Enfermedades graves o accidentes de familiar directo.
- Licencia por matrimonio, todo colaborador que haya contraído nupcias, cuenta con el permiso del caso, con goce de haber.
- Licencia por onomástico, los colaboradores cuentan con permiso el día de su cumpleaños.
- Licencia por luto, frente al fallecimiento de familiar directo del colaborador, de acuerdo a lo estipulado por ley.
- Póliza de asistencia médica, brindada al personal en general.
- Póliza oncológica, brindada a los ejecutivos de la empresa.
- Seguro de accidente personal, al alcance de todo el equipo laboral.
- Fondo de ayuda mutua, acordado y asimilado por los colaboradores, de manera voluntaria, el cual consiste en brindar un monto económico al trabajador en el caso de la pérdida de un familiar. El monto es descontado de a todos los colaboradores que forman parte del programa. El descuento solo se hace efectivo en la oportunidad que se sucede un fallecimiento, es decir no hay un descuento permanente.

Conforme la materialidad aplicable al presente reporte, ampliamos el detalle respecto a la licencia por maternidad, en los periodos correspondientes:

402– 3

Licencia por Maternidad o Paternidad			
2016		2017	
Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
117	222	128	113

En ambos periodos, registramos un índice de retorno y un índice de retención del 100%, es decir que las colaboradoras que gozaron de la licencia por maternidad, siguen trabajando con nosotros a la actualidad.

3.4 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Caja Arequipa tiene implementado un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, el mismo cuenta con un comité que se encarga de medir, evaluar y controlar los posibles riesgos y la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. Lo anterior de acuerdo a la siguiente jerarquía:

Tenemos implementada nuestra política de salud y seguridad en el trabajo, la misma que tiene como objetivo principal proporcionar un ambiente laboral seguro y saludable, con condiciones óptimas para la realización de nuestras actividades y mejora continua del mismo a favor de nuestros diferentes grupos de interés, dentro de ellos colaboradores, proveedores y cliente entre otros.

Caja Arequipa comprometida con las mejores condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como motivación e involucramiento de los colaboradores en la prevención de riesgos laborales, ha asumido los siguientes compromisos:

- 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.
- Sensibilizar y concientizar a los colaboradores y representantes de los comités en la prevención de los riesgos del trabajo y en todas las actividades, fomentando la comunicación, participación y consulta del caso.
- 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 laboral.
- Promover en los contratistas seguridad en el desarrollo de los trabajos y las actividades que ejecutan para la empresa, con la finalidad que sean coherentes con la política y los principios que promovemos.
- Integrar el sistema de seguridad y salud en el trabajo en todas las actividades que realizamos.

Enfoque de Gestión 103 – Salud y Seguridad en el Trabajo

Dentro de nuestros indicadores de desempeño, medimos y controlamos temas de accidentabilidad y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores, los mismos que derivan de los riesgos de las actividades que realizan.

403– 2

Indicadores de Accidentabilidad		
Detalle	2016	2017
N° de Accidentes	53	60
Índice de Frecuencia[7]	6.20	6.30
Índice de Severidad[8]	159.75	94.20

Este índice responde principalmente a los accidentes de tránsito motorizados. La empresa viene evaluando alternativas y/o medidas para reducir el número de los mismos.

7 El **índice de frecuencia** nos indica la accidentalidad en una empresa, es decir, el número de accidentes ocurridos por cada hora trabajada.

8 El **índice de severidad** es la relación entre el número de días perdidos o cargados por lesiones, originados por accidente de trabajo, durante un período de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo.

3.5 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

En Caja Arequipa valoramos y reconocemos la importancia de nuestro capital humano, por ello estamos comprometidos con el desarrollo de sus capacidades y permanencia, esto sin ningún tipo de discriminación por la modalidad de sus contrataciones.

Enfoque de Gestión 103 – Formación y Enseñanza

Afín a lo señalado, contamos con un departamento de desarrollo y capacitación que se encarga de manejar la estructura académica que desarrollamos, la misma se basa en 4 enfoques:

a. Habilidades Directivas: Programas de desarrollo de habilidades enfocadas en dirección y liderazgo.
b. Programas de Actualización: Programas de entrenamiento y capacitación dirigidos a todos los colaboradores, de acuerdo al levantamiento de necesidades funcionales de cada área.
c. Programas de Formación: Se realizan las escuelas de formación de analistas de créditos del área de negocios y las escuelas de formación de representantes de servicios del área de operaciones.
d. Inducción: Programa dirigido a todos los nuevos colaboradores de incorporan a la empresa.

En atención a los mismos y para mayor fortalecimiento de las capacidades de nuestros colaboradores, tenemos celebradas diferentes alianzas con instituciones de vanguardia. Dentro de ellas, las siguientes:

CONVENIOS DE CAPACITACIÓN CON DIVERSAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

A continuación el detalle de las capacitaciones brindadas en cada categoría:

404 – 2

Capacitaciones – Caja Arequipa	
Categoría	**Programa**
Habilidades Directivas	Taller de Liderazgo Adaptativo
	Taller de Liderazgo Situacional
	"Excelencia del Servicio": Cliente Interno. "Mi trabajo, mi familia, mi Caja"
	Talleres Definición Objetivos y Metas (SMART)
	Talleres Seguimiento y Retroalimentación de Desempeño
	Talleres de Evaluación del Desempeño.
	Programa de Desarrollo de Competencias de Liderazgo en mandos medios
	Taller de Reconociendo Competencias
	Taller de Mapeo de Talento (Talking Talent)
Programas de Actualización – Negocios	Programa de Gestión en Microfinanzas
	Fundamentos de Evaluación Crediticia
	Fundamentos de Riesgo Crediticio
	Fundamentos de Crédito al Segmento Empresarial
	Taller de Estrategia de cobranza
	Taller de Desarrollo Comercial (Excelencia del servicio)
Programas de Actualización – Operaciones	Taller de Excelencia del servicio
Programas de Actualización – Staff	"Excelencia del Servicio": Cliente Interno. "Mi trabajo, mi familia, mi Caja"
	Taller: Train the Trainers (alineamiento, metodología para facilitadores internos)
	E-learning en Experiencia de Servicios
Programas de Actualización – Operaciones	Laboratorio de Representantes de Servicios
Programas de Actualización – Negocios	Escuela de Analistas de Créditos

PROGRAMA DE INDUCCIÓN – VIAJE A CAJA AREQUIPA

Conocedores de la importancia de nuestro capital humano, buscamos que desde el ingreso a la organización, nuestros colaboradores conozcan la filosofía organizacional que promovemos y así fomentar el compromiso con Caja Arequipa.

Es importante para nosotros incorporar la cultura de Caja Arequipa bajo una orientación de excelencia de servicio, es en ese sentido que hemos implementado el programa de inducción denominado viaje a Caja Arequipa.

El presente programa tiene como objetivo transmitir la esencia de la organización, a través de una experiencia vivencial y poco teórica, que les permita conocer la importancia de su contribución con la organización y a la vez con la sociedad.

A continuación presentamos la experiencia de viaje a Caja Arequipa:

A continuación detallamos el número de horas de capacitaciones impartidas en las categorías anteriormente descritas y por periodo reportado:

404 – 1

Horas de Capacitación de Acuerdo a la Estructura Académica Organizacional 2016			
Categoría	Total de horas	Total de hombres participantes	Total de mujeres participantes
Programas de Desarrollo de Habilidades Directivas	5,304	107	55
Programas de Actualización	99,603	1916	1789
Programas de Formación	229,874	234	315
Inducción	26,733	256	158
Total (horas)	**356,210**		

Horas de Capacitación de Acuerdo a la Estructura Académica Organizacional 2017			
Categoría	Total de horas	Total de hombres participantes	Total de mujeres participantes
Programas de Habilidades Directivas	4,447	235	176
Programas de Actualización	130,756	2107	2056
Programas de Formación	204,753	214	273
Inducción	78,660	687	755
Total (horas)	**418,616**		

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

Adicionalmente a nuestro plan de capacitaciones, realizamos evaluaciones de desempeño al 100% de los colaboradores que cuenten con más de 4 meses trabajando en la empresa. Existen 2 tipos de evaluaciones aplicadas, de acuerdo al área:

- Evaluación 360°: Está evaluación integral es aplicada a la gerencia mancomunada.
- Evaluación 90°: Aplicada a todos los colaboradores de la empresa.

En el periodo 2016 y 2017 se evaluó:

404 – 3

	Alta Gerencia		Mandos Medios		Contribuidor Individual		N° Total Personas
	F %	M %	F %	M %	F %	M %	
Año 2016	24%	76%	42%	58%	50%	50%	3259
Año 2017	23%	77%	45%	55%	50%	50%	3249

Abril, 2017

Primera promoción graduada del Programa Integral de Capacitación de Analistas de Crédito de Caja Arequipa, en las instalaciones de la Universidad ESAN.

Esta primera promoción sumó un total de 620 analistas, de diversas ciudades del país.

CAPÍTULO
05

NUESTROS CLIENTES

5. NUESTROS CLIENTES

La empresa busca constantemente brindar un servicio de calidad y la satisfacción a sus clientes, es por eso que en cada servicio procura optimizar sus tiempos y ofrecer seguridad a cada una de las empresas que confía en Caja Arequipa.

A continuación presentamos las categorías y productos principales para nuestros clientes:

En Caja Arequipa, anualmente, realizamos la evaluación de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes, en diferentes categorías.

En el siguiente gráfico se aprecian los resultados obtenidos en el periodo 2016:

Satisfacción del Cliente	
Categoría	2016
Agencias	83.6%
Agentes Corresponsales	82.7%
Cajeros Automáticos	80%
Internet Banking	68.3%

En el año 2017, se realizó una evaluación de satisfacción más pormenorizada, donde se analizó el nivel de aceptación de nuestros clientes, en diferentes aspectos.

Se aprecia a continuación los principales resultados obtenidos, los mismos que se detallan en atención a la relevancia de los aspectos evaluados:

Satisfacción del Cliente - Ventanilla	
Atributo	2017
Agilidad	83%
Tiempo de espera	71%
Tiempo de atención	82%
Empatía	80%
Justificación / Disculpa	77%

Satisfacción del Cliente – Agente Corresponsal	
Categoría	2017
Cordialidad	79%
Ubicación segura	72%
Capacitación	74%

Satisfacción del Cliente – Cajero Automático	
Atributo	2017
Saldo disponible	81%
Información	66%
Ubicación segura	76%
Seguridad	82%

Satisfacción del Cliente – Internet Banking	
Atributo	2017
Sistema	69%
Claridad	83%
Información	69%
Variedad de servicios	71%
Ajuste a necesidades	69%

CAPÍTULO

06

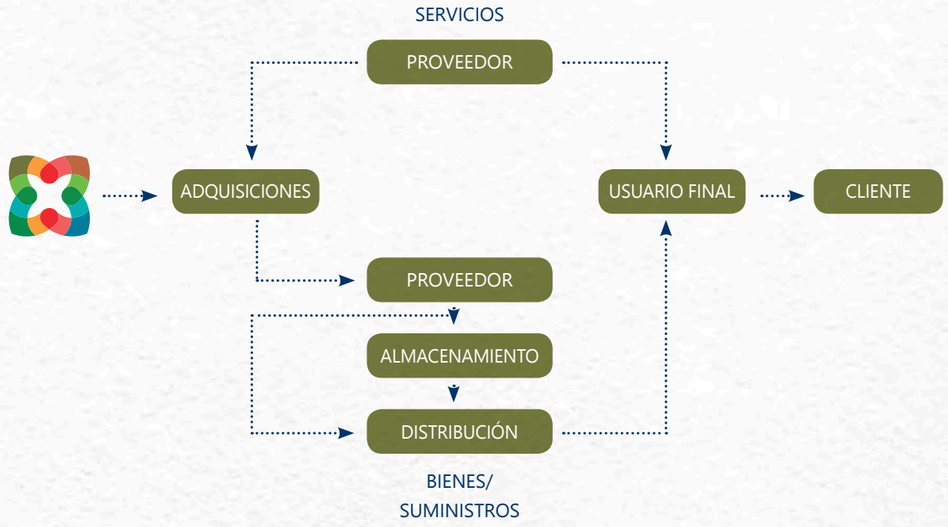
NUESTROS PROVEEDORES

6. NUESTROS PROVEEDORES

Caja Arequipa persigue promover el desarrollo y bienestar de todos sus grupos de interés, dentro de ellos y por demás importante su stakeholder "proveedores", pilar para la realización de sus operaciones.

A continuación informamos sobre nuestra cadena de suministro.

102 – 9



Asimismo presentamos los productos y servicios que solicitamos de nuestros proveedores:

5.1 PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA Y RENDICIÓN DE CUENTAS PARA LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS - PROGRAMA CSRCB

Con el objetivo de promover un desarrollo sostenible en nuestra cadena de valor, a la actualidad, formamos parte del Programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas, en adelante Programa CSRCB, creado por el Global Reporting Initiative (GRI).

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 utilizar reportes de sostenibilidad para obtener mejores accesos a las cadenas globales de valor. Ha sido implementado en los países: Colombia, Ghana, Indonesia, Perú, Sudáfrica y Vietnam; es financiado por Secretaría de Asuntos Económicos del Estado Suizo (SECO).

En atención al objetivo de trabajo con la pequeña y mediana empresa, Caja Arequipa, con asesoría y apoyo de HumanizaRSE – Acción Sostenible[9] (Socio Implementador de GRI), ha adoptado el Programa CSRCB y viene desarrollándolo con sus proveedores, a fin de que éstos obtengan su primer reporte de sostenibilidad (virtual).

Conforme el método establecido los mismos vienen conociendo de cerca la materialidad del reporte de Caja Arequipa (indicadores seleccionados a declarar) y aplicación de los Estándares GRI para PYMES, a través de una herramienta de reporte, vía internet.

Los clusters con los que se viene reportando y propiciando una cadena de valor sostenible, son:

- Manejo de Residuos
- Construcción
- Seguros y
- Servidores Informáticos

[9] Para conocer más sobre HumanizaRSE, visita: www.humanizarse.org

CAPÍTULO

07

NUESTRA COMUNIDAD

7. NUESTRA COMUNIDAD

A través del área de responsabilidad social empresarial, Caja Arequipa contribuye activa y voluntariamente al mejoramiento social y ambiental, mediante su dimensión económica, compromiso asumido y misión social.

El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización, se efectúa tomando como referencia esta triple línea de acción (económica, social y ambiental), que persigue:

- RENTABILIDAD:

Nos enfocamos en crear un equilibrio entre la rentabilidad económica y la rentabilidad social, sumado a la protección del medio ambiente. En ese sentido procuramos mitigar y/o controlar lo que la organización genera mediante su operatividad.

- SERVICIO:

A través de la cultura de servicio "Encájate" (experiencia de servicio) que experimenta nuestro cliente externo, buscamos su desarrollo en el ámbito empresarial y en su rol como miembro activo de la sociedad; para lo cual nos basamos principalmente en capacitar y atender de manera integral a nuestros colaboradores para que sean reflejo de esta cultura de servicio.

- FINANZAS RESPONSABLES:

Estamos comprometidos en hacer finanzas responsables, 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.

- COMPROMISO:

Nos preocupamos por todos nuestros grupos de interés, buscando estar cada vez más cerca de ellos, sea a través de nuestros diferentes canales o proyectos (sociales, ambientales).

Enfoque de Gestión 103 – Comunidades Locales, FS - 16

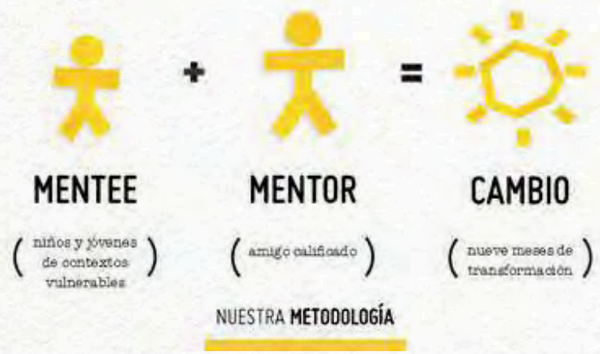
A continuación el detalle de las actividades y programas realizados:

413 – 1

RENTABILIDAD FINANCIERA:

YUNTA – PROGRAMA DE MENTORING:

Yunta es una organización que busca formar agentes de cambio mediante mentoring, centrado en el desarrollo socioemocional. Con este objetivo Caja Arequipa se sumó a la labor que se realiza, participando en el programa, a través de sus colaboradores voluntarios, en calidad de mentores.



EDUCACIÓN FINANCIERA:

Acorde a nuestro objeto social, hemos brindado charlas de educación financiera, a través de colaboradores voluntarios, a 29 colegios, desde primero de primaria a quinto de secundaria.

Elaboramos tres (03) Guías sobre Educación Financiera

Estas charlas están enfocadas en temas como el recorrido del dinero, el ahorro, el presupuesto, el crédito, el sistema financiero peruano, entre otros.

Capacitamos **1400** alumnos

Llegamos a Arequipa, Tacna, Moquegua, Puno, Juliaca, Ilo, Nazca e Ica.

ALIANZA – CENTRO DE DESARROLLO HUMANO INTEGRAL "CEDHI" NUEVA AREQUIPA:

El objetivo de esta la alianza es poder unir sinergias para promover el emprendimiento en los jóvenes estudiantes de administración y gastronomía a través del módulo transversal "Gestión Empresarial, Organización y Constitución de Empresas". También es dictado por nuestros colaboradores voluntarios.

150 horas académicas dictadas

44 colaboradores voluntarios

810 horas de pasantía

50 proyectos y planes de negocio realizados bajo nuestra asesoría.

ALIANZA – ENSEÑA PERÚ[10]:

Con el propósito de promover la educación de calidad para niños y jóvenes de contextos vulnerables y la producción de material de educación financiera para los profesores, se suscribió esta alianza entre Caja Arequipa y Enseña Perú.

Trabajando juntos desde hace tres (03) años hemos logrado financiar a **9 profesores** y apoyar así a **1000 niños y jóvenes** de la ciudad de Arequipa, Piura y Junín.

El Programa ha logrado mejorar el nivel educativo en un **78%**.

En ese sentido el **96%** de los alumnos ha culminado satisfactoriamente su año escolar.

[10] Enseña Perú es parte de Teah For All, un grupo de organizaciones independientes que trabajan para expandir las oportunidades educativas en el mundo, en este caso, Enseña Perú cuenta profesionales, de distintas ramas, que voluntariamente desean aportar a la educación del país.

RENTABILIDAD SOCIAL:

ASISTENCIA HUMANITARIA CAYLLOMA:

Después del sismo ocurrido en agosto del año 2016, los colaboradores y la empresa sumaron esfuerzos para ayudar a los damnificados por el desastre natural. Se visitaron 3 comunidades: Ichupampa, Yanque y Achoma.

Nuestros colaboradores dieron muestra de su desprendimiento, recolectando la suma de S/. 13,254.00.

Caja Arequipa donó:
1 tonelada de víveres.
100 colchones.
250 frazadas.
120 mantas polares.

ALIANZA – FBC MELGAR:

A través de nuestra relación y gestión con la comunidad, hemos celebrado también una alianza con el club deportivo FBC Melgar a fin de desarrollar actividades de Proyección Social a favor de diferentes poblaciones.

En atención a la misma direccionamos y fortalecemos juntos la gestión de los impactos que generamos.

Conforme lo anterior, conjuntamente apoyamos a las poblaciones afectadas por el fenómeno del niño costero, para quiénes recaudamos y alcanzamos 02 toneladas de víveres.

CAMPAÑA DE FRÍO LA UNIÓN:

Con el objetivo de apoyar a nuestros hermanos afectados por el frío en el año 2016, visitamos 6 comunidades de la provincia de La Unión, donde existe un nivel de pobreza entre 50% y 74.9%.

CAMPAÑA UNA SOLA FUERZA:

Caja Arequipa se sumó a esta importante iniciativa que brindó apoyo inmediato a las poblaciones más afectadas por los desastres naturales que nos azotaron en el periodo 2017.

#Una Sola Fuerza

Esta campaña, se realizó en dos (02) etapas, detalladas a continuación:

1. CAMPAÑA A FAVOR DE LAS LOCALIDADES DE CAYLLOMA AFECTADAS POR LAS HELADAS:

En atención al fuerte movimiento telúrico que se suscitó en la región Arequipa y que afectó varias de sus comunidades, Caja Arequipa contribuyo a su bienestar, atendiendo las comunidades de Yanque, Achoma, Lari, Madrigal, Chivay e Ichupampa.

Se logró entregar:

- 1750 frazadas
- 1500 gorros
- 500 packs de víveres
- 2000 personas beneficiadas

2. CAMPAÑA DE AYUDA POR EL FENÓMENO DE EL NIÑO COSTERO:

Se logró ayudar a 4000 personas de las ciudades de Lima, Chiclayo, Trujillo, Chimbote y Piura con 30 toneladas de víveres.

RENTABILIDAD MEDIOAMBIENTAL:

ARBORIZACIONES:

Durante los periodos reportados se ha logrado realizar campañas de concientización medioambiental, habiendo sembrado un total de 700 árboles con apoyo de 100 colaboradores voluntarios y diferentes aliados, como: Colegio Militar, Patrulla Ecológica, Municipalidad de Alto Selva Alegre y Municipalidad de Sachaca.

CAPÍTULO

08

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Juntos podemos lograr este gran cambio

#soyecoeficiente

8. DESEMPEÑO AMBIENTAL

Caja Arequipa comprometida con la presente política elaboró su plan de ecoeficiencia en los periodos declarados, el mismo tuvo y tiene como objetivo trabajar los aspectos ambientales de manera generalizada y progresiva.

Conforme lo anterior, se ha concertado con organizaciones que cumplan los requisitos formales de la actividad del reciclaje, además de que se enfoquen en un fin que beneficie a un grupo de nuestra sociedad con la actividad a realizar. Así tenemos como aliado a "Mujeres eco solidarias", organización que se dedica a la recolección y venta de material reciclable, para generar sustento económico a sus familias.

De esa forma nuestro equipo de responsabilidad social empresarial visitó ciertas agencias que fueron consideradas para el "Programa Piloto", en la ciudad de Arequipa, siendo 09 las seleccionadas además de las oficinas administrativas.

Con el objetivo de iniciar el programa se brindaron las capacitaciones del caso y se dio a conocer a los colaboradores el impacto y beneficios que se generarían a favor de "Mujeres eco solidarias", así como a nuestro medio ambiente. A la par se nombró promotores ambientales que son los principales aliados en estas agencias, los mismos se encargan de la comunicación del avance y reporte de sugerencias al plan.

Caja Arequipa promueve una cadena de suministro responsable, que sea capaz de garantizar los estándares medioambientales en cada uno de sus eslabones.

Es así que en nuestra Política Medioambiental buscamos, entre otros, potenciar diferentes prácticas como:

- Minimizar y segregar los residuos.
- Promover el uso racional y sostenible de los recursos.
- Considerar los criterios de eficiencia y ahorro energético.
- Gestionar y usar eficientemente el agua.
- Realizar una cadena de suministro responsable, desde la compra hasta su disposición final.

Actualmente, la organización "Mujeres eco solidarias[11]" evalúa trimestralmente con indicadores, el impacto que generamos en el ambiente de acuerdo al reciclaje que venimos efectuando. Se detallan a continuación:

Indicador Ambiental – Equivalencia	Resultados	Unidad
Nº de kg de plástico comercializado por los recicladores, insertadas en el mercado de reciclaje.	218.2	kilogramos
Nº de kg de papel y cartones comercializados por los recicladores, insertadas en el mercado de reciclaje	2477.5	kilogramos
Nº de kg de chatarra comercializados por los recicladores, insertadas en el mercado de reciclaje.	8.2	kilogramos
Reciclar 1 kg de plástico equivale a dejar de emitir a la atmósfera 1.7 Kg. de CO_2.	370.94	kg de CO_2
Reciclar 1 kg de plástico equivale a evitar extraer 0.64 litros de petróleo	139.648	litros de petróleo
Reciclar 1 tonelada de papel equivale a dejar de emitir a la atmósfera 0.82 Kg. de CO_2.	2031.55	kg de CO_2
Reciclar 1 kg de papel y cartón equivale a evitar talar 0.017 árboles	42.1175	árboles
Reciclar 1 kg de papel y cartón equivale a no consumir 0.026 m^3 de agua	64.415	m^3 de agua
Reciclar 1 kg de chatarra equivale a evitar extraer 1.5 kg de hierro.	12.3	kg de hierro
Reciclar 1 kg de chatarra equivale a evitar consumir 0.5 kg de carbón coque	4.1	kg de carbón coque

Más adelante presentaremos el detalle de los contenidos materiales referentes a la dimensión ambiental.

11 Asociación civil conformada por mujeres que tienen como objetivo la recolección, transporte y manejo de residuos sólidos.

8.1 MATERIALES

Dentro de nuestra cadena de valor no utilizamos materia prima como tal, ya que nuestro principal objeto son los servicios, sin embargo dentro de los recursos que consumimos el principal es el papel.

La empresa cuenta con buenas prácticas en cada una de las sedes, como: el uso de papel reciclado, impresiones sólo en el caso sea necesario y por ambas caras. Estas actividades son parte de nuestra organización para minimizar el impacto ambiental. En este sentido, se ha implementado el plan de ecoeficiencia que busca medir y optimizar a largo plazo el uso de papel, entre otros.

Enfoque de Gestión 103 – Materiales

Es importante mencionar que el plan ha sido puesto en marcha a partir del periodo 2017, por lo que los datos registrados corresponden a ese año.

Se han implementado cuadros de consumo que nos permiten conocer a detalle cuanto de papel ha empleado cada agencia. A continuación el detalle del mismo: ***301 – 1***

Año 2017 - Consumo (Millares)							
Enero - Febrero	Marzo - Abril	Mayo - Junio	Julio - Agosto	Setiembre - Octubre	Noviembre - Diciembre	Total (Millares)	Total (Kg)
5,351.50	4,172.50	4,058.00	4,205.50	4,823.00	4,690.50	27,301.00	125,584.60

8.2 ENERGÍA

Comprometidos con el medio ambiente y nuestra filosofía organizacional, buscamos controlar y reducir, a través de una plataforma de registro mensual, el consumo de energía, por agencia. Lo que se medirá en kilowatss.

Este control estará a cargo del área de servicios internos, quien monitoreará periódicamente el consumo para su reducción. Esto se tiene programado para el periodo 2018.

A la actualidad, en los periodos reportados, se han implementado diferentes campañas de concientización para un consumo consiente.

Enfoque de Gestión 103 – Energía

Como se mencionó anteriormente, el control que hemos implementado se ha puesto en marcha en el año 2018, por lo que la medición de los periodos 2016 y 2017 de Caja Arequipa no se realizó en base a kilowatts, sino de acuerdo al gasto generado en cada una de la agencias.

Se aprecia a continuación el detalle del consumo de energía en los periodos 2016 y 2017:

302 – 1

Consumo de Energía 2016 (S/.)												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
268,444	253,197	245,115	308,429	252,275	221,462	258,022	327,074	253,573	257,372	243,454	391,280	3,279,696

Consumo de Energía 2017 (S/.)												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
3,924	501,464	311,612	292,251	322,051	249,207	288,124	264,727	277,635	260,335	293,512	364,662	3,429,502

8.3 AGUA

De acuerdo al consumo de agua de Caja Arequipa, lo que se realiza mediante los suministros municipales, en el caso de las sedes principales de Arequipa, la captación de agua se hace a través de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa – Sedapar S.A.

Enfoque de Gestión 103 – Agua

De la misma forma que se ha realizado la medición y control del consumo de energía, se ha efectuado también la del empleo del agua:

303 – 1

Consumo de Agua 2016 (S/.)												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
23,234	26,913	19,781	15,407	22,177	21,604	19,100	22,856	20,912	20,338	15,850	69,754	297,925

Consumo de Agua 2017 (S/.)												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
21,607	20,200	18,828	17,906	23,746	18,032	16,098	18,038	21,991	21,248	32,618	20,783	251,095

11 Asociación Civil conformada por mujeres que tienen como objetivo la recolección, transporte y manejo de residuos sólidos.

CAPÍTULO 09

ACERCA DE NUESTRO REPORTE

Conoce como elaboramos nuestro primer

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

9. ACERCA DE NUESTRO REPORTE

Para la elaboración del presente reporte, se siguieron los siguientes pasos:

Se identificaron los impactos significativos y expectativas de grupos de interés con alto grado de madurez mediante la recopilación y revisión de documentos corporativos y del sector.

Nos basamos en los principios de contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés.

IDENTIFICACIÓN

Se determinaron los impactos con mayor relevancia y las expectativas de los grupos de interés. Todos los aspectos resultantes se insertaron en la matriz de materialidad, dando lugar a los aspectos básicos específicos que son reportados en el presente documento.

PRIORIZACIÓN

VALIDACIÓN

El contenido de la matriz de materialidad resultante fue validado por la gerencia mancomunada y áreas a cargo en coordinación con el área de responsabilidad social empresarial y buen gobierno corporativo.

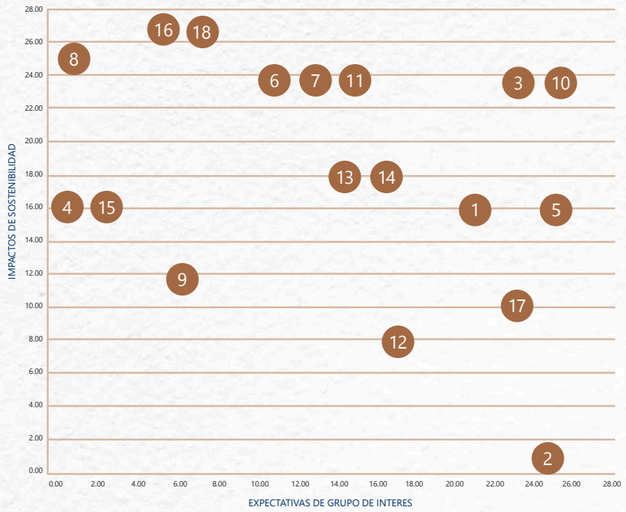
REVISIÓN

Proceso que se llevará a cabo desde el inicio de la elaboración de nuestro segundo reporte de sostenibilidad y en comparación con el anterior declarado; aplicando los principios de participación de grupos de interés y de contexto de sostenibilidad.

IDENTIFICACIÓN

El proceso de identificación de contenidos materiales aplicables al presente reporte de sostenibilidad se efectuó analizando los diferentes aspectos de los impactos y las expectativas de la empresa. Ambos se llevaron a cabo, cumpliendo todos los pasos sugeridos conforme Global Reporting Initiative (GRI):

GRÁFICO DE MATERIALIDAD - CAJA AREQUIPA



9.1. MATERIALIDAD

	Aspectos Materiales
1	Desempeño Económico
2	Presencia en el Mercado
3	Impactos Económicos Indirectos
4	Anticorrupción
5	Materiales
6	Energía
7	Agua
8	Cumplimineto Ambiental
9	Empleo
10	Relaciones Trabajador - Empresa
11	Salud y Seguimiento en el Trabajo
12	Formación y Enseñanza
13	Cumplimiento Socioeconómico
14	Comunidades Locales
15	Privacidad del Cliente
16	Portafolio de Productos
17	Auditoría
18	Marketing y Etiquetado

9.2 VALIDACIÓN

A continuación se detallan los aspectos materiales, la cobertura y límite del primer reporte de sostenibilidad de Caja Arequipa: ***102 – 44, 102 – 46, 102 – 47***

Categoría GRI	Contenido Material	Cobertura	Grupo de Interés
Economía	Desempeño Económico	Interna	Accionistas
	Presencia en el Mercado	Interna y externa	Accionistas y Clientes
	Impactos Económicos	Interna y externa	Accionistas y Comunidad
	Anticorrupción	Interna y externa	Accionistas, Gobierno y Sociedad
Medio ambiente	Materiales	Interna y externa	Accionistas, Medio Ambiente, Gobierno y Sociedad
	Energía	Externa	Medio Ambiente, Comunidad, Gobierno y Sociedad
	Agua	Externa	Medio Ambiente, Comunidad, Gobierno y Sociedad
	Cumplimiento Ambiental	Interna y externa	Medio Ambiente, Gobierno y Sociedad
Desempeño Social	Empleo	Interna	Colaboradores
	Relaciones Trabajador – Empresa	Interna	Colaboradores
	Salud y Seguridad en el Trabajo	Interna y Externa	Colaboradores y Proveedores
	Formación y Enseñanza	Interna y Externa	Colaboradores y Proveedores
	Cumplimiento Socioeconómico	Interna y Externa	Accionistas, Gobierno y Sociedad
	Comunidades Locales	Interna y Externa	Accionistas y Comunidad
	Privacidad del Cliente	Externa	Clientes
Suplemento Financiero	Portafolio de Productos	Externa	Clientes
	Auditoría	Interna y Externa	Accionistas y Clientes
	Marketing y Etiquetado	Interna y Externa	Accionistas y Clientes

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

102-55

CONTENIDOS GENERALES

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
Contenidos generales		Página	Omisiones	Verificación Externa
102 – 1	Nombre de la organización.	7	-	No
102 – 2	Actividades, marcas, productos y servicios.	26	-	No
102 – 3	Ubicación de la sede.	8	-	No
102 – 4	Ubicación de las operaciones.	8	-	No
102 – 5	Propiedad y forma jurídica.	7	-	No
102 – 6	Mercados servidos.	29	-	No
102 – 7	Tamaño de la organización.	31	-	No
102 – 8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	47	-	No
102 – 9	Cadena de suministro.	29,62	-	No
102 – 10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	33	-	No
102 – 11	Principio o enfoque de precaución.	45	-	No
102 – 12	Iniciativas externas.	19	-	No
102 - 13	Afiliación a asociaciones.	24	-	No

ESTRATEGIA				
Contenidos generales		Página	Omisiones	Verificación Externa
102 – 14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	2	-	No

ÉTICA E INTEGRIDAD				
Contenidos generales		Página	Omisiones	Verificación Externa
102 – 16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	17	-	No

GOBERNANZA				
Contenidos generales		Página	Omisiones	Verificación Externa
102 – 18	Estructura de gobernanza.	10	-	No

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
Contenidos generales		Página	Omisiones	Verificación Externa
102 – 40	Lista de grupos de interés.	37	-	No
102 – 41	Acuerdo de negociación colectiva.	47	-	No
102 – 42	Identificación y selección de grupos de interés.	37	-	No
102 – 43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	37	-	No
102 - 44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	86	-	No

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
Contenidos generales		Página	Omisiones	Verificación Externa
102 – 45	Entidades incluidas en los estados financieros.	37	-	No
102 – 46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	86	-	No
102 – 47	Lista de temas materiales.	86	-	No
102 – 48	Re expresión de la información.	2	-	No
102 – 49	Cambios en la elaboración de informes.	9	-	No
102 – 50	Periodo objeto del informe.	9	-	No
102 – 51	Fecha del último informe.	9	-	No
102 – 52	Ciclo de elaboración de informes.	9	-	No
102 – 53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	9	-	No
102 – 54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	9	-	No
102 – 55	Índice de contenido GRI.	87	-	No
102 – 56	Verificación externa.	9	-	No

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

200 - CONTENIDOS ECONÓMICOS				
201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		36	-	No
201 – 1	Valor económico directo generado y distribuido.	37	-	No

203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		35	-	No
203 – 1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	35	-	No

205 – ANTICORRUPCIÓN				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		40	-	No
205 – 2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción.	40	-	No

300 - CONTENIDOS AMBIENTALES				
301 – MATERIALES				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		79	-	No
301 - 1	Materiales utilizados por peso o volumen.	79	-	No

302 – ENERGÍA				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		80	-	No
302 – 1	Consumo energético dentro de la organización.	81	-	No

303 – AGUA				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		81	-	No
303 - 1	Extracción de agua por fuente.	81	-	No

307 – CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		45	-	No
307 - 1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	45	-	No

400 – CONTENIDOS SOCIALES				
401 – EMPLEO				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		47	-	No
401 – 1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	47		
401 – 2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	48		
401 – 3	Permiso parental.	49	-	No

402 – RELACIONES TRABAJADOR – EMPRESA				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		47	-	No
402 – 1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	47	-	No

403 – SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		51	-	No
403 – 2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	51	-	No

404 – FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		51	-	No
404 – 1	Media de horas de formación al año por empleado.	55	-	No
404 – 2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	53	-	No
404 – 3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	56	-	No

413 – COMUNIDADES LOCALES				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		67	-	No
413 – 1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	67	-	No

418 – PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		44	-	No
418 – 1	Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	44	-	No

419 – CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión (103 – 1, 103 – 2, 103 -3)		44	-	No
419 – 1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	45	-	No

MARKETING Y ETIQUETADO				
Contenidos Específicos		Página	Omisiones	Verificación Externa
FS - 16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	67	-	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 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 OFICIOS:
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.

caja arequipa | socialmente responsable