



INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD

2020







**Periodo de reporte:** Enero - Diciembre 2020  
**Formato:** Informe de Sostenibilidad  
**Red local:** Pacto Global Red Perú  
**Empresa:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna  
**Tipo de empresa:** Microfinanciera  
**Categoría:** Activo  
**Lugar:** Tacna, Perú





El presente Informe de Sostenibilidad 2020, contempla todas las iniciativas realizadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. como miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas.

# CONTENIDO

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| • <b>Presentación</b>         | 5  |
| • <b>¿Quiénes somos?</b>      | 6  |
| • <b>Nuestros productos</b>   | 7  |
| • <b>Programas especiales</b> | 11 |
| • <b>Nuestros canales</b>     | 12 |
| • <b>Nuestros servicios</b>   | 14 |
| • <b>Nuestras campañas</b>    | 16 |
| • <b>Nuestras agencias</b>    | 18 |
| • <b>DERECHOS HUMANOS</b>     | 19 |
| • <b>TRABAJO</b>              | 24 |
| • <b>MEDIO AMBIENTE</b>       | 27 |
| • <b>ANTICORRUPCIÓN</b>       | 29 |



# PRESENTACIÓN

Nuestro país enfrenta grandes retos relacionados al desarrollo sostenible. Siendo el Perú uno de los países más vulnerables a riesgos climáticos, hemos podido observar las consecuencias de las alteraciones climáticas: inundaciones, sequías y precipitaciones cada vez más severas y frecuentes.

Caja Tacna, consciente de que el compromiso es el primer paso para contribuir con la solución, reitera su responsabilidad medio-ambiental y social frente a la práctica de los 10 principios del Pacto Global.

A su vez, conscientes de la crisis económica y social que repercute a nivel global como consecuencia de la pandemia del COVID-19, también evocamos nuestro esfuerzo en mantener políticas humanitarias y sostenibles que busquen mitigar el impacto negativo de esta pandemia en el ámbito económico de nuestros clientes, colaboradores y compatriotas emprendedores de nuestro Perú.

Es por ello que, a través de este Informe de Sostenibilidad, plasmamos todas las iniciativas que se trabajaron en pos de un mejor país y planeta para todos. Este año ha representado una época de retos a superar no solo como empresa, sino como parte una comunidad colaboradora que busca un mejor desarrollo para el país y el mundo.

Los resultados son reflejo del esfuerzo y trabajo conjunto de todos nuestros funcionarios y colaboradores, que se encuentran totalmente comprometidos con la ejecución y logro de nuestros objetivos.



# ¿Quiénes somos?

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (Caja Tacna) es una institución de intermediación financiera, clasificada en el Sistema no Bancario del Sistema Financiero Peruano; que actúa bajo la forma de Sociedad Anónima, con autonomía económica, administrativa y financiera.

Su crecimiento sostenido en una política innovadora le permite estar en el mercado financiero como una empresa competitiva especializada en microfinanzas que cubre gran parte de las aspiraciones individuales y colectivas de sus clientes, posicionándose en la región fronteriza Tacna - Puerto Maldonado como una empresa líder en microfinanzas.

## Misión:

- Brindamos soluciones microfinancieras competitivas e innovadoras, buscando el desarrollo de nuestros clientes y colaboradores.

## Visión:

- Tener una sólida presencia en la región sur, brindando una óptima experiencia al cliente.

## Valores institucionales:

- **Integridad:** Actuamos con responsabilidad, transparencia y honestidad.
- **Calidad de Servicio:** Valoramos a las personas y sus necesidades por lo cual hacemos todos los esfuerzos necesarios para asesorarlos en lo que necesiten, buscando crear relaciones duraderas con nuestros clientes.
- **Orientación a resultados:** Nos comprometemos, trabajamos en equipo y participamos en el cumplimiento de los logros de la empresa.
- **Innovación:** Buscamos de forma continua nuevas y mejores formas de hacer las cosas.







# Nuestros productos



## *Créditos de CONSUMO*

### **Crédito Personal:**

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad empresarial.

### **Crédito por Convenio:**

Crédito otorgado a personas naturales (trabajadores, cesantes y jubilados) con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad empresarial; para ello debe existir un convenio entre Caja Tacna y la empresa donde labore el cliente.

### **Crédito con Garantía DPF:**

Crédito otorgado a personas naturales o jurídicas que presenten como garantía una cuenta de Depósito a Plazo Fijo en Caja Tacna.

### **Crédito Prendario:**

Crédito otorgado a personas naturales mediante la entrega física de prendas de oro, de manera rápida y sencilla.

### **Crédito Multioficios:**

Crédito orientado a personas naturales que generen ingresos y presenten dificultades para acceder al sistema financiero.

### **CrediConstruye:**

Crédito otorgado a personas naturales con la necesidad de remodelación y ampliación de vivienda.

### **Mi Terrenito:**

Crédito otorgado a personas naturales con la necesidad de adquirir un terreno.



# Nuestros productos



## Créditos EMPRESARIALES

### **CrediPyme**

Crédito otorgado a negocios o empresas que buscan financiamiento para obtener capital de trabajo y/o activo fijo. Se financian actividades de comercio, producción o servicios..

### **CrediFácil**

Crédito enfocado en el emprendimiento, dirigido a pequeños y micro empresarios formales e informales, sin necesidad de acreditar vivienda propia.

### **Crédito Agropecuario**

Crédito para capital de trabajo (mantenimiento de cultivos, forraje, fertilizantes, etc.) y/o activo fijo (mejoramiento de parcela, riego tecnificado, corrales, etc.) para actividades agrícolas de pequeños y micro empresarios.

### **Crédito Micro Agropecuario**

Crédito para capital de trabajo para actividades microagropecuarias de pequeños y micro empresarios.

### **Carta Fianza**

Crédito indirecto otorgado a personas naturales con negocio o personas jurídicas, destinado a garantizar obligaciones del cliente contraídas frente a terceros por un monto y plazo determinado.

### **Leasing**

Modalidad de crédito mediante la cual, a solicitud del cliente, se adquiere un bien y se lo otorga en arrendamiento para su uso, previo acuerdo de pago de cuotas por un plazo determinado.





# Nuestros productos



## *Créditos HIPOTECARIOS*

### **CrediHogar**

Crédito otorgado a personas naturales o jurídicas para la adquisición, construcción, ampliación o remodelación de vivienda. El cliente cuenta con hasta 10 años para pagar.

### **Casa Plus**

Crédito otorgado a personas naturales o jurídicas para la adquisición, construcción, ampliación o remodelación de vivienda. El cliente cuenta con hasta 20 años para pagar.

### **Nuevo Crédito MiVivienda**

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de atender la necesidad de adquirir vivienda nueva o usada. El Nuevo Crédito MiVivienda, es un programa creado por el gobierno con el fin de permitir el acceso a la vivienda propia a miles de familias peruanas.

### **Crédito Complementario Techo Prepio**

Crédito otorgado a personas naturales dependientes o independientes de menores recursos, con capacidad de pago y con buenos antecedentes crediticios, destinando dichos recursos a financiar la adquisición de vivienda nueva. Este crédito está sujeto a las convocatorias emitidas y comunicadas por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.



# Nuestros productos



## *Productos de Ahorro*

### **Ahorro Corriente**

Es una cuenta en la que los fondos depositados son de libre disponibilidad, generando rentabilidad mensualmente según el monto ahorrado.

### **Ahorro con Órdenes de Pago**

El Ahorro con Orden de Pago es la petición efectuada por nuestros clientes a Caja Tacna, para que con cargo a su cuenta se le abone a un tercero una determinada cantidad de dinero.

### **Ahorro Sueldo**

Es una cuenta para que aquel trabajador, que se encuentre en planilla y solicite a su empleador el pago de sus haberes en Caja Tacna, disponga de su sueldo todos los días del año de forma segura.

### **Ahorro Futuro**

Es una cuenta que les permite a los padres inculcar la cultura del ahorro en sus hijos, creando un fondo, que a futuro, permita contribuir en la inversión educativa de sus menores hijos.

### **Ahorro CTS**

Su propósito fundamental es prever el riesgo que origina el cese de una relación laboral y la consecuente pérdida de ingresos en la vida de un trabajador y su familia.

### **Ahorro Zero**

Le permite a los clientes transaccionar y transferir de forma simple sin pagar comisiones. Este producto se ofrece en todas nuestras agencias, excepto aquellas ubicadas en Madre de Dios.

### **Depósito a Plazo Fijo**

Modalidad de ahorro que permite depositar una cantidad de dinero a un tiempo determinado recibiendo a cambio una tasa de interés competitiva.

### **Depósito a Plazo Plan Ahorro**

Esta modalidad le permite al cliente incrementar sus depósitos con aportes mensuales, conservando los beneficios en las tasas de interés.



# Programas Especiales

Como respuesta al impacto negativo que sufrió la economía peruana a causa del Estado de Emergencia Sanitaria ante el COVID-19, el Estado Peruano lanzó una serie de iniciativas enfocadas en apoyar la reactivación económica de miles de empresarios de distintos rubros. En el marco de estas iniciativas, Caja Tacna fue parte de este esfuerzo en conjunto para sacar adelante la economía del país, siendo una de las instituciones financieras que ofrecieron créditos accesibles a través de los distintos programas que se aplicaron durante el Estado de Emergencia.



## Programa REACTIVA PERÚ

Iniciativa aplicada por el gobierno peruano para ayudar a los empresarios a cumplir con sus responsabilidades económicas durante el Estado de Emergencia Sanitaria ante el COVID-19.



## Programa FAE-MYPE

Iniciativa enfocada en los pequeño y micro empresarios para ayudarlos a cumplir con sus responsabilidades económicas durante el Estado de Emergencia Sanitaria ante el COVID-19.



## Programa FAE-AGRO

Es el Programa de Garantía del Gobierno Nacional para el Financiamiento Agrario Empresarial, cuyo principal objetivo es garantizar los créditos para capital de trabajo de agricultores que realizan agricultura familiar, a fin de asegurar la campaña agrícola 2020-2021 y el abastecimiento de alimentos a nivel nacional.



## Programa FAE-TURISMO

Iniciativa aplicada por el gobierno peruano para el financiamiento de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector turismo, a través de créditos para capital de trabajo a fin de recuperar el flujo de sus operaciones económicas durante el Estado de Emergencia Sanitaria ante el COVID-19.





# Nuestros canales



## *Canales de atención*

### Red de Agencias

La red de agencias permite al cliente realizar todas las consultas y operaciones activas y pasivas con la mejor atención. Para ello contamos con 31 agencias a nivel nacional, distribuidas a través de 8 departamentos del país.

### Canales Electrónicos

Los canales electrónicos permiten al cliente realizar consultas y operaciones a través de kioscos multimedia, dispositivos móviles con acceso a internet, telefónica, entre otros.

- **Tarjeta ServiCard VISA Débito:**

Permite realizar operaciones en los demás canales electrónicos, disponer de efectivo a través de la red de cajeros automáticos Global Net y realizar compras en el Perú y el mundo en cualquier establecimiento afiliado a la red VISA.

- **Tu Caja por Internet:**

Permite realizar consultas, operaciones y transacciones a través de internet.

- **Caja Tacna APP:**

Permite realizar consultas, operaciones y transacciones a través de cualquier dispositivo móvil con acceso a internet. Disponible para sistemas Android y iOS.

- **ServiCaja Virtual:**

Permite realizar consultas de cuentas de ahorros y créditos a través de los Kioscos Multimedia ubicados en nuestras agencias a nivel nacional.

- **Call Center:**

Central telefónica de Caja Tacna; este canal está orientado a la gestión de llamadas de clientes y usuarios, brindando el debido asesoramiento a todas sus consultas.



# Nuestros canales

- **Servifono:**

Permite realizar operaciones en la central telefónica de Caja Tacna a través de cualquier teléfono móvil o línea fija.

- **CMAC Móvil:**

Este canal electrónico permite realizar operaciones a través de cualquier teléfono móvil que esté afiliado a los operadores Movistar o Claro dentro del territorio nacional.

- **Petro - Asistente Virtual:**

Petro es el nombre del chatbot de Caja Tacna, el cual atiende las consultas de los usuarios a través de la fanpage oficial de la institución. Con Petro, nuestros clientes pueden realizar consulta de saldos, código interbancario (CCI) y consultas sobre el monto y fecha de pago de cuotas de crédito. Además, cualquier usuario que acceda al chatbot a través de Facebook, podrá recibir información sobre nuestros productos, servicios, canales y otros.

## Canales Alternativos

Los canales alternativos permiten al cliente realizar sus operaciones a través de distintos medios o instituciones que mantienen un convenio activo con Caja Tacna.

- **Red Western Union:** Pago de cuotas de créditos.
- **Corresponsalía del Banco de la Nación:** Pago de cuotas de créditos.
- **Red de Agentes Multibanco KasNet:** Consulta de saldos, movimientos, depósitos, retiros, transferencias y pago de cuotas de créditos.
- **BIM Dinero Electrónico:** Pago de servicios, transferencias, recargas móviles, entre otros.



# Nuestros servicios



## *Servicios a clientes*

### **Giros**

Permite a clientes y no clientes realizar transferencias de dinero desde y hacia cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

### **Pago de Instituciones Educativas y Servicios**

Permite a clientes y no clientes efectuar el pago de pensiones a instituciones educativas y otros servicios.

### **Compra y Venta de Moneda**

Permite a clientes y no clientes el cambio entre Moneda Nacional y Moneda Extranjera. Para operaciones de importes considerables se ofrece un tipo de cambio preferencial.

### **Servicio de Transferencia de Interés de Cuenta DPF**

Permite a los clientes con cuentas de Depósito a Plazo Fijo Convencional transferir sus intereses mensuales a una cuenta de Ahorros.

### **Recaudación del Servicio SAFETY PAY**

Permite a clientes y no clientes realizar el abono de las compras realizadas por internet.

### **Pago de Remuneraciones y CTS por Internet**

Servicio que permite a los clientes realizar el pago de planillas de remuneraciones y CTS desde el canal electrónico OPERACIONES POR INTERNET.

### **Notificaciones Virtuales**

Servicio que permite a los clientes recibir un correo electrónico de alerta por cada operación realizada con la tarjeta SERVICARD DÉBITO VISA CHIP.





# Nuestros servicios

## **Transferencias Interbancarias**

Permite recibir y enviar dinero a una cuenta de Ahorros de Caja Tacna desde cualquier otro banco a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).

## **Operaciones Internacionales**

Permite a los clientes que posean tarjeta SERVICARD DÉBITO VISA, realizar operaciones internacionales a través de cajeros automáticos y establecimientos afiliados a la Red VISA.

## **Microseguros**

Servicio de venta de Microseguros de Vida para clientes de ahorros y créditos.

## **SOAT**

Servicio de venta del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT), para clientes y no clientes de Caja Tacna.

## **YAPE**

Servicio que permite a los clientes que posean la tarjeta SERVICARD DÉBITO VISA realizar transferencias rápidas con Yaperos de nuestra institución y otros participantes tales como BCP, Banco de la Nación, MiBanco, entre otros.



# Nuestras campañas

## Mujer Power



Caja Tacna sigue creciendo con mejores productos y servicios a nivel nacional, en el año 2020 se realizó la campaña de créditos “Mujer Power”, teniendo como eje principal fomentar el empoderamiento a más mujeres ofreciéndoles libertad financiera para emprender sus sueños, sus ideas, para seguir creciendo, para darse aquel gusto que tanto merece, sin necesidad de tener a alguien que se lo otorgue.

Esta campaña brinda créditos a sola firma por montos desde S/500.00 a S/3,000.00, donde jóvenes y personas mayores pueden solicitar su crédito brindando su DNI, fotocopia del recibo de agua o luz (familiar); la vigencia de esta campaña es hasta el 30 de abril del presente año. Es de esta manera que Caja Tacna contribuye con el emprendimiento femenino y se compromete en seguir mejorando para brindar un servicio de calidad a sus clientes, ofreciendo una plataforma de productos y servicios que se adecuen a las necesidades

## Actualización de Datos



Con la intención de que los clientes puedan acceder a información más precisa sobre las promociones que ofrecemos, se tuvo la campaña de “Actualización de Datos”, la cual buscaba contar con los principales datos de los clientes, con el objetivo de poder recibir, en tiempo real, las ofertas que tenemos para ellos.

Esta información llegará a través de mensajes de textos, correos electrónicos, etc; solo bastaba llenar el formulario disponible en nuestro portal web: [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe), esta campaña estuvo vigente hasta el 31 de diciembre del 2020.



# Nuestras campañas

## Súper Tasa



Caja Tacna presentó la campaña “Súper Tasa”, con tasas altamente competitivas en el mercado, desembolsos de S/ 1,000 hasta S/ 20,000 y cuya primera cuota se puede pagar hasta el 2021. La idea era que los clientes unificaran sus deudas con Caja Tacna y se olviden de pagar interés acumulados en otras instituciones.

## Renuévate con Caja Tacna



Esta campaña se enfocó en antiguos clientes o clientes que culminaron su crédito; la campaña “Renuévate” los benefició con desembolsos de S/ 1,000.00 a S/ 15,000.00 para capital de trabajo, activo fijo y/o compra de deuda, brindándoles un periodo de gracia de hasta de 3 meses.

## Fidelización De Clientes Con Depósito A Plazo Fijo



Caja Tacna cuenta con un gran grupo de clientes con un Depósito a Plazo Fijo; para ellos también se preparó una súper campaña “Crédito con garantía DPF”, cuyo objetivo es que los clientes no muevan sus ahorros y soliciten un crédito que será garantizado por su depósito hasta el 95% a la tasa más baja del mercado y a sola firma, de forma rápida y sencilla.





# Nuestras agencias



Estamos presentes en **8 departamentos** del Perú; y contamos con **31 Agencias y 2 Oficinas Informativas** a nivel nacional.

# DERECHOS HUMANOS

---

## Principio 1

**Las empresas deben respaldar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional.**

## Principio 2

**Asegurarse de no ser cómplices de abusos de Derechos Humanos.**

## Apoyo a poblaciones vulnerables y del primer frente de defensa COVID-19:

Caja Tacna, por quinto año consecutivo, forma parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas; siendo la única Caja Municipal del Perú que lo integra, estando firmemente comprometidos con cada uno de los desafíos que implica el desarrollo sostenible.



Dentro de las actividades que se han realizado el año 2020, Caja Tacna apoyó a la 3era Brigada de Caballería - Ejército del Perú en la ciudad de Tacna con canastas de víveres de primera necesidad, lo cual ayudo a que ellos puedan llegar a las zonas alto andinas de la ciudad a realizar la entrega a las personas más vulnerables.

Es por ello, que, con esfuerzo tanto de directores, gerentes, funcionario y trabajadores de la Institución, seguirán planteando y desarrollando diversas actividades, que alimenten los objetivos ya aceptados y adaptados al desarrollo institucional.

## Responsabilidad social y prevenciones frente a COVID-19:

Como parte de la responsabilidad social, Caja Tacna durante el año 2020 tomo medidas y realizó actividades frente a la pandemia mundial Covid-19.

Se tomaron medidas ante la pandemia Covid-19 para continuar atendiendo a los miles de clientes a nivel nacional; Caja Tacna realizó los protocolos externos con todas las medidas que han tomado frente a la situación, incentivando a la población en general a mantener los debido cuidado a través de nuestras redes sociales y página web difundiendo medidas preventivas y a la vez apoyando la reactivación económica de miles de clientes.





## Charlas REACTIVA:

Caja Tacna, participó durante el mes de Julio en los talleres de “Capacitación prevención de COVID-19 y lineamientos en prevención de bioseguridad” organizado por la Municipalidad Provincial de Tacna y dirigido a los distintos sectores de comercio de la ciudad de Tacna, con la finalidad de llevar opciones de financiamiento para las reactivación de los distintos sectores, así como el programa Reactiva Perú, siempre ajustándonos a las necesidades de nuestros clientes.



## Participación en simulacros:

El Viernes 13 de Marzo del 2020 se realizó el Simulacro Nacional de Sismo seguido de Tsunami a las 15:30Hrs., con la participación de las agencias: Moquegua, Ilo, Gregorio Albarracín, Alto de la Alianza, San Martín, Ciudad Nueva, Coronel Mendoza y la Agencia Principal, así como la parte administrativa ubicada en la sede principal y la agencia San Martín.

El resto del año 2020, estuvimos impedidos de realizar Simulacros debido a lo dispuesto en la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 115-2020-PCM, publicada en el Diario Oficial El Peruano, el día 29 de Mayo de 2020, mediante la cual SE RESUELVE: Artículo 1.- Suspéndase la ejecución de simulacros y simulaciones aprobados mediante Resolución Ministerial N°023-2019-PCM, en tanto se encuentre vigente la Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

## Programas preventivos:

Se realizaron capacitaciones mediante la plataforma e-learning online, teniendo como objetivo informar y concientizar a los trabajadores en los diferentes temas relacionados a la Seguridad, de acuerdo al siguiente cuadro:

| CAPACITACIÓN                     | PARTICIPANTES  | FECHA                    |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| MEDIDAS DE SEGURIDAD EN AGENCIAS | Jefes Regionales, Administrador de Agencia, Coordinador de Créditos, Analistas de Créditos, Asistente de Caja y Operaciones, Auxiliar de Operaciones, Auxiliar de Créditos, Promotores de Créditos, Promotores de Ahorros, Ejecutivos de Ahorros y personal de recuperaciones asignado en agencias de la CMAC TACNA S.A. | 16.11.2020 al 21.11.2020 |
| CONTROL PARA LA SEGURIDAD FÍSICA | TODO EL PERSONAL   | 07.12.2020 al 11.12.2020 |
| PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS  | TODO EL PERSONAL   | 14.12.2020 al 18.12.2020 |
| PRIMEROS AUXILIOS                | TODO EL PERSONAL   | 14.12.2020 al 18.12.2020 |

## Campañas de salud:

En el período 2020 se ejecutaron las siguientes campañas de salud:

| CAMPAÑA               | ZONA                | FECHA          |
|-----------------------|---------------------|----------------|
| Nutrición y Masajes   | Zona I              | Marzo-2020     |
| Oftalmológica         | Zona II             | Marzo-2020     |
| Influenza y Hepatitis | Zona I              | Setiembre-2020 |
| Descarte COVID-19     | Zona I, II, III, IV | Julio/Set-2020 |



## Bienestar Social:

Tomando en cuenta el inicio de la PANDEMIA producida por el COVID – 19, las actividades de bienestar social estuvieron enfocadas a realizar el seguimiento a todos los casos positivos y sospechosos del personal de la Caja Tacna, asimismo realizar pruebas de descarte a todos los trabajadores a nivel nacional, a través de laboratorios y ESSALUD.



Por otro lado, y de conformidad a las disposiciones de la Resolución Ministerial N°239-2020-MINSA y normas modificatorias, los cuales establecen los lineamientos adecuados para la prevención, control y verificación frente al COVID-19 en los centros de trabajo. Caja Tacna ha venido dotando al personal de equipos de protección personal según el nivel de exposición frente al COVID-19 (funciones) como son mascarillas quirúrgicas o NK 95, protectores faciales, alcohol en gel y sobretodo concientizando al personal para tomar las medidas preventivas frente al COVID-19.

La CMAC TACNA S.A., a través de la adquisición de los equipos de protección personal requeridas, se ha establecido medidas adecuadas de protección, seguridad y bienestar de los trabajadores, tomando acciones preventivas de vigilancia, prevención, capacitación, inspecciones y control de la Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo el cumplimiento de las disposiciones y normativas legales vigentes durante la pandemia COVID-19.



# TRABAJO

## Principio 3

Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

## Principio 4

Eliminación del trabajo forzado y obligatorio en todas sus formas.

## Principio 5

Abolición efectiva del trabajo infantil.

## Principio 6

Eliminación de la discriminación respecto del trabajo y el empleo.



## Capacitaciones in house para agencias y administrativos:

Brindamos capacitaciones a lo largo del año sobre diversos temas relacionados a la labor diaria, derechos humanos y seguridad de nuestros colaboradores. Es preciso indicar que a partir del mes de marzo en adelante las capacitaciones in house se llevaron a cabo virtualmente.

| CURSO  | PARTICIPANTE  | CARGO  | ÁREA/AGENCIA                            | FECHA                    |
|--|---|--|---|--------------------------|
| <b>Primeros Auxilios</b>   | Miembros que conforman Brigadas de Emergencias de las Agencias ubicadas en la ciudad de Tacna | Brigadas de Emergencias                        | Agencias ubicadas en la ciudad de Tacna | 07.02.2020               |
| <b>Capacitación para el Área de Marketing en manejo de estadísticas de redes sociales y Google Analytics</b> | Personal del Área de Marketing  | Personal de las Áreas Administrativa           | Marketing e Imagen                      | 23.07.2020               |
|  |   | Personal del Área de Marketing e Imagen        |   | al 25.07.2020            |
| <b>“Curso Taller Indicadores de Gestión de RR.HH. – KPIS”</b>  | Personal del Área de Gestión de Capital Humano  | Personal del Área de Gestión de Capital Humano | Gestión del Capital Humano              | 24.09.2020 al 25.09.2020 |

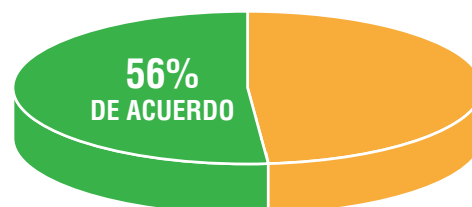
## Ferias laborales:

Durante el periodo 2020, Caja Tacna participó activamente en la Feria Laboral organizada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). Con fecha 04 de Marzo 2020 se presentó al MTPE la Ficha de Solicitud de Búsqueda de Personal, realizándose las entrevistas a 3 postulantes para cubrir las plazas ofertadas por la institución.

## Índice de clima laboral:

Del 23 al 26 de diciembre se desarrolló la encuesta de Clima Laboral 2020 a través del módulo e-learning. La encuesta tuvo un ámbito de aplicación del total de trabajadores a excepción de Directores, Gerencias y Órganos de control de la Caja Tacna. Que, del total de personal activo, 755 trabajadores, se registraron un total de 524 encuestas, con un porcentaje de participación del 69.40% del total institucional.

Del total de 524 colaboradores encuestados y la consolidación de los valores totales, se obtiene que el 56.00% de colaboradores está DE ACUERDO y afirma que CAJA TACNA promueve un buen clima laboral.



## Número total de trabajadores, segmentar por sexo y zona:

| ZONA                  | NÚMERO DE TRABAJADORES |
|-----------------------|------------------------|
| I                     | 413                    |
| II                    | 118                    |
| III                   | 106                    |
| IV                    | 94                     |
| <b>TOTAL PERSONAL</b> | <b>751</b>             |

| GÉNERO                | NÚMERO DE TRABAJADORES |
|-----------------------|------------------------|
| <b>FEMENINO</b>       | 371                    |
| <b>MASCULINO</b>      | 380                    |
| <b>TOTAL PERSONAL</b> | <b>751</b>             |

## **Taller de fortalecimiento de habilidades blandas:**

Mediante Memorando N° 01-426-2020-G/C MAC TACNA de fecha 11 de febrero del 2020, la Gerencia Mancomunada aprueba la ejecución de Talleres de Fortalecimiento de Equipos de Trabajo a nivel nacional, sin embargo, por el inicio de la pandemia (Marzo - 2020) se suspendió todo evento presencial, a fin de salvaguardar la salud de nuestros trabajadores.

## **Programa de beneficios de trabajadores:**

En el período 2020 se brindaron los siguientes beneficios:

- Convenios Institucionales:
  - Oncosalud,
  - Rimac,
  - Compras online con entrega a domicilio a través de la APP Mi Mercado,
  - Laboratorio Tacna, con pruebas de Descarte para trabajador y familia.
- Seguros Personales: Seguro Médico Familiar, Seguro Accidentes Personales.
- Créditos: Campaña de Créditos Escolares.

# MEDIO AMBIENTE

---

## Principio 7

Las empresas deberían respaldar un enfoque preventivo ante los cambios ambientales.

## Principio 8

Emprender iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental.

## Principio 9

Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías responsables desde el punto de vista ambiental.

## Plataformas virtuales:

El año 2020, evidenció la necesidad de incorporar en los servicios de Caja Tacna, la interacción de nuestros clientes con plataformas virtuales que los ayuden a realizar sus transacciones donde se encuentren; motivados por esta necesidad y por la coyuntura actual de la pandemia que estamos atravesando; Caja Tacna implementó “Compras por Internet”, con el fin de que nuestros clientes tengan la comodidad y seguridad de realizar sus compras haciendo uso de su tarjeta de débito VISA. Así mismo, nos unimos al servicio de YAPE del BCP; por lo que ahora somos parte de una gran red de personas que transfieren dinero desde su teléfono móvil.

También ampliamos nuestra red de puntos de atención para que nuestros clientes puedan pagar sus servicios a través de la red de KASNET; e implementamos el Producto Ahorro Zero, con beneficios muy atractivos y que además se puede aperturar desde nuestro servicio de Apertura Web.

Caja Tacna continúa trabajando en aminorar el uso de energía y el consumo de papel, ya que se encuentra comprometida con el cuidado del medio ambiente siendo reconocida como una Empresa Socialmente Responsable.

## Aperturas Digitales (CERO PAPEL):

Caja Tacna continuó durante el año 2020 aperturando cuentas digitales a través del sistema de biometría, optimizando sus procesos utilizando esta tecnología para el beneficio de sus clientes, así como reforzar su compromiso con el medio ambiente al no utilizar papel en este proceso financiero.

Las aperturas de cuentas 100% digitales que nacen con el objetivo de simplificar el proceso de aperturas de cuentas pasivas con el uso del sistema de biometría, donde la huella digital reemplaza la firma del cliente en los documentos contractuales.

La institución sigue a la vanguardia de la optimización de procesos financieros a favor del cuidado del medio ambiente, sin utilizar papel en la contratación de productos de ahorros.



## ¡Rápido y sin papel!

*Ahora ya puedes abrir tu cuenta rápido y sin utilizar papel, gracias al servicio de biometría.*

### ¡Cero papel!

Somos pioneros en implementar el servicio de biometría... ¡solo utilizando tu huella digital!

Las siguientes agencias son partícipes del servicio digital:

- Agencia Principal (Tacna)
- Agencia San Martín (Tacna)
- Agencia Higuera (Lima)





# ANTI CORRUPCIÓN

---

## Principio 10

**Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, entre ellas la extorsión y el soborno.**

## Capacitación in House:

Brindamos capacitaciones a lo largo del año sobre diversos temas relacionados a sistemas de prevención y lineamientos sobre protección al consumidor ante delitos financieros:

| CURSO  | PARTICIPANTE   | CARGO  | ÁREA   |
|--|--|--|--|
| <b>Sistema de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo</b> | Miembros del Directorio, Gerencia, Funcionarios, Oficialía de Cumplimiento, Administradores, Coordinadores de Créditos y Asistentes de Caja y Operaciones de las Agencias ubicadas en la ciudad de Tacna | Miembros del Directorio, Gerencia, Funcionarios, Oficialía de Cumplimiento, Administradores, Coordinadores de Créditos y Asistentes de Caja y Operaciones de las Agencias ubicadas en la ciudad de Tacna | Miembros del Directorio, Gerencia, Funcionarios, Oficialía de Cumplimiento, Administradores, Coordinadores de Créditos y Asistentes de Caja y Operaciones de las Agencias ubicadas en la ciudad de Tacna |
| <b>Charla Informativa sobre "Alcances de la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento"</b>     | Jefaturas de las Áreas Administrativas   | Jefaturas de las Áreas Administrativas   | Áreas Administrativas  |

## Videos sobre Corrupción y Lavado de Activos:

Caja Tacna este 2020 continúa reforzando la prevención y detección de los delitos de corrupción y lavados de activos y Financiamiento del terrorismo. Es así que nuestras áreas de Marketing e Imagen, Órgano de Control Institucional, Oficialía de Cumplimiento y Oficialía de Conducta de Mercado han elaborado los videos "Mantén la integridad de la función pública" y "Ayúdanos a prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo", los mismos que son difundidos a través del circuito cerrado de televisión y sistema de colas de Caja Tacna a nivel nacional.



## Videos sobre Protección de Datos Personales:

A su vez, la institución implementó la misma forma de difusión audiovisual para concientizar a clientes y trabajadores sobre la protección de datos personales y los derechos ARCO. De esta manera, y gracias a la iniciativa conjunta de las áreas de Marketing e Imagen y Oficialía de Conducta de Mercado, se elaboraron los videos "Conoce tus derechos ARCO" y "Conoce y protege tus datos personales", los que de igual manera son difundidos a través del circuito cerrado de televisión y sistema de colas a nivel nacional.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

