



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2017 - 2018**





INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Periodo de reporte: Octubre 2017 a Setiembre 2018

Formato: Informe de Sostenibilidad

Red local: Pacto Global Red Perú

Empresa: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.

Tipo de empresa: Microfinanciera

Categoría: Activo

Lugar: Tacna, Perú



El presente Informe de Sostenibilidad 2017 - 2018, 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.

Noviembre 2018

Señor:

António Manuel de Oliveira Guterres
Secretario General de las Naciones Unidas

Presente.-

Reciba un atento y cordial saludo a nombre de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., **Caja Tacna**, y en mi calidad de Presidente del Directorio, presento a Usted el **Informe de Sostenibilidad 2017 - 2018**, con el registro de nuestras actividades institucionales, comprendidas dentro de cada uno de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual apoyamos desde el año 2016.

Caja Tacna es una institución de intermediación financiera con más de 26 años de vida institucional y con presencia en 8 regiones de nuestro vasto Perú. Nuestro amplio equipo de trabajadores está consciente de los cambios necesarios que se deben de realizar dentro de nuestra Institución, y por consiguiente, los cambios en cada uno de ellos, al estar comprometidos en este reto mundial.

En este nuevo periodo de gestión, comprendido entre los años 2017 y 2018, se han ejecutado diversas actividades institucionales las cuales han quedado registradas en el presente documento, y son el fiel reflejo de nuestro compromiso institucional con la transparencia en responsabilidad social, económica, ambiental y ética. Éstas son parte principal de nuestra gestión, la cual consolida nuestra cultura institucional y nuestro desarrollo empresarial a nivel nacional.

De esta manera, los miembros del Directorio, Gerentes, Funcionarios y Colaboradores de **Caja Tacna**, renuevan su compromiso de mantener buenas prácticas que aporten a los diez principios reconocidos por la comunidad internacional, apostando por la sostenibilidad y buenas prácticas de responsabilidad empresarial.

Es por lo antes indicado, Señor Secretario, y conforme al Informe de Sostenibilidad 2017 - 2018 de **Caja Tacna**, reiteramos nuestro apoyo y compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus Principios.

Sin otro en particular, quedo de Ud.

Atentamente,



Edgar Efraín Mamani Suárez
Presidente del Directorio
Caja Tacna

A handwritten signature in blue ink, written over a printed name and title. The signature is stylized and cursive.

Abog. Edgar Efraín Mamani Suárez
Presidente

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2017 - 2018

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	6
¿QUIÉNES SOMOS?	7
CULTURA INSTITUCIONAL	8
NUESTROS PRODUCTOS	9
Productos de Créditos	9
Productos de Ahorros	11
NUESTROS CANALES	12
Canales Electrónicos	12
Canal de Atención	13
Canales Alternativos	13
NUESTROS SERVICIOS	14
NUESTRAS CAMPAÑAS	17
Campañas del 2017	17
Campañas del 2018	18
NUESTRAS AGENCIAS	20
MAPA DE AGENCIAS	22
RECONOCIMIENTOS Y MEMBRESÍAS	23
NUESTRO EQUIPO	24
Caja Tacna a la Vanguardia en Modelos de Gestión	25
Aprendizaje Móvil	26
Talleres Normativos de Gestión de Conducta de Mercado	27
DERECHOS HUMANOS	28
Participación en Simulacros	29
Capacitación en Primeros Auxilios	29
Medidas Preventivas	30
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	30
Entrega de Incentivos al Personal	31
Campaña de Salud Dental “Sonríe con Caja Tacna”	31
Programa de Beneficios	32
TRABAJO	33
Capacitación sobre Derechos Laborales	34
Ferias Laborales	34
Focus Group – Colaboradores y Directivos	35
Taller de Fortalecimiento de Habilidades Blandas	36
Capacitaciones in House	37
Samurai X Team Building - Jornada Lúdica Vivencial	39
“Día Mundial contra el Trabajo Infantil”	40
MEDIO AMBIENTE	41
Campaña de Reciclaje de Papel y Plástico “Yo Reciclo”	42
Campaña de Reciclaje de Tapas de Plástico “¡Dona una Tapita y Destapa una Sonrisa!”	42
Programa de Concientización Ambiental “Siembra una Planta”	43
Digitalización Documentaria y Firma Digital	43
Comité Ambiental	44
Plan de Cultura de Ahorro de Energía	44
Consumo y Reducción de Energía	45
ANTICORRUPCIÓN	46
Brindamos Información a Entes Reguladores de Manera Transparente y Oportuna	47
Empleamos Enlaces de Interés y Transparencia	47
Videos sobre Corrupción y Lavados de Activos	47



PRESENTACIÓN

Nuestro país enfrenta grandes retos relacionados al desarrollo sostenible. El Perú es responsable del 0.4% de gases del efecto invernadero y es, sin embargo, el tercer país más vulnerable a riesgos climáticos. En los últimos años hemos podido observar las consecuencias de las alteraciones climáticas: inundaciones, sequías, heladas 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 frente a la práctica de los 10 principios del Pacto Global, y la mejora continua en los aspectos de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Es por ello que, a través de este Informe de Sostenibilidad 2017 - 2018, se busca plasmar todas las iniciativas que se vienen trabajando en pos de un mejor país y planeta para todos. Este año se ha buscado incrementar las acciones realizadas, involucrando cada vez más a nuestros colaboradores.

Las acciones que contempla este informe abarcan el periodo del 01.10.17 al 30.09.18, siendo la segunda edición de nuestro reporte de comunicación en progreso.

Los resultados son reflejo del esfuerzo y trabajo conjunto de nuestro Directorio, Gerencias, Áreas Administrativas, Agencias y Oficinas; que se encuentran totalmente comprometidas 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.

Ampara su funcionamiento en la Resolución Nro. 505-92-SBS del 21 de mayo de 1992, de la Superintendencia de Banca y Seguros y la Resolución Nro. 322-98 – SBS, que autoriza su conversión a Sociedad Anónima. Asimismo mantiene relación con la ley de creación del Sistema de Cajas Municipales y la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Inicia sus actividades el 01 de Junio de 1992, las mismas que son reguladas y controladas por los organismos del Estado Peruano: Superintendencia de Banca y Seguros, Banco Central de Reserva, sujetándose a las disposiciones sobre Encaje y otras normas obligatorias; asimismo, Caja Tacna es miembro del Fondo de Seguros de Depósitos.

El directorio de Caja Tacna está conformado por siete miembros que ejercen la representación institucional de la entidad y que representan a diferentes fuerzas sociales de la comunidad como:

- Municipalidad Provincial de Tacna
- Iglesia Católica
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna
- Banco de la Nación
- PYME (Pequeños y Medianos Empresarios)

De esta forma se guarda un equilibrio en la toma de decisiones evitando la concentración de poder. La Gerencia representa legalmente a la institución y está integrada a través de un Comité de Gerencia, ente que es responsable de la gestión económica, administrativa y del cumplimiento de las políticas y reglamentos que son aprobados por el Directorio.

Su crecimiento sostenido en una política innovadora le permite estar presente 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 las regiones fronterizas de Tacna y Puerto Maldonado como una empresa líder en microfinanzas; así también su exitosa gestión alcanzada en los últimos años ubican a Caja Tacna como una de las Cajas Municipales de mayor rentabilidad dentro del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y entre las instituciones de microfinanzas más lucrativas en América Latina, resultado que respalda su solidez y prestigio a nivel nacional e internacional.



CULTURA INSTITUCIONAL

Misión:

"Somos una Institución que ofrece servicios financieros al sector de micro y pequeña empresa de manera eficiente y oportuna, contribuyendo a su desarrollo sostenible".

Visión:

"Ser una empresa microfinanciera con sólida presencia en la región sur y mejora continua de su nivel de competitividad e innovación".

Valores:

- ✓ **Integridad:**
Facilitamos a nuestros clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre los productos, servicios, costos, gastos y procedimientos para canalizar sus reclamaciones.
- ✓ **Vocación de Servicio:**
Valoramos a las personas y sus necesidades por lo cual hacemos todos los esfuerzos necesarios para ayudarlos en lo que necesiten, buscando crear relaciones duraderas con nuestros clientes.
- ✓ **Trabajo en Equipo:**
Promovemos un clima de confianza basado en la relación abierta, el respeto, respaldo mutuo y la comunicación fluida como elemento de integración de los trabajadores.
- ✓ **Proactividad:**
Nos anticipamos a las necesidades de los clientes y trabajadores.
- ✓ **Innovación:**
Buscamos nuevas formas de superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones en productos y servicios que impacten en el mercado y mejoren su calidad de vida.



NUESTROS PRODUCTOS



Productos de Créditos:

CrediPyme:

Dirigido para financiar actividades empresariales de comercio, producción o servicios, tiene como destino el financiamiento de capital de trabajo y/o activo fijo.

Credifácil:

En Caja Tacna creemos en el emprendimiento, por ello ofrecemos crédito para capital de trabajo a pequeños y microempresarios formales e informales, sin que sea necesario acreditar vivienda propia. Se financia actividades de comercio, producción o servicios.

Micro Agropecuario:

Crédito para capital de trabajo, financiamos actividades microagropecuarias de pequeños y microempresarios. De los mismos aspectos que maneja.

Agropecuario:

Crédito para capital de trabajo (mantenimiento de cultivos, fertilizantes, mano de obra, forraje, alimento balanceado, etc.) y/o activo fijo (mejoramiento de la parcela, riego tecnificado, compra y mejora de ganado, mejora del establo, corrales, etc.), financiamos actividades agrícolas y ganaderas de pequeños y microempresarios.

Leasing:

Modalidad por la cual Caja Tacna a solicitud del cliente adquiere un bien y se lo otorga en arrendamiento para su uso, previo acuerdo de pago de cuotas por un plazo determinado. Al término de este plazo, el cliente tiene la primera opción de compra por un valor previamente pactado.

Carta Fianza:

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

NUESTROS PRODUCTOS

Productos de Créditos:

Crediconstruye:

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de atender la necesidad remodelación y ampliación de vivienda, incluye adquisición de instrumentos o mejora en las instalaciones eléctricas y de agua potable.

Mi Terrenito:

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

Crédito Hipotecario – Credihogar:

Crédito para adquisición, construcción, ampliación o remodelación de vivienda.

Crédito Hipotecario – 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. Se otorga Bono del Buen Pagador (BBP) o Premio al Buen Pagador (PBP) como complemento de la cuota inicial.

Crédito Hipotecario – Casa Plus:

Crédito para adquisición, construcción, ampliación o remodelación de vivienda.

Crédito Garantía DPF:

Es un crédito otorgado a personas naturales y que presenten como garantía una cuenta de depósito a plazo fijo.

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, de manera rápida y sencilla.

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 la Caja Tacna y la empresa pública o privadas donde labora o haya laborado el cliente, este convenio permite el pago de las cuotas a través del descuento por planilla.

Crédito Prendario:

Crédito a personas naturales mediante la entrega física de prenda(s) de oro (alhajas u otros objetos), de manera rápida y sencilla.

Multioficios:

Crédito orientado a personas naturales que generen ingresos y que no puedan acceder al sistema financiero.

NUESTROS PRODUCTOS



Productos de Ahorros:

Ahorro Corriente:

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

Ahorro con Órdenes de Pago:

Podemos definir el Ahorro con Orden de Pago como 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 haya solicitado a su empleador el pago de sus haberes en Caja Tacna, pueda disponer de su sueldo todos los días del año de forma rápida y 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:

La cuenta de depósito por Compensación por Tiempo de Servicios tiene como propósito fundamental 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.

Depósito a Plazo Fijo:

Es una modalidad de ahorro en la que el cliente puede depositar una cantidad de dinero a un tiempo determinado recibiendo a cambio una tasa de interés competitiva dentro del mercado.

Depósito a Plazo Fijo - Plan Ahorro:

Es una cuenta de depósito a plazo fijo que le permite a nuestros clientes incrementar sus depósitos con aportes mensuales programados conservando los beneficios en las tasas de interés.

NUESTROS CANALES

Canales Electrónicos:

Cajeros Automáticos y Dispensadores de Monedas:

Canal electrónico que permite realizar operaciones en los cajeros y dispensadores de Caja Tacna, la red Global Net, y las demás redes afiliadas a VISA a nivel nacional e internacional.

Servicaja Virtual:

Canal electrónico que permite realizar operaciones en los kioscos multimedia ubicados en las Agencias de Caja Tacna a nivel nacional.

App Móvil:

Canal electrónico de Caja Tacna que permite realizar operaciones a través de un smartphone Android que cuente con plan de datos móviles o conexión WiFi.

CMAC Móvil:

Canal electrónico de Caja Tacna que, previa afiliación, permite realizar operaciones en celulares de los operadores Movistar y Claro, marcando el *222# y *232#, respectivamente.

Tarjeta Servicard Débito VISA con Chip:

Permite al cliente almacenar y procesar la información de sus operaciones, elevando el nivel de seguridad ante posibles eventos de fraude y/o clonación. Además, brinda los siguientes beneficios:

- ✓ Realizar compras y consumos en los establecimientos afiliados a VISA en el Perú y el resto del mundo sin costo alguno.
- ✓ Disponer de efectivo en los cajeros automáticos y dispensadores de monedas de CAJA TACNA, la red Global Net, y las redes de cajeros afiliadas a VISA a nivel nacional e internacional.
- ✓ Realizar operaciones en los demás canales electrónicos: ServiCaja En Línea, ServiCaja Virtual, ServiFono y CMAC Móvil. En el caso de ServiCaja On Line, ServiCaja Virtual y Cmac Móvil se requiere de previa afiliación.
- ✓ Afiliarse a los servicios: Pago de Remuneraciones y CTS, Notificaciones Virtuales y Operaciones Internacionales.
- ✓ En cumplimiento de la normativa vigente, las operaciones VISA fuera del país, requieren de afiliación previa al servicio Operaciones Internacionales.



NUESTROS CANALES

Canales Electrónicos:

Servifono:

Canal electrónico que permite realizar consultas en la central telefónica de Caja Tacna realizando una llamada al 052-583658 opción 2.



Safety Pay:

SafetyPay es un medio de pago seguro y fácil para realizar compras por internet, pagando directamente en nuestras Agencias u Oficinas Especiales a nivel nacional o a través de ServiCaja En Línea.



- ✓ Sin revelar información de sus cuentas a terceros.
- ✓ Sin necesidad de registro o suscripción.
- ✓ Sin costo de comisiones al realizar sus pagos.

Canal de Atención:

Call Center:

Es un servicio de atención conformado por personal de la Institución, quienes se encargan de recepcionar las llamadas realizadas por nuestros clientes y público en general, con la finalidad de atender sus consultas y solicitudes. Este servicio se brinda de lunes a sábado de 08:00 am a 08:00 pm, llamando a nuestra central telefónica, marcando el (052) 583658 opción 4.

Canales Alternativos:

Western Union – Pago de Créditos:

Servicio que permite a nuestros clientes realizar el pago de sus créditos (abonos y cancelaciones) a través de los Agentes Western Union a nivel nacional.



Agente Kasnet:

Servicio que permite a nuestros clientes realizar sus operaciones a través de la Red de Agentes Kasnet a nivel nacional. Las principales operaciones que se pueden realizar son:



- ✓ Consulta de saldos y movimientos de sus cuentas de ahorros.
- ✓ Depósitos.
- ✓ Retiros.
- ✓ Transferencias.
- ✓ Pago de créditos.

NUESTROS SERVICIOS



Transferencia Interbancaria - Vía CCE (Cámara de Compensación Electrónica):

Gracias al nuevo servicio de Transferencias Interbancarias, nuestros clientes pueden recibir y enviar dinero a su cuenta de Caja Tacna desde cualquier otro banco a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).

Transferencia Interbancaria - Vía BCR (Banco Central de Reserva):

Son transacciones que permiten a un cliente transferir dinero (soles o dólares) desde una cuenta de Caja Tacna hacia otra cuenta en otra entidad financiera a nivel nacional a través del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), el cual es administrado por el Banco Central de Reserva del Perú. Este servicio se aplica a transferencias que superen los S/ 310 000.00 o US\$ 60 000.00.

Pago de Servicios Públicos:

Las personas podrán realizar el pago de los servicios públicos (con los que previamente hayamos establecido convenio de recaudación) en nuestras agencias totalmente gratis, con la mayor comodidad y rapidez.

Pago de Pensiones Educativas:

Se pueden efectuar pagos a diferentes Instituciones Educativas en las localidades donde se encuentren nuestras agencias, siempre que Caja Tacna haya establecido previamente un convenio por servicios. Las instituciones educativas podrán realizar convenios con Caja Tacna para realizar con mayor seguridad la recaudación de los diferentes pagos establecidos, brindándoles información detallada y oportuna respecto al servicio de recaudación brindado.

Giros (Emisión y Pagos):

Es el servicio que le permite al cliente enviar y recibir dinero desde una ciudad a otra a través de nuestras agencias a nivel nacional de manera segura, confiable y rápida.

Compra y Venta de Moneda:

Consiste en el cambio entre Moneda Nacional (Soles) y Moneda Extranjera (Dólares Americanos) a un tipo de cambio muy atractivo.

NUESTROS SERVICIOS



BIM - Dinero Electrónico:

BIM es una billetera móvil, es como llevar dinero en el celular. Con BIM no se necesita cargar efectivo, es seguro, económico y rápido. Se pueden realizar las siguientes operaciones:

- ✓ Activación y desactivación.
- ✓ Pagar servicios.
- ✓ Depositar, retirar y enviar dinero.
- ✓ Comprar en comercios.
- ✓ Comprar recargas móviles.

Operaciones Internacionales:

Es un servicio que permite a los clientes que posean la tarjeta ServiCard Débito Visa con Chip realizar operaciones internacionales a través de los cajeros automáticos y establecimientos comerciales afiliados a la Red VISA. Nuestro cliente podrá afiliarse y desafilarse al servicio las veces que así lo decida.

Los canales habilitados para afiliarse o desafilarse al servicio son:

- ✓ ServiCaja En Línea (operaciones por internet), siempre y cuando se esté afiliado.
- ✓ Red de agencias a nivel nacional.

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".

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.

NUESTROS SERVICIOS



Notificaciones Virtuales:

Es un servicio que permite a los clientes que posean la tarjeta ServiCard Débito Visa con Chip recibir notificaciones de confirmación a través de un correo electrónico remitido por Caja Tacna al correo que registre cada vez que realice una transacción de retiro a través de los cajeros automáticos y dispensadores de monedas de Caja Tacna, la Red Global Net y Redes de Cajeros afiliadas a VISA a nivel nacional e internacional. Y así también, por compras realizadas en los establecimientos comerciales afiliados a VISA en el Perú y el resto del mundo.

Los canales habilitados para afiliarse o desafilarse al servicio son:

- ✓ ServiCaja En Línea (operaciones por internet), siempre y cuando se esté afiliado.
- ✓ Red de agencias a nivel nacional.

Microseguro de Vida Tacna:

Es un seguro de vida que busca la protección del asegurado en caso de fallecimiento, brindándole tranquilidad frente a las necesidades económicas que pudieran atravesar sus dependientes, quienes recibirán la indemnización correspondiente.

Seguro Multiriesgo PYME:

Es un seguro que protege mercadería y contenido en general (incluyendo muebles, útiles, enseres, máquinas y equipos) las 24 horas del día ante cualquier suceso accidental, súbito e imprevisto, como robos, incendio, daños por agua y otros eventos de la naturaleza, entre otros, contenidas dentro de una casa-habitación, local comercial o industrial.

SOAT

Servicio de venta de Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito para clientes y no clientes de Caja Tacna.

Remesas

Permite a clientes y no clientes realizar transferencias nacionales e internacionales a través de Western Union.

NUESTRAS CAMPAÑAS

Campañas del 2017:

“Viajeros”



Los clientes que abrieron cuentas de Depósitos a Plazo Fijo Convencional, participaron en el sorteo de 100 paquetes turísticos dobles: 6 paquetes dobles con destinos internacionales a Cartagena y Cancún y 94 paquetes dobles con destinos nacionales a Cajamarca, Vichayito, Cusco y Tarapoto.

“Hinchas de tu Emprendimiento”



Con la finalidad de promover la puntualidad en nuestros clientes al realizar el pago de sus cuotas de créditos y premiar su preferencia al obtener sus créditos con Caja Tacna, se les entregó cupones virtuales para el sorteo de 4 Kits del Hinchas (Smart Tv 43” + Frigobar 50lts), 4 motos Honda y 2 automóviles Eon Hyundai 0 kilómetros.

“Hinchas del Ahorro”



Campaña dirigida a personas que realizarán aperturas de cuentas de Depósitos a Plazo Fijo Convencional a 180, 360 o 720 días en moneda nacional con un importe mínimo de apertura o incremento de S/2,000. Asimismo, participaron clientes con cuentas de Ahorro Corriente, Ahorro con Órdenes de Pago y Ahorro Sueldo por el plazo de 180 días. En un sorteo con cupones electrónicos se entregaron 4 TVs Smart Led de 43” y un automóvil Sedan cero kilómetros Hyundai Accent.

NUESTRAS CAMPAÑAS

Campañas del 2018:

“Actualización de Datos”



Esta campaña fue dirigida a todos nuestros clientes (personas naturales) que hayan contratado algún producto de ahorros o créditos y que actualicen sus datos personales. Su vigencia fue desde el 01 de febrero hasta el 30 de abril.

Nuestros premios fueron en efectivo, los cuales ascendían desde S/ 300.00 hasta S/ 1,000.00.

“Cracks del Ahorro”



Esta campaña fue dirigida a personas que realizaron aperturas de cuentas de Depósitos a Plazo Fijo Convencional a 180, 360 o 720 días en moneda nacional con un importe mínimo de apertura de S/2,000. Asimismo, participaron clientes que abrieron cuentas Plan Ahorro a 6, 9 y 12 meses en moneda nacional con un importe mínimo de S/ 1,000.00.

Nuestros premios consistían en 5 Kits Crack Rusia Platinum (1 Smart Tv Ultra HD 75” + 1 Frigobar + 6 camisetas originales de la Selección Peruana de Fútbol) y 12 Kits Crack Rusia Golden (1 pelota de fútbol modelo Rusia 2018 + 1 caja china).

NUESTRAS CAMPAÑAS

Campañas del 2018:

“Somos Full Chamba”



Campaña dirigida a nuestros clientes que realicen desembolsos de créditos y efectúen sus pagos de cuotas de forma puntual y cumplan las condiciones especificadas en el reglamento, el cual pueden ubicar en nuestra página web. La vigencia de la campaña es desde el 1 de junio hasta el 15 de diciembre.

Los premios para nuestros ganadores son 3 Kits Chef Parrillero (1 caja china + 1 frigobar + 1 mesa con 4 sillas + 1 toldo + 1 parlante móvil), 3 Kits Maestro Sanguchero (1 carrito sanguchero + 1 mesa con 4 sillas), 2 Kits Pizzería Delivery (1 carrito pizzero + 1 moto delivery) y 3 Cuentas Emprendedor (premios en efectivo desde S/ 2,000.00 hasta S/ 5,000.00).

“Vive tu Sueño Hoy”



Esta campaña premia a nuestros clientes que realicen desembolsos de créditos, así como a aquellos que paguen de manera puntual sus cuotas de créditos vigentes y que cumplan con las condiciones especificadas en el reglamento, el mismo que pueden ubicar en nuestra página web. Esta campaña tiene vigencia del 3 de septiembre al 15 de diciembre.

Nuestros felices ganadores podrán hacerse acreedores de 1 paquete doble a Cancún y 1 paquete doble a Cartagena, por 4 días y 3 noches.

NUESTRAS AGENCIAS

Sede Principal:

Con la finalidad de brindar un espacio de mayor confort a nuestro clientes y colaboradores, se concretó la construcción de un moderno edificio, convirtiéndose en nuestra sede principal, la cual fue inaugurada el 27 de agosto del 2015, con la participación de las principales autoridades de la localidad y entidades vinculadas a Caja Tacna, así como clientes de nuestras diferentes carteras.



Oficinas Informativas:

Este 2018 hemos aperturado tres Oficinas Informativas en las zonas de Tacna, Moquegua e Ica.

Viñani – Tacna:



Nuestra primera oficina informativa se ubica en el Centro Poblado Viñani, en el distrito Gregorio Albarracín, Provincia y Departamento de Tacna. Fue inaugurada el 16 de abril, con la presencia del Presidente del Directorio, Efraín Mamani Suarez, acompañado de algunos funcionarios de Caja Tacna y clientes de las carteras de créditos y ahorros.

NUESTRAS AGENCIAS

Oficinas Informativas:

San Antonio – Moquegua:



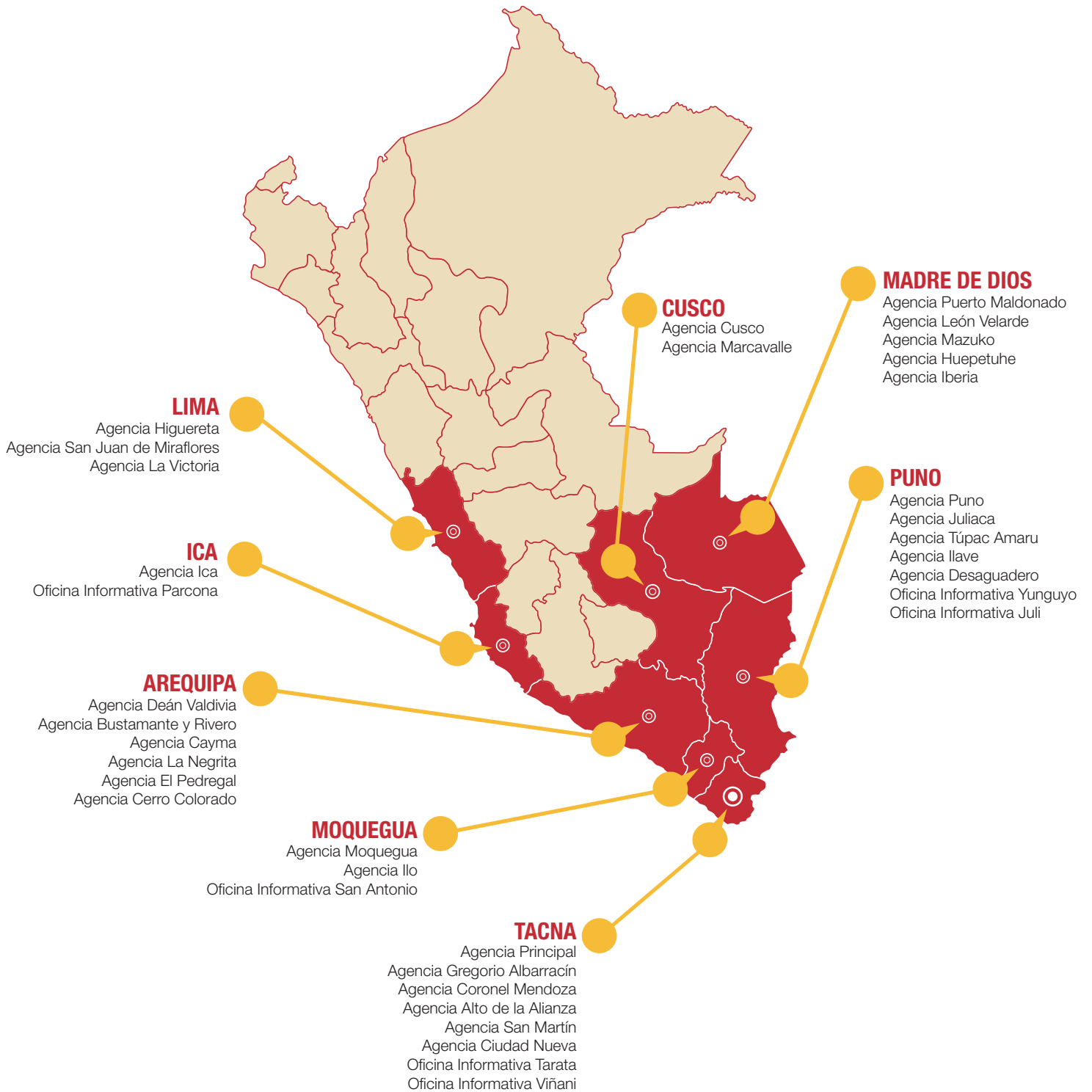
El 05 de Junio, fue inaugurada la Oficina Informativa San Antonio; ubicada en el Centro Poblado San Antonio, Distrito de Moquegua, Provincia Mariscal Nieto en el Departamento de Moquegua. Convirtiéndose en nuestra segunda oficina Informativa inaugurada este año.

Parcona - Ica:



Con gran entusiasmo, se dio por inaugurada la Oficina Informativa Parcona; ubicada en el Distrito de Parcona, Provincia y Departamento de Ica. La ceremonia se llevó a cabo el 16 de agosto, siendo presidida por el Sr. Efraín Mamani Suarez, Presidente del Directorio y nuestra gerente de Administración, Rocío Sakuray Montalvo.

NUESTRAS AGENCIAS



OFICINAS

Agencias	30
Oficinas Informativas	06
Total	36

RECONOCIMIENTOS Y MEMBRESÍAS

Excelencia Premium's:

En Abril de 2018, Caja Tacna obtuvo el premio Excelencia Premium's, por su labor desarrollada en el 2017. En reconocimiento a su destacada gestión comercial y la calidad de sus servicios financieros, los que contribuyen al desarrollo económico en el Sur del Perú.



Pacto Mundial:

Desde julio del 2016, somos partícipes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa de carácter voluntario, dirigido al sector empresarial a nivel internacional. Se busca comprometer la alineación de estrategias con los diez principios universales del pacto mundial que engloba cuatro aspectos: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



Instituto Nacional de Salud del Niño:

Caja Tacna se sumó este año al programa de atención sanitaria, social y psicológica “Angelitos de Cristal”, el mismo que brinda atención médica y social a niños que padecen Epidermólisis Bulosa, enfermedad genética que afecta la piel causando ampollas y erosiones. Mediante la recolección de tapas de plástico, nuestros trabajadores pudieron colaborar con el Instituto Nacional de Salud del Niño.

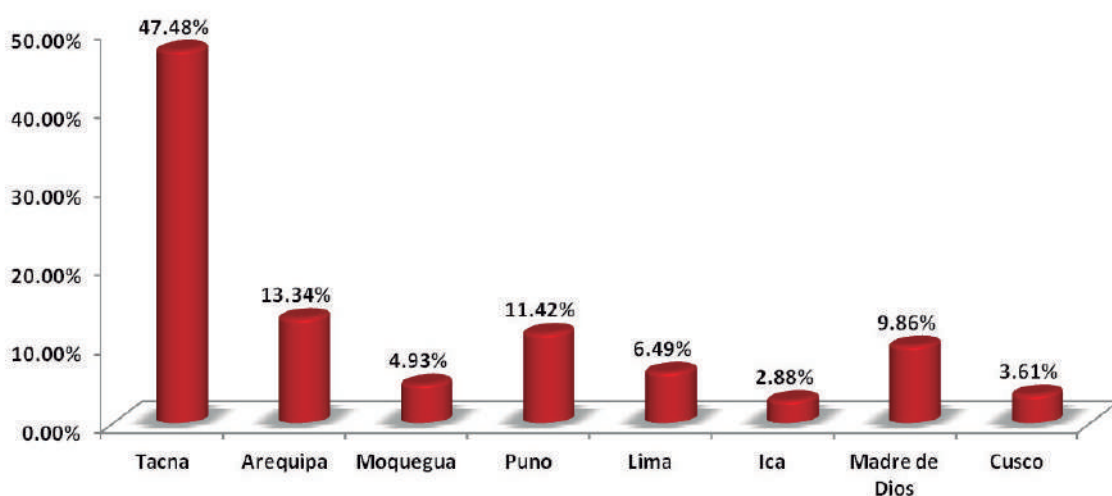


NUESTRO EQUIPO

“Nuestro compromiso es constante, tu compromiso importante”

Caja Tacna, reconoce que el factor clave para la empresa; aquel que juega un rol importante en el logro de sus objetivos, capaz de generar valor a la empresa. Nuestra prioridad es contar con personal competitivo y comprometido; fortaleciendo aquellos aspectos claves que influyen directamente en su desempeño como su formación, calidad de vida y motivación.

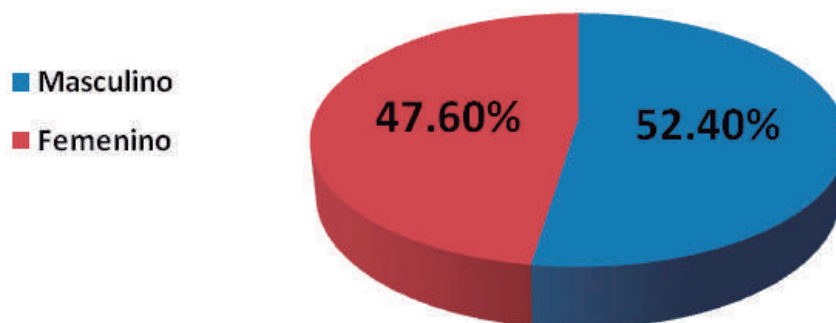
Actualmente contamos con 832 colaboradores, que integran nuestras áreas administrativas, agencias, oficinas especiales y oficinas informativas; los mismos que se encuentran distribuidos en los departamentos de Arequipa, Cusco, Moquegua, Ica, Puno, Madre de Dios y Tacna.



Elaboración Propia

Fuente: Área de Gestión de Capital Humano

Asimismo, nuestro número de colaboradores por género, se divide de la siguiente manera:



Elaboración Propia

Fuente: Área de Gestión de Capital Humano

NUESTRO EQUIPO

A través de nuestra área de Gestión de Capital Humano, y siguiendo nuestras políticas; Caja Tacna motiva al personal a través de las líneas de carrera. Impulsamos la promoción y el desarrollo profesional, valoramos las aptitudes y talentos de nuestros colaboradores; seguros que es la fuerza más valiosa con la que podemos contar.

Por ello, y como respuesta social de agradecimiento por el esfuerzo que realizan; se les brinda una serie de convenios y programas de beneficios, así como capacitaciones programadas anualmente con cursos de especialización, de reforzamiento y de experiencias vivenciales, que nos permiten optimizar sus capacidades.

De igual manera buscamos contribuir en la reducción del índice de desempleo en nuestra localidad, participando en ferias laborales organizadas por entidades nacionales; así como la publicación de convocatorias en nuestras plataformas tecnológicas.

En el 2017, nuestro índice de rotación del personal fue de 29.12%, considerando la suma de la rotación mensual (Nº de ceses por renuncia de mes/ total de trabajadores del mes*100). Teniendo un promedio de rotación mensual de 2.43%.

Caja Tacna a la Vanguardia en Modelos de Gestión:



Directores y Gerentes de Caja Tacna participaron en el Segundo Programa Internacional de Alta Dirección en Microfinanzas organizado por el Centro de Desarrollo Emprendedor de la Universidad ESAN, de manera conjunta con la Universidad Uniempresarial de Bogotá (Colombia) y de ESIC Business & Marketing School de Madrid (España).

El Programa Internacional, que consolida la red de ejecutivos que promueve el desarrollo estratégico de las microfinanzas en Latinoamérica, contó con la participación de representantes de Caja Tacna como Efraín Mamani Suarez, Presidente del Directorio; Dora Zeballos Zeballos, Vicepresidente del Directorio; Ernesto Vilca Gallegos, Director; Duberli Quispe Casilla, Director; Rocío Sakuray Montalvo, Gerente de Administración; y, Jorge Alcalá Blanco, Gerente de Negocios.

NUESTRO EQUIPO

En la pasantía donde se desarrolló el Seminario “Dirección Estratégica Comercial de Entidades Financieras” – ESIC en Pozuelo de Alarcón (Madrid – España), se abarcaron los temas: Dirección Estratégica, Dirección y Planificación Comercial, así como Customer Centric + Customer Journey.

De esta manera, Caja Tacna se ubica a la vanguardia con programas especializados en las competencias directivas y estratégicas en el mundo hispano, prestos a afrontar la transformación digital, masificación de la inclusión financiera y la mejora de la experiencia del cliente.

Aprendizaje Móvil:

El aprendizaje móvil es la integración de los celulares a los procesos educativos. Caja Tacna a través de su Oficialía de Conducta de Mercado, implementó su primer programa de capacitación en servicio al cliente; bajo la modalidad semipresencial de “Mobile Learning” o “Aprendizaje Móvil”; uniendo tecnología, educación y experiencia de servicio.

Más de 180 colaboradores de 06 agencias de Tacna, llevaron sus clases de manera simultánea y en tiempo real, incluso desde sus dispositivos móviles; alternando entre lo tecnológico y lo experiencial.

Esta es la modalidad más moderna en programas de capacitación, en donde haciendo uso de las tecnologías de vanguardia, los colaboradores de Caja Tacna tuvieron acceso a un entrenamiento de primer nivel, como lo hacen hoy en día las principales entidades financieras del mundo. Esta iniciativa se encuentra alineada a nuestro Plan Operativo Institucional 2018, como parte del “Mejoramiento Integral de servicio al cliente”.



Nuestras clases presenciales:

Julio 07 - Lugar: Auditorio Sede Principal Caja Tacna

Julio 14 - Lugar: Distrito de Pachía – Fundo San José

Julio 21 - Lugar: Distrito de Pocollay – Celestino Centro de Convenciones y eventos

Nuestras clases remotas:

Julio 05 - Lugar: Agencias de Tacna

Julio 11 - Lugar: Agencias de Tacna

Julio 18 - Lugar: Agencias de Tacna

NUESTRO EQUIPO

Talleres Normativos de Gestión de Conducta de Mercado:

Estos eventos de capacitación vienen optimizando la calidad de información y servicio brindado por Caja Tacna a nuestros clientes. Los talleres prácticos estuvieron dirigidos a la totalidad de agencias de las zonas Tacna, Puno e Ica; teniendo una duración de aproximadamente 04 horas.

Estando direccionados a potenciar el conocimiento y competencias de nuestros colaboradores, así como minimizar el riesgo a sanciones o multas por incumplimiento de las normas asociadas a gestión de conducta de mercado y protección al consumidor financiero.



Tacna:

Fecha: 01 y 03 de Marzo de 2018

Lugar: Auditorio Sede Principal

Agencias: Principal, San Martín, Coronel Mendoza, Ciudad Nueva, Alto de la Alianza y Gregorio Albarracín

Número de participantes: 115

Puno:

Fecha: 23 de junio de 2018

Lugar: Hotel Don Julio

Agencias: Puno, Juliaca, Túpac Amaru, llave y Desaguadero

Número de participantes: 93

Ica:

Fecha: 15 de setiembre de 2018

Lugar: Hotel Sol de Ica

Agencias: Ica

Número de participantes: 25

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.

Participación en Simulacros:

Como parte de nuestras políticas de Gestión de Riesgo, Caja Tacna participó en el Simulacro Nacional de Sismo y Tsunami, organizado por el Instituto Nacional de Defensa Civil, el pasado 31 de mayo de 2018.

Para la planeación y preparación a este evento, se coordinó con las áreas administrativas y agencias locales y remotas; asimismo se capacitó a los integrantes de las brigadas de evacuación, incendios, primeros auxilios y mantenimiento; definiendo los grupos de trabajo y comisiones. El equipo de evaluadores, pudo evidenciar los resultados del evento y se concluyó que se obtuvo una activa participación de nuestras agencias, brigadas, personal administrativo y clientes que se encontraban en nuestras instalaciones; manteniendo una actitud serena, compromiso y accionar inmediato.



De igual manera, a través de nuestra área de Seguridad se organizó un Simulacro de Evacuación Nocturno, dirigido a nuestro personal administrativo, con la finalidad de poner a prueba la iluminación de emergencia instalada en la Sede Principal y poder medir el tiempo de evacuación en situaciones de poca iluminación.

Capacitación en Primeros Auxilios:

Con la finalidad que se conozca las medidas que puedan transformarse en acciones de respuesta inmediata no solo en resguardo de sus propias vidas, sino también en medida que puedan brindar ayuda a otras personas que se encuentren en situaciones de riesgo.

Caja Tacna brindó una capacitación en primeros auxilios y RCP (Reanimación Cardiopulmonar), dirigido a todo el personal interesado en Tacna y de carácter especial a sus brigadas de emergencia. Esta capacitación estuvo a cargo del personal de Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), siendo realizada los días 14 y 15 de setiembre de 2018, en la modalidad teórico – práctica y con una duración de 02:30 horas. Adicional a ello, a través de la Escuela de formación interna Caja Tacna, se brindó la certificación correspondiente a los participantes.



Medidas Preventivas:

Siguiendo nuestras políticas preventivas, se adquirió botiquines portátiles de primeros auxilios para todas nuestras agencias a nivel nacional, que permitirán a los brigadistas o a nuestro personal, trasladar el material médico al lugar donde se presente el incidente. Basándonos en el Decreto Supremo N°018-2016-S se consideró la lista de insumos y materiales y especificaciones técnicas que este botiquín debe tener para cubrir las necesidades requeridas.

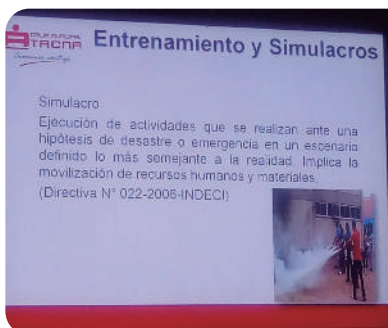
Asimismo, se realizó la estandarización de especificaciones técnicas de luces de emergencia y evacuación, que sirven de apoyo durante los cortes de luz o situaciones de riesgo; las mismas que facilitan el acceso a puertas, pasillos, escaleras, salidas de emergencia y toda zona de tránsito a la salida.

De igual manera, de acuerdo al Plan de Emergencia de Caja Tacna, se realizó la actualización y conformidad del formato de brigadas y directorio telefónico de emergencias, en nuestras agencias a nivel nacional. Estos formatos son de gran importancia porque implica una respuesta inmediata frente a eventos alteradores.

Finalmente y porque es importante mantener informado a nuestro personal en acciones que puedan salvar sus vidas, se realizó en 17 de nuestras agencias de Tacna, Arequipa, Lima, Puno, Cusco y Puerto Maldonado, la capacitación en uso y manejo de extintores, de manera que puedan emplearlos de ser necesarios.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Nuestra área administrativa cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el trabajo integrado por la Sub Gerencia de Administración, Jefatura de Seguridad, Jefatura de Gestión de Capital Humano, Jefatura de Logística, Jefatura de Asesoría Legal y 5 colaboradores de distintas áreas.



Para el caso de nuestras agencias y oficinas especiales, se forman sub comités o supervisores de Seguridad y Salud en el trabajo; los sub comités deben estar conformados por el administrador de la agencia o apoderado de la oficina especial, asistente de caja y operaciones y (2) personas colaboradoras del centro de trabajo (agencia u oficina especial). Asimismo, a través de nuestros correos electrónicos se pueden reportar situaciones de peligro, riesgos, incidentes y/o accidentes relacionados a seguridad y salud en el trabajo.

Entrega de Incentivos al Personal:

Reconocemos el trabajo y esfuerzo de nuestros colaboradores a través de la entrega de diversos incentivos:

- ✓ Brindamos sábados libres a nuestros analistas de créditos a nivel nacional, por cumplimiento de metas en la captación de nuevos clientes.
- ✓ Otorgamos presentes al celebrarse cumpleaños de nuestros colaboradores. Asimismo, enviamos saludos por cumpleaños a través de correos electrónicos.
- ✓ Entregamos a nuestros nuevos colaboradores, kits de bienvenida.
- ✓ Brindamos incentivos monetarios a nuestro personal de negocios y operaciones por el cumplimiento de metas.
- ✓ Otorgamos presentes por el nacimiento de hijos de nuestros colaboradores; de esta manera celebramos con ellos, su llegada.



Campaña de Salud Dental “Sonríe con Caja Tacna”:

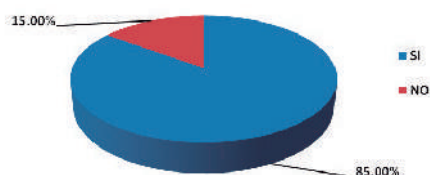
Con la finalidad de contribuir en la prevención de enfermedades bucales. Se implementó la campaña **“Sonríe con Caja Tacna”**, dirigida a las Asociaciones Comerciales de Tacna.

En esta oportunidad estuvimos con la Asociación Comercial Coronel Mendoza, la misma que desde hace mucho trabaja de la mano con nosotros.

Nuestros queridos socios y sus familias se sometieron a un despistaje bucal, realizado por VaniDent Odontólogos; especialistas que nos brindaron su apoyo y asesoría.

Al culminar la campaña se realizó una evaluación, con la finalidad de conocer qué tanto habían aprendido nuestros socios respecto a la salud bucal, y estos fueron nuestros resultados:

Después de nuestra campaña ¿Ha mejorado usted su hábito de limpieza bucal?



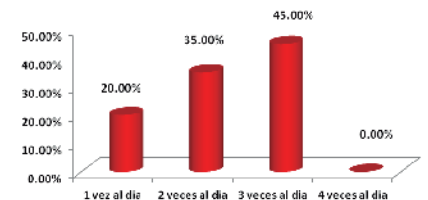
Elaboración Propia
Fuente: Área de Marketing e Imagen

Antes de nuestra campaña ¿Cuántas veces al día se lavaba usted los dientes?



Elaboración Propia
Fuente: Área de Marketing e Imagen

Después de nuestra campaña ¿Cuántas veces al día se lava usted los dientes?



Elaboración Propia
Fuente: Área de Marketing e Imagen

Programa de Beneficios:

En busca del bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, brindamos algunos beneficios en relación a su crecimiento profesional, salud, estabilidad económica y esparcimiento:

- ✓ Seguro de accidentes personales, al cual pueden acceder desde el primer día de labores.
- ✓ Seguro Vida Ley, al cual pueden acceder a partir del tercer mes de labores.
- ✓ Seguro Oncológico por convenio, el cual es de carácter facultativo.
- ✓ Ofrecemos días libres por cumpleaños de nuestros colaboradores.
- ✓ Pago de planilla, esta se otorga los días 14, como adelanto del salario para resolver situaciones de urgencia; y los días 28 donde se completa el monto total de sus remuneraciones.
- ✓ Convenios corporativos:
 - Cineplanet, nuestros colaboradores pueden adquirir entradas y combos con 50% de descuento, los mismos que son restados de sus planillas.
 - Universidad San Ignacio de Loyola, ofrecemos a nuestros colaboradores descuentos del 15% en programas de post grado.
 - Escuela de Post Grado Neumann Business School, ofrecemos a nuestros colaboradores y familiares directos el 20% de descuento en programas de post grado y PPA.
 - Campo Santo Parque del Recuerdo.
- ✓ Créditos por convenio, nuestros colaboradores pueden acceder a este beneficio después de los 06 meses de labores.

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.

Capacitación sobre Derechos Laborales:

Nuestra área de Gestión de Capital Humano, en coordinación con la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo de Tacna, desarrolló la capacitación **“Trabajo Forzoso e Igualdad de Oportunidades”**, la misma que en esta oportunidad estuvo dirigida a nuestro personal administrativo en Tacna. Dicha capacitación se desarrolló el 24 de junio de 2018, en el auditorio de la Sede Principal de Caja Tacna, teniendo una duración de 01:30 horas. Su principal finalidad fue difundir y promover la aplicación y respeto de sus derechos en el ámbito laboral.



Ferias Laborales:

Con la finalidad de reducir el índice de desempleo e integrar a las poblaciones vulnerables de nuestra localidad, Caja Tacna participa en los diversos eventos organizados por entidades que promueven el empleo en Tacna. Así, brindamos información acerca de los requisitos y plazas que se encuentran disponibles.



VII Semana del Empleo:

Fecha: 15 de mayo de 2018

Lugar: Parque de la bandera – Sector Pampa Inalámbrica – Ilo

Organizado por: Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Primera Feria Laboral Universitaria:

Fecha: 01 de junio de 2018

Lugar: Calle Prolongación Arias Araguez/ Av. Industrial - Tacna

Organizado por: Centro de empleo de la Dirección Regional de Trabajo

Semana del Empleo:

Fecha: 14 de junio de 2018

Lugar: Feria “La Agronómica” - Tacna

Organizado: Centro de empleo de la Dirección Regional de Trabajo

Feria Laboral “Promoviendo la empleabilidad de las personas con discapacidad en la región Tacna”:

Fecha: 16 de Octubre de 2018

Lugar: Plaza Juan Pablo II - Tacna

Organizado por: Dirección de Trabajo y Promoción del empleo de Tacna

Focus Group - Colaboradores y Directivos:

Siguiendo nuestras políticas de integración se viene desarrollando, en nuestras agencias, algunos Focus Group; direccionados a mejorar aspectos como clima laboral, estructura remunerativa y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Al igual que la iniciativa “**Desayuna con tus líderes**”, implementada en el 2017; estas reuniones entre funcionarios y colaboradores, facilita y mejora la comunicación dentro de la organización; aperturando canales que nos permitan conocer su sentir frente a las condiciones en las que vienen laborando.

Arequipa:

Participantes: Personal Agencia Cayma, Administrador de la Agencia Cayma y Jefe de Gestión de Capital Humano.

Fecha: Abril 2018

Lugar: Agencia Cayma



Tacna:

Participantes: Personal de las Agencias Principal, San Martín, Coronel Mendoza, Gregorio Albarracín, Ciudad Nueva y Alto de la Alianza; Jefaturas de Tesorería, Captaciones, Gestión de Capital Humano, Operaciones y Canales y Gerencia de Captaciones y Finanzas.

Fecha: Junio 2018

Lugar: Rancho San Antonio



Madre de Dios:

Participantes: Personal de Gestión del Capital Humano, personal de las agencias Iberia, Mazuko, Puerto Maldonado y León Velarde.

Fecha: Setiembre 2018

Lugar: Agencias Iberia, Mazuko, Puerto Maldonado y León Velarde.



Lima:

Participantes: Personal de las Agencias Higuiereta, San Juan y La Victoria y personal de Gestión de Capital Humano

Fecha: Agosto y Setiembre 2018

Lugar: Agencia Higuiereta, Agencia San Juan y Agencia La Victoria



Ica:

Participantes: Personal de Agencia Ica y personal de Gestión de Capital Humano

Fecha: Setiembre 2018

Lugar: Agencia Ica

Taller de Fortalecimiento de Habilidades Blandas:

El trabajo en equipo y la comunicación asertiva, son pilares en los que se debería sustentar una buena gestión en una institución, debido a que éstas no solo facilitan las relaciones entre colaboradores y fomentan un buen clima laboral, sino que a su vez estas consensúan los objetivos a conseguir y hacen que todos trabajemos en una misma dirección.

Por ello, se realizó el Taller **“Fortalecimiento de Equipos de Trabajo”**; el cual se realiza al aire libre y es de carácter participativo – dinámico, con una duración de 3 a 5 horas.

Estos talleres tienen como finalidad potenciar el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, y así mejorar las relaciones entre los colaboradores y sus vínculos afectivos; lo cual favorecerá el desarrollo profesional y fomentará un clima laboral más agradable.

Ilo:
Fecha: 10 de marzo de 2018
Lugar: Restaurante “La Pascana”

Puerto Maldonado:
Fecha: 08 de setiembre de 2018
Lugar: “Cabaña Tropical”

Moquegua:
Fecha: 24 de marzo de 2018
Lugar: Casino El Narajal

Lima:
Fecha: 01 de agosto de 2018
Lugar: “Tampu Wasi”

Tacna:
Fecha: 21 de abril de 2018
Lugar: Auditorio Sede Principal

Ica:
Fecha: 06 de agosto de 2018
Lugar: Agencia Ica



Capacitaciones in House:

Brindamos capacitaciones a lo largo del año. Hasta la fecha, se han dictado 252 hrs en capacitación sobre diversos temas relacionados a la labor diaria y seguridad de nuestros colaboradores:

CURSO	PARTICIPANTES	CARGO	ÁREA/AGENCIA	FECHA	TIEMPO (HRS)
Formación de Facilitadores - Educación Financiera	23 Colaboradores	Administración / Negocios / Operaciones	Administración / Negocios / Operaciones	11.01.2018 - 12.01.2018	16
Contratos y Procesos Judiciales - Derecho Registral	33 Colaboradores	Jefes / Administradores / Asistentes	Área de Recuperaciones / Área de Asesoría Legal Interna / Área de Agencias / Área de Créditos	01.03.2018 - 03.03.2018	21
Taller de Capacitación Normativa: "Gestión de Conducta de Mercado y Protección al Consumidor"	170 Colaboradores	Agencias Tacna	Agencias Tacna	01.03.2018 y 03.03.2018	13
Mesa de Dinero	6 Tesorería y Finanzas / 2 Unidad de Riesgos / 2 Contabilidad / 1 Operaciones y Canales	Tesorería y Finanzas / Unidad de Riesgos / Contabilidad / Operaciones y Canales	Tesorería y Finanzas / Unidad de Riesgos / Contabilidad / Operaciones y Canales	09.04.2018 - 10.04.2018	16
Administración de Logística y Control de Inventarios	16 Colaboradores	Área de Logística	Área de Logística	27.04.2018	8
Riesgo Reputacional	12 Unidad de Riesgos / 4 Área de Créditos / 2 Área de Inteligencia de Negocios y Soluciones Analíticas	Unidad de Riesgos / Área de Créditos / Área de Inteligencia de Negocios y Soluciones Analíticas	Unidad de Riesgos / Área de Créditos / Área de Inteligencia de Negocios y Soluciones Analíticas	17.05.2018 - 18.05.2018	16
Tratamiento Contable y Financieros de los Activos Físicos	22 Participantes	Área de Contabilidad / Área de Logística	Área de Contabilidad / Área de Logística	15.06.2018	8
Gestión de Riesgo Operacional	5 Participantes	Unidad de Riesgos	Unidad de Riesgos	04.06.2018 - 05.06.2018	16
I Taller de Auditoría Interna Aplicado a las Instituciones Financieras	Personal de la Unidad de Auditoría Interna / 02 personal administrativo	Personal de la Unidad de Auditoría Interna / Coordinador de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio / Auditor del Órgano de Control Institucional	Unidad de Auditoría Interna / Unidad de Riesgos / Órgano de Control Institucional	25.06.2018 - 28.06.2018	32
Tecnología Crediticia para Minoristas y No Minoristas	Todo el Personal de Negocios – Arequipa, Lima, Madre de Dios, Moquegua y Tacna	Todo el Personal de Negocios – Arequipa, Lima, Madre de Dios, Moquegua y Tacna	Todo el Personal de Negocios – Arequipa, Lima, Madre de Dios, Moquegua y Tacna	01.06.2018 / 02.06.2018 / 09.06.2018	24
Seguridad Integral para Funcionarios	Área de Seguridad / 2 Participantes por Área	Área de Seguridad / Áreas Administrativas	Áreas Administrativas	11.07.2018 / 12.07.2018	19

Capacitaciones in House:

CURSO	PARTICIPANTES	CARGO	ÁREA/AGENCIA	FECHA	TIEMPO (HRS)
Supervisión en Seguridad y Salud en el Trabajo	Comité de SST / 01 Personal Administrativo	Comité de SST / Asistente de Seguridad	Comité de SST / Área de Seguridad	14.07.2018	4
Evaluación de Créditos No Minoristas	Área de Créditos / Gerencia de Riesgos / Gerencia de Auditoría Interna	Área de Créditos / Gerencia de Riesgos / Gerencia de Auditoría Interna	Área de Créditos / Gerencia de Riesgos / Gerencia de Auditoría Interna	01.08.2018 / 02.08.2018	16
Gerencia de Agencias	Jefes de Negocios Regionales / Administradores de Agencias / Coordinadores de Agencias	Negocios Regionales / Agencias	Negocios Regionales / Agencias	08.08.2018 / 09.08.2018 / 13.08.2018 / 14.08.2018	16
Gestión de Cobranza Judicial	Área de Recuperaciones	Área de Recuperaciones	Área de Recuperaciones	03.08.2018	8
Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero	Todo el Personal	Todo el Personal	Todas las Agencias de Tacna	01.08.2018	3
Modelos Avanzados de Riesgo Crediticio	Gerencia de Riesgos / Área de Inteligencia de Negocios y Soluciones Analíticas / Área de Recuperaciones / Área de Créditos / Área de Tesorería y Finanzas	Gerencia de Riesgos / Área de Inteligencia de Negocios y Soluciones Analíticas / Área de Recuperaciones / Área de Créditos / Área de Tesorería y Finanzas	Gerencia de Riesgos / Área de Inteligencia de Negocios y Soluciones Analíticas / Área de Recuperaciones / Área de Créditos / Área de Tesorería y Finanzas	05.09.2018 / 06.09.2018	16
					252

Samurai X Team Building - Jornada Lúdica Vivencial:

Desde el 2016 Caja Tacna, en busca de fortalecer valores fundamentales para la interacción con nuestros usuarios, como inmediatez, empatía, cordialidad y confianza, continuó con la Jornada Lúdica Vivencial “Samurai X Team Building”; con el que se mejoró el trabajo en equipo y reforzó la integración de las agencias y áreas. Con ello cumplimos de forma exitosa uno de los objetivos estratégicos de la institución que es el de incrementar la satisfacción del cliente en ventanilla.

Estos talleres con temática oriental, tienen como principal objetivo transmitir una nueva experiencia de servicio; así como la motivación que necesita nuestro personal para optimizar nuestro servicio al cliente. Buscando el compromiso con la calidad, este 2018, participaron 09 de nuestras agencias de las zonas de Arequipa y Lima.

Región Arequipa:

Fecha: 13 de Marzo de 2018

Lugar: Restaurant Campestre la Ribera del Río

Región Lima:

Fecha: 11 de Agosto de 2018

Lugar: Perulandia, Huachipa-Lima



Día Mundial contra el Trabajo Infantil:

Comprometidos con nuestra niñez, Caja Tacna participó en las actividades que realizó en Ministerio de Trabajo a través de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo de Tacna.

En el distrito de Ciudad Nueva en Tacna, el 56% de nuestros niños que estudian, desarrollan alguna actividad a la par; es decir, trabajan o realizan alguna labor en sus hogares que interfiere con su niñez, e influye en el desarrollo y creación de su personalidad; proceso en el cual se busca desarrollar aspectos tan importantes como la determinación durante la toma de decisiones. Igualmente se ven impedidos de acceder a su derecho natural a la educación y esparcimiento, afectando su integridad física y/o emocional.

La plaza José Olaya del distrito de Ciudad Nueva, fue el escenario para el desarrollo de la Feria de Servicios Institucionales; donde se invitó a diversos centros educativos del distrito con niños entre los 5 a 12 años.

Caja Tacna llevó diversión a este evento a través del Grupo Teatral "Mamá Goyita", con la finalidad de que a través de algunos cuentos nuestros niños puedan entender la importancia de que empleen esta edad para estudiar y no para realizar otras actividades ajenas a su niñez.

Asimismo, se acudió a instituciones educativas de la localidad; con la finalidad de difundir en niños, maestros y padres, medidas para frenar el avance del trabajo infantil.



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.

Campaña de Reciclaje de Papel y Plástico “Yo Reciclo”:

Desde el 2017, Caja Tacna viene incentivando en sus colaboradores una cultura de reciclaje, colocando una serie de contenedores para reciclar papel y plástico en las siguientes agencias de Tacna: Agencia Principal, Agencia Coronel Mendoza y Agencia Gregorio Albarracín.

En Abril de este año se realizó la primera entrega de papel y plástico recolectado por nuestro personal. En dicha oportunidad, se logró recolectar 364.20 kg de papel y 19.35 kg de plástico, el mismo que fue entregado al Albergue de ancianos “San José”, a cargo de la Congregación de “Hermanitas de los pobres”. Asimismo, se llevaron también algunos enseres necesarios para la manutención de los ancianos que residen en el hogar.

En una segunda entrega, se logró recolectar 399 Kg de papel y 25.75 kg de plástico.



Con ambas entregas, se llegó a sumar un monto total de 763.20 kg de papel y 45.10 kg de plástico reciclados durante el año. ¡Seguimos reciclando cada vez más!

Campaña de Reciclaje de Tapas de Plástico “¡Dona una tapita y destapa una sonrisa!”:

Esta campaña de recolección de tapas de plástico se suma a los esfuerzos que Caja Tacna viene realizando para incentivar en sus trabajadores una cultura de reciclaje. Este año nos hemos sumado al programa de atención sanitaria, social y psicológica “**Angelitos de Cristal**”, el mismo que brinda atención médica y social a niños que padecen Epidermólisis Bulosa, enfermedad genética que afecta la piel causando ampollas y erosiones.

Durante la primera parte de implementación de la campaña, se buscó sensibilizar a nuestro personal administrativo y personal de las agencias de Lima y Tacna, siendo nueve agencias las que se unieron a esta iniciativa. Mediante la recolección de tapas de plástico, nuestros trabajadores pudieron colaborar con el Instituto Nacional de Salud del Niño.



Programa de Concientización Ambiental “Siembra una Planta”:

Esta iniciativa busca concientizar en nuestros niños y niñas, sin límite de edad; el cuidado e importancia de nuestras áreas verdes, así como el beneficio que brindan al planeta.

En abril de este año, se visitó la Institución Educativa César Cohaila Tamayo, del distrito de Ciudad Nueva en Tacna, donde nuestros colaboradores, dirigidos por nuestro Presidente del Directorio, Efraín Mamani Suárez, iniciaron la siembra de plantas en las áreas sin vegetación.



Se contó con la participación de estudiantes de los tres niveles académicos; inicial, primaria y secundaria; además de la directora, subdirectores y docentes de la institución educativa; que sumados a colaboradores de Caja Tacna, se pudieron sembrar plantas de Lantana, Laurel Ornamental, Marigol y algunos Ficus.



La participación de nuestros colaboradores muestra el gran interés y predisposición para el desarrollo de estas actividades y el logro de nuestros objetivos.

Digitalización Documentaria y Firma Digital:

Desde el 2017 se planteó el proyecto “**Digitalización Documentaria y Firma Digital**”, el cual nos permite generar un gran ahorro de papel en nuestras agencias y áreas administrativas.

En la actualidad se encuentra totalmente implementado, siendo utilizado inicialmente por nuestras Gerencias y Jefaturas.

En relación a la digitalización documentaria, ya se cuenta con un servidor que ha sido adquirido para almacenar documentación y así poder prescindir del papel en nuestras jornadas diarias.

Comité Ambiental:

Con la finalidad de incrementar nuestras medidas a favor del medio ambiente, Caja Tacna crea en Enero de 2018 su Comité Ambiental, integrado por nuestras áreas de Logística, Tecnología de la Información y Comunicaciones, Seguridad y finalmente la Unidad de Seguridad de la Información y Continuidad del negocio.

A través de este comité, se buscó implementar estrategias que permitan la minimización de impactos ambientales; así como fomentar en nuestros colaboradores una cultura ecologista y una mayor concientización ambiental, ya que se busca cambiar hábitos de vida cotidianos.

Como primera iniciativa se implementó una política de cultura de ahorro de energía eléctrica en nuestra sede administrativa y en todas nuestras agencias y oficinas a nivel nacional. En donde, a través de nuestro Plan de cultura de ahorro de energía, se busca reducir su consumo.

Plan de Cultura de Ahorro de Energía:

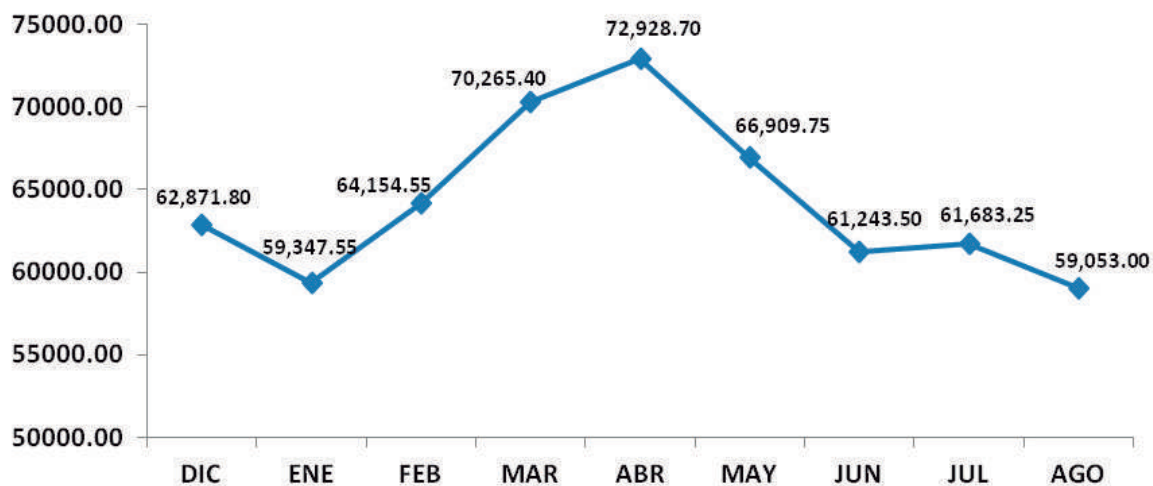
Nuestro Comité Ambiental elaboró nuestro Plan de Cultura de Ahorro de Energía, que tiene como objetivos identificar e implementar medidas que permitan el uso de energía, monitorear y controlar el uso de energía; y especialmente capacitar y sensibilizar a nuestros colaboradores acerca del uso racional de energía.

Así, se establecieron algunas recomendaciones para contribuir con nuestros objetivos:

- ✓ Apagar las luces de las oficinas cuando éstas no estén siendo usadas.
- ✓ Apagar los sistemas de climatización cuando las salas estén vacías.
- ✓ Programar los termostatos del aire acondicionado en 24 °C que es lo recomendable.
- ✓ Ajustar el brillo de las pantallas de los monitores a un nivel medio.
- ✓ Desconectar las computadoras los fines de semana o días de ausencia en el puesto de trabajo.
- ✓ Programar los sistemas de ahorro de energía en impresoras y fotocopiadoras.
- ✓ Apagar las impresoras tras una jornada laboral, así como los fines de semana.
- ✓ Utilizar las escaleras para subir o bajar de las agencias y oficinas en lugar de utilizar los ascensores.

Consumo y Reducción de Energía:

Al implementar todas las recomendaciones planteadas por nuestro Comité Ambiental; revisamos el comportamiento del consumo de energía eléctrica. Se grafican nuestros resultados:



Elaboración Propia

Fuente: Área de Logística

En los meses de Mayo, Julio y Agosto se presenta una tendencia decreciente; llegando al corte de Agosto 2018 con un ahorro de 1.10%, respecto al mes base de Diciembre 2017.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10

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

Brindamos Información a Entes Reguladores de Manera Transparente y Oportuna:

Caja Tacna, como una entidad financiera responsable y transparente, reporta cualquier actividad irregular dentro de la institución a la Unidad de Inteligencia Financiera la cual ha sido incorporada como unidad especializada a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, órgano encargado de recibir, analizar y transmitir información para la detección del Lavado de Activos y/o del Financiamiento del Terrorismo. Todos nuestros colaboradores se encuentran altamente capacitados para reportar operaciones inusuales y/o sospechosas, las cuales pueden realizarlas a través de sus jefaturas inmediatas o de forma directa a la Unidad de Cumplimiento.

Asimismo, contamos el área de Órgano de Control Interno que se encarga de la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.

Empleamos Enlaces de Interés y Transparencia:

A través de nuestra Intranet y nuestro Órgano de Control Institucional, empleamos enlaces que direccionan al usuario a la página web de la Contraloría General de la Republica, entidad que vigila y verifica la correcta aplicación de las políticas públicas y el uso de los recursos y bienes del estado. De esta manera ponemos a disposición servicios de atención de denuncias. Asimismo, se detallan algunas prohibiciones que en pro de la transparencia y la adecuada gestión pública. De igual forma, a través de nuestra página web contamos con la sección de Transparencia, donde nuestros usuarios pueden acceder a información de carácter público en relación al estado de la institución.

Videos sobre Corrupción y Lavado de Activos:

Caja Tacna viene implementando formas de difusión sobre 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 Institucional, 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 de nuestro circuito cerrado de televisión y sistema de colas a nivel nacional.







APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

