



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD**

2021



INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Periodo de reporte: Enero - Diciembre 2021

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



WE SUPPORT

El presente Informe de Sostenibilidad 2021 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.

Junio 2022

CONTENIDO

● Presentación	6
● ¿Quiénes somos?	7
● Filosofía organizacional	8
● Nuestros productos	9
● Nuestros canales	14
● Nuestros servicios	16
● Nuestras campañas	18
● Nuestras agencias	20
● Nuestro equipo	21
● DERECHOS HUMANOS	22
● TRABAJO	26
● MEDIO AMBIENTE	30
● ANTICORRUPCIÓN	34

PRESENTACIÓN

Caja Tacna consciente de que el compromiso es el primer paso para contribuir con la solución de la problemática ambiental; 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 2021, se busca plasmar todas las iniciativas que se vienen trabajando en pro de un mejor país y planeta para todos, siendo que nuestro objeto social es el de favorecer el desarrollo del sector micro y pequeña empresa.

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?

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 la Caja Tacna es miembro del Fondo de Seguros de Depósitos.

El directorio de la 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
- COFIDE
- APEMYPE (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 la región fronteriza Tacna-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 y entre las instituciones de microfinanzas más lucrativas en América Latina, resultado que respalda su solidez y prestigio a nivel nacional e internacional.

Filosofía Organizacional

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:

- **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.
- **Calidad 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.
- **Orientación de 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 la 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 depósito a Plazo fijo en Caja Tacna.

Crédito Prendario

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

Crédito Multifinicios

Créditos orientados a personas naturales que generen ingresos y presente dificultades para acceder al sistema financiero.

CrediConstruye

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de remodelar y ampliar su 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 dirigido a pequeños y micro empresarios formales e informales que busquen emprender un negocio propio. Se financian actividades de comercio, producción o servicios, sin que sea necesario 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 jurídicas, destinado a garantizar obligaciones del cliente contraídas frente a terceros por un monto y plazo determinado.



Nuestros Productos

Créditos Hipotecarios:

CrediHogar

Crédito otorgado a personas naturales que estén buscando la adquisición, construcción, ampliación o remodelación de vivienda. Bajo esta modalidad de crédito, el cliente cuenta con hasta 10 años para pagar.

Casa Plus

Crédito otorgado a personas naturales o jurídicas para adquisición, construcción, ampliación o remodelación de vivienda. Bajo esta modalidad de crédito, el cliente cuenta con hasta 20 años para pagar.



Nuevo crédito Mi Vivienda

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 Propio

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 permite a nuestros clientes realizar retiros de ahorros utilizando órdenes de pago, el cual es un documento que constituye un poder o mandato que otorga el titular o titulares de una cuenta de ahorro, para que un tercero pueda efectuar un retiro de la misma.

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, puede disponer 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 Zero

Cuenta que permite realizar operaciones de transferencias interbancarias y fuera de plaza sin el cobro de comisiones, ofrece operaciones gratuitas ilimitadas por Cajero Automáticos, no aplica mantenimiento de cuenta, siempre que se mantenga un saldo mínimo establecido.



Nuestros Productos

Productos de Ahorro:

Ahorro CTS

Para el depósito del pago por la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) de los trabajadores; su 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 podrás depositar una cantidad de dinero a un tiempo determinado recibiendo a cambio una tasa de interés competitiva. El cliente es libre de elegir el monto y el plazo al que desee aperturar su Depósito a Plazo Fijo.

Depósito a Plazo fijo - Plan Ahorro

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

Cuenta Intangible

Cuenta destinada a la recepción de los fondos otorgados o liberados por leyes y otras normas, que tienen carácter de intangible.



Nuestros Canales

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 30 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 kioskos 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 en cuentas de ahorros y créditos a través de los kioskos 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.

- **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 realizar consulta de saldos, código interbancario (CCI) y consultas sobre el monto y fecha de pago de cuotas de crédito, cualquier usuario que acceda al chatbot a través de Facebook, podrá recibir información sobre nuestros productos, servicios, canales y otros.

- **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

Giros:

Permite a clientes y no clientes realizar transferencias de dinero desde 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 depósito a Plazo Fijo Convencional transferir sus intereses mensuales a una cuenta de Ahorros.

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.



Nuestros Servicios

Recaudación del servicio SAFETYPAY:

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

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.

Microseguro:

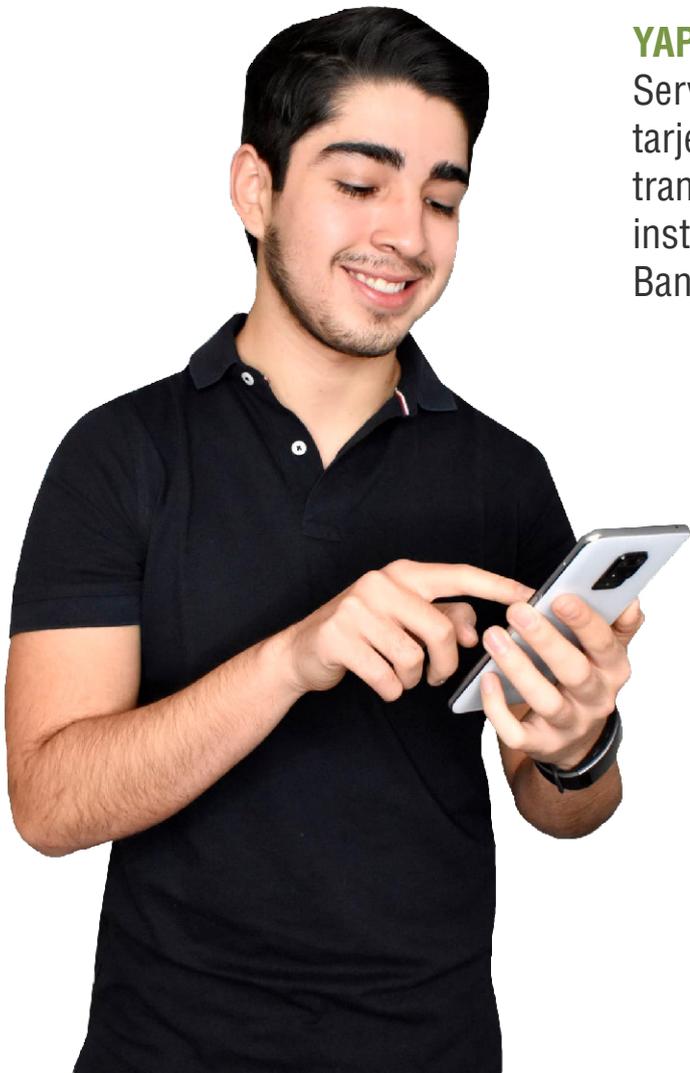
Servicio de venta de Microseguros de Vida para clientes de ahorros y créditos.

SOAT:

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

YAPE (alianza con BCP):

Servicio que permite a los clientes que posea 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

Campaña de Créditos con Garantía DPF “Tus Ahorros te Garantizan”:

Dirigida al segmento de clientes con un Depósito a Plazo Fijo respaldado por nuestra solidez y el Fondo de Seguro de Depósito. En tal sentido y con el objetivo de beneficiar a nuestros clientes con tasas preferenciales es que se lanza la campaña Tus ahorros te Garantizan, donde nuestros clientes que tiene un DPF pueden solicitar un crédito dejando dicho fondo en garantía y con una tasa especial, con ello nuestros clientes siguen ahorrando y haciendo uso del crédito para cubrir alguna necesidad.



La campaña **PERUANOS DE ORO** ha sido una de las más enriquecedoras porque ha permitido dar a conocer las diversas historias de nuestros clientes, y cuyos protagonistas han formado parte de la imagen de dicha campaña, los mismos que han presentado sus negocios como lo que son, historias reales de emprendimiento y esfuerzo constante. En base a ello se buscó premiar a estos peruanos de oro con la oportunidad de seguir creciendo, con la compra de mercadería, mejorar la imagen, entre otras acciones. Por ello regalamos 03 premios de S/1,000.00, más un termómetro infrarrojo para sus negocios, y un premio mayor de S/ 1,000.00 + termómetro + 01 kit emprendedor (compuesto por el diseño de marca del negocio, tarjetas de presentación y bolsas con el logo de la empresa).



La campaña **PERUANOS DE ORO** ha sido una de las más enriquecedoras porque ha permitido dar a conocer las diversas historias de nuestros clientes, y cuyos protagonistas han formado parte de la imagen de dicha campaña, los mismos que han presentado sus negocios como lo que son, historias

reales de emprendimiento y esfuerzo constante. En base a ello se buscó premiar a estos peruanos de oro con la oportunidad de seguir creciendo, con la compra de mercadería, mejorar la imagen, entre otras acciones. Por ello regalamos 03 premios de S/1,000.00, más un termómetro infrarrojo para sus negocios, y un premio mayor de S/ 1,000.00 + termómetro + 01 kit emprendedor (compuesto por el diseño de marca del negocio, tarjetas de presentación y bolsas con el logo de la empresa).

Campaña Ahorro Zero:

Ahorro Zero es una modalidad de ahorros que brinda beneficios a sus clientes para que puedan transaccionar sin el pago de comisiones, teniendo un determinado número de operaciones libres mensuales. La campaña formó parte del lanzamiento del producto, con el fin de incentivar la apertura de la cuenta, la cual es diseñada para el sector de clientes cuyas operaciones usuales son transferencias. La campaña tuvo vigencia desde el 23 de Noviembre de 2020 y participaron en ella todos los clientes que mantengan cuentas vigentes de “Ahorro Zero”; realizándose sorteos trimestrales de una Tableta durante la vigencia de la campaña.

Nuestras Campañas

Campaña de Actualización de Datos:

Con la intención de que todos nuestros clientes puedan acceder a la información de nuestras promociones y beneficios, se desarrolló la campaña de “Actualización de Datos”, a fin de actualizar los principales datos de los clientes, de tal forma que

puedan recibir, en tiempo real, las ofertas que tenemos para ellos a través de mensajes de textos, correos electrónicos, etc; ello a través de nuestro portal web o en ventanilla en cualquiera de nuestras 30 agencias. Con esto Caja Tacna resalta la importancia de la contactabilidad con sus clientes para una atención de calidad.



Mujer Chambeadora

El empoderamiento de la mujer ha contribuido al crecimiento de las sociedades, no solo en el ámbito económico sino en el social y cultural ya que se ha demostrado el ímpetu, coraje y responsabilidad que las mujeres vienen ejerciendo en sus áreas de desarrollo, es por

ello que buscamos incentivar la independencia y empoderamiento de las mujeres impulsando sus emprendimientos e incrementando su participación para que sigan luchando por salir adelante para cumplir sus sueños, ofreciendo una alternativa rápida de financiamiento que se adecue a sus necesidades con créditos a sola firma.

Educación Financiera en “Caja Tacna TV”:

Durante el 2021 tuvimos la ambición de llegar a personas a través de nuestro programa de educación financiera, para lo cual se implementó **Caja Tacna TV**, programa digital transmitido por nuestro fanpage oficial. Este programa nace con el fin de aportar conocimientos y tips financiero, así como información relevante que ayuda a potenciar los negocios de nuestros clientes y usuarios, enfocándonos en resolver dudas en diferentes ámbitos como ser el financiero, empresarial y laboral. A lo largo del programa se han tocado temas tales como formalización de empresas, financiamiento, fundamentos de ahorros y créditos, estrategias de marketing, entre otros.



Nuestras Agencias



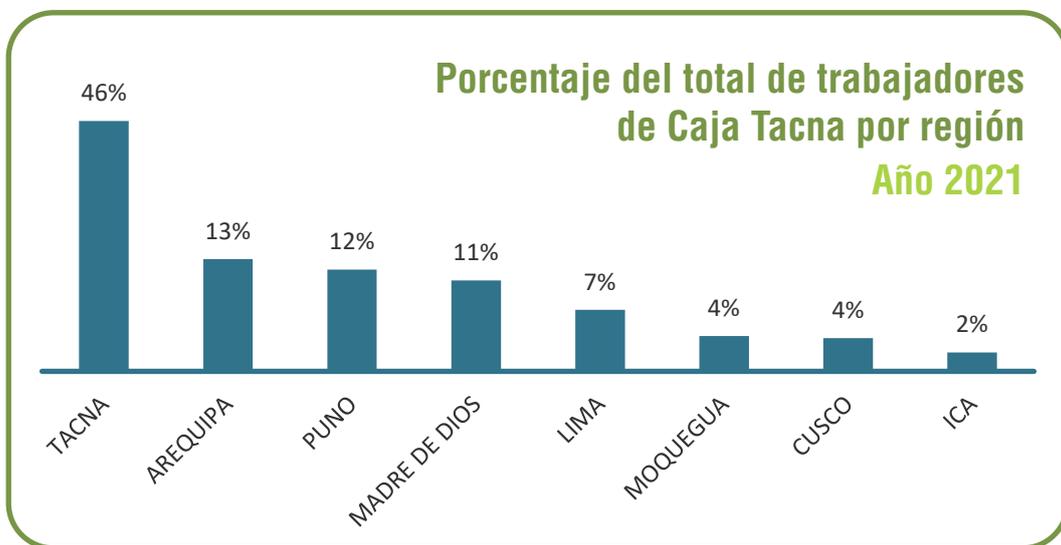
Estamos presentes en **8 departamentos** del Perú; y contamos con **30 Agencias y 2 Oficinas Informativas** a nivel nacional.

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, son nuestros colaboradores, por lo que contar con personas competitivas y comprometidas es prioridad, fortaleciendo aquellos aspectos claves que influyen directamente en su desempeño como su formación, calidad de vida y motivación.

A diciembre del 2021 se contó con 713 trabajadores que integran nuestras áreas administrativas, agencias, oficinas especiales y oficinas informativas; los mismos que se encuentran distribuidos en las regiones de Arequipa, Cusco, Moquegua, Ica, Lima, Puno, Madre de Dios y Tacna.



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, valorando las aptitudes y el talento de nuestros colaboradores. 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, que nos permiten optimizar sus capacidades.

Beneficios de Caja Tacna:

- Seguro de accidentes personales a partir del primer día.
- Seguro de vida por ley a partir del primer día.
- Seguro oncológico por convenio facultativo (a elección).
- Acceso a créditos por convenio (luego de seis meses).
- Entre otros.

Nuestro Equipo

A diciembre del 2021 nuestro índice de rotación del personal fue de 0.84%, considerando el número de renunciaciones con permanencia mayor a 3 meses, con máximo una sanción relacionada al desempeño de sus funciones en los últimos 6 meses sobre el número de colaboradores al cierre del mes anterior.



Reconocimiento al personal en campaña interna “Estamos de Vuelta”

El factor humano siempre será el principal recurso de toda organización, es por ello que en el 2021 se reforzó la motivación del personal de negocios lanzando la campaña Estamos de Vuelta, que busca premiar el esfuerzo y dedicación constante de los colaboradores en el cumplimiento de sus metas, manteniendo una cartera sana, incrementando saldos y captando nuevos clientes.

Esta campaña entregó premios zonales de forma trimestral a los mejores analistas y un gran premio anual al del mejor desempeño durante el 2021, con esto Caja Tacna reafirma su compromiso de incentivar la identificación, actitud y trabajo en equipo.

Durante el 2021, se aplicaron más de 730 tamizajes de pruebas COVID19, siendo que 166 casos se registraron como sospechosos y 178 casos confirmados, con el debido seguimiento y control por salud ocupacional de nuestra institución.



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.



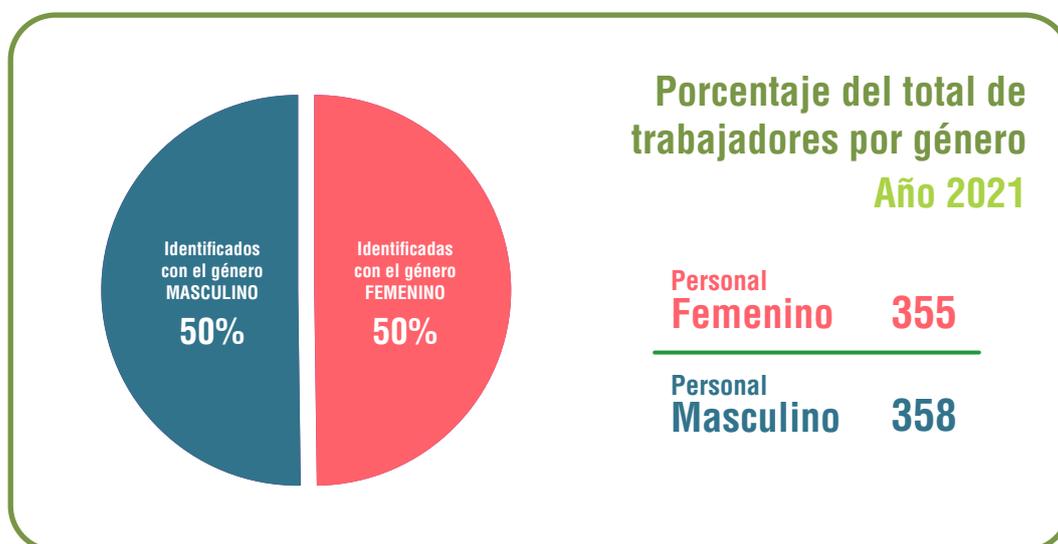
WE SUPPORT

DERECHOS HUMANOS

Equidad de género:

Es importante destacar la cantidad de trabajadores de la CMAC TACNA por género, ya que estamos convencidos en que la participación de las mujeres y hombres debe primar la igualdad de condiciones y oportunidades.

Estamos firmes en la consolidación del posicionamiento de la mujer, a fin de que alcancen su más alto potencial, por lo que para el 2022 tenemos programada la obtención de la marca de certificación “Empresa Segura, libre de violencia y discriminación contra la mujer”; además de otras iniciativas que buscan promover las mismas oportunidades para nuestros colaboradores.



Difusión de la cultura peruana:

Como miembros de la FEPCMAC promovemos la democratización del crédito en el Perú, logrando que diversos sectores sociales accedan al crédito y fomenten principalmente el ahorro en todo los lugares de nuestro país, atendiendo a estratos de la población no atendidos por el sistema crediticio tradicional, haciendo énfasis en los microempresarios.



Hemos venido difundiendo nuestra cultura peruana a través de nuestros emprendedores con la campaña “**Peruanos de Oro**”, que nos permitió dar a conocer las diversas historias de nuestros clientes, y cuyos protagonistas han formado parte de la imagen de dicha campaña, los mismos que han presentado sus negocios como lo que son, historias reales de emprendimiento y esfuerzo constante.

DERECHOS HUMANOS

Campañas para empoderar mujeres:

El empoderamiento de la mujer ha contribuido al crecimiento de las sociedades, por lo que es necesario orientarnos a créditos otorgados a ese rubro, no solo en el ámbito económico sino en el social y cultural ya que se ha demostrado el ímpetu, coraje y responsabilidad que las mujeres vienen ejerciendo en sus áreas de desarrollo.



Es por ello que Caja Tacna busca incentivar la independencia y empoderamiento de las mujeres impulsando sus emprendimientos, incrementando su participación para que sigan luchando por salir adelante para cumplir sus sueños, ofreciendo una alternativa rápida de financiamiento que se adecue a sus necesidades con créditos rápidos, sencillos y a sola firma, lanzando en el 2021, la campaña “**Mujer chambeadora**”.

Comité de hostigamiento sexual:

Tiene como objetivo proporcionar los medios necesarios, a fin de los denunciante puedan formular quejas legítimas sobre hostigamiento sexual, garantizando una investigación reservada, confidencial, imparcial y eficaz, que permita sancionar al hostigador y proteger a la víctima, observando el debido proceso.

Principales funciones:

- Recibir las quejas o denuncias sobre hostigamiento sexual, formula las denuncias de hechos de hostigamiento sexual que conozca por cualquier otro medio.
- Brindar información a la víctima sobre el procedimiento interno y los servicios del estado a los que puede acudir para asistencia médica, psicológica y otros.
- Dictar medidas de protección e investigar y proponer las medidas de sanción y otras adicionales para evitar nuevos casos de hostigamiento.
- Realizar evaluaciones anuales para identificar posibles situaciones de hostigamiento sexual. O riesgos de que estas sucedan, dentro de su ámbito de intervención.
- Elaborar un informe semestral dando a conocer lo actuado y las recomendaciones sobre los factores de riesgo identificados en el área/unidad o agencia/oficina especial en el que se han desarrollado los hechos que constituyeron hostigamiento sexual.
- Proponer que, en las evaluaciones de clima laboral, se incluyan preguntas que recaben información para identificar acciones de mejora que prevean el hostigamiento sexual.
- Realizar seguimiento de los casos, según corresponda, de acuerdo a lo previsto.

DERECHOS HUMANOS

De reportarse casos, el procedimiento general de investigación tiene por finalidad proteger a la víctima durante todo el desarrollo del mismo y sancionar a la persona que realiza actos de hostigamiento sexual, garantizando una investigación reservada, confidencial, imparcial, célere y eficaz. Las disposiciones establecidas se aplican a todas aquellas relaciones sujetas al régimen laboral privado. Los mecanismos de protección y atención de casos de hostigamiento sexual incluyen a las personas contratadas mediante convenios de modalidades formativas o similares, así como los(las) trabajadores(as) de empresas especiales de servicios y de tercerización de servicios que, con ocasión del trabajo, tienen contacto con el personal.

Es importante considerar que durante el 2021, se evaluó a todo el personal de nuestra institución, ejecutando la capacitación y evaluación mediante nuestra plataforma E-learning sobre la “Prevención frente al hostigamiento sexual” con más del 80% de participación activa del personal, obteniendo resultados satisfactorios.

Asegurarse de no ser cómplices de abusos de derechos humanos:

En el 2021 se desarrollaron talleres de capacitación, dirigidos a todo el personal de la red de agencias a nivel nacional, que incluían los siguientes temas:

- Ley N° 28683 Ley que establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores, en Lugares de Atención al Público.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.

Difusión sobre protección de datos personales:

La institución implementó difusión audiovisual para concientizar 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 a nivel nacional.



Además que se implementaron 2 capacitaciones dirigidas a todo el personal de la CMAC TACNA, siendo que los resultados obtenidos fueron positivos, considerando que se encuentran en nuestro plan anual de capacitaciones al personal.

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 al trabajo y el empleo.



TRABAJO

Comité de seguridad y salud en el trabajo:

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover la salud y seguridad en el trabajo, asesorar y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud, Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo y en la normativa externa, favoreciendo el bienestar laboral y apoyando el desarrollo de Caja Tacna.



El comité está integrado por un total de 12 miembros, 6 de ellos representan a la CMAC Tacna SA entre el personal de dirección y confianza, y 6 elegidos por los trabajadores para su representación con excepción del personal de dirección y confianza. El presidente y el secretario del comité deben ser elegidos por votación de los miembros del comité. Para el caso de nuestras agencias y oficinas especiales, se forman sub comités que están integrados por un total de 04 miembros, dos de ellos representan a la CMAC Tacna SA y 02 representantes elegidos por los trabajadores, donde el presidente es elegido por votación de los miembros del Sub Comité.

Siendo que las funciones principales de este comité son:

- Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los antecedentes de la actividad del servicio de seguridad y salud en el trabajo.
- Aprobar y vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de Caja Tacna y el Plan Anual de Seguridad y Salud en el trabajo, elaboradas por el empleador.
- Promover que al inicio de la relación laboral los trabajadores reciban inducción, capacitación y entrenamiento sobre prevención de riesgos laborales.
- Promover el compromiso, colaboración y participación activa de todos los trabajadores en el fomento de la prevención de riesgos en el lugar de trabajo.
- Revisar mensualmente las estadísticas de los incidentes, accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en el lugar de trabajo, cuyo registro y evaluación son constantemente actualizados por las áreas involucradas en seguridad y salud en el trabajo del empleador.

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.

Comité de Administración de Fondos de Asistencia y Estímulo:

CAFAE

El Comité de Administración de los Fondos de Asistencia y Estímulo de los colaboradores de Caja Tacna (CAFAE) es un caudal de recursos intangibles de los que

dispone el Comité de Administración exclusivamente para la asistencia y premios a los trabajadores, el mismo que tiene como finalidad asistir, apoyar y otorgar premios de estímulo a los trabajadores integrantes, a fin de satisfacer sus necesidades y contribuir a lograr un mayor compromiso y eficiente desempeño laboral en beneficio de Caja Tacna. Este comité está integrado por 09 miembros, 03 de ellos representan a la CMAC Tacna SA entre el personal de dirección y confianza, y 6 representantes de los trabajadores integrantes; 02 por cada gerente y en un proceso electoral único.

Siendo que este comité busca principalmente:

- Brindar asistencia familiar a fin de atender gastos imprevistos no cubiertos por la Seguridad Social y Seguro Particular asumido por la CMAC TACNA.
- Apoyar y promover en ejecución de acciones y actividades de bienestar y asistencia social, recreación, educación física, deportes, arte y cultura de los colaboradores y sus familiares.
- Estimular, incentivar y reconocer a los colaboradores de la CMAC TACNA por su desempeño laboral en beneficio de la CMAC TACNA y la comunidad.
- Apoyar y promover la ejecución de eventos de capacitación que permitan coadyuvar en el mejor cumplimiento de sus funciones y mejorar la calidad en la prestación de servicios.

Eliminación del trabajo forzado y obligatorio en todas sus formas:

Como CMAC Tacna, dentro de nuestras Políticas de Administración de Capital Humano se mantiene la siguiente:

La CMAC Tacna promoverá la aplicación de principios de equilibrio, relación con su dedicación efectiva y alineación con los objetivos estratégicos e intereses a corto y largo plazo de la institución, debiendo primar valores institucionales y una cultura de valoración de la persona como base del desarrollo de la institución.

Es importante resaltar que en nuestro Reglamento Interno de trabajo contemplamos la jornada y horario de trabajo, controlando y registrando la asistencia; alineados a lo estipulado en la legislación que norma ello.

TRABAJO

Respeto a los derechos laborales:

La situación pandémica impactó drásticamente a la humanidad, por lo que conscientes de ello se implementaron canales de soporte para nuestros clientes y trabajadores.

Se tomaron medidas ante la situación de la pandemia Covid-19, para ello unos de los puntos clave fue la prevención con la difusión constante, reiterando la adopción de las Medidas Preventivas frente al COVID-19.

Asimismo, de acuerdo a nuestras políticas preventivas, contamos con equipos 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 incluyendo insumos, materiales y especificaciones técnicas que se deben tener para cubrir las necesidades requeridas.

Abolición efectiva del trabajo infantil:

El artículo 48 de nuestro Reglamento de Procesos de selección establece entre los requisitos para postular a la institución: ser mayor de edad y poseer documento nacional de identidad o carnet de extranjería. Asimismo, nos aseguramos que nuestros proveedores inscritos en la base de datos como proveedores calificados para nuestra institución no empleen cualquier tipo de trabajo infantil en su empresa. La CMAC Tacna no entablará relación comercial alguna con proveedores que apoyen el trabajo infantil, para lo cual toman conocimiento de nuestro código de ética.

Eliminación de la discriminación respecto del trabajo y el empleo:

Se mantiene como una de nuestras Políticas de Administración de Capital Humano el que *“las personas son el eje estratégico de la organización, fuente de valor y ventaja comparativa sostenible. Por ende, bajo toda circunstancia primará el respeto a la dignidad del trabajador sin distinciones de carácter discriminatorio”*.



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.



MEDIO AMBIENTE

Campaña digital por la Semana Mundial del Ahorro:

Durante el mes de marzo de 2021 se llevó a cabo la campaña anual denominada “Semana Mundial del Ahorro” organizado por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Esta campaña se realiza en más de 175 países buscando concientizar a los jóvenes sobre la importancia de las finanzas y que adquieran conocimientos, habilidades y actitudes para tomar decisiones financieras sólidas. Debido a la coyuntura mundial, esta campaña se realizó de forma digital.



CAJA TACNA

¡ÚNETE A LA SEMANA MUNDIAL DEL AHORRO!
¡Abre tu cuenta del 22 al 31 de marzo y participa del sorteo!

2 PACKS TECNOLÓGICOS
(*) Imágenes referenciales.

Cada Pack incluye:
1 tablet + USB + audífonos

Más información en:
www.cmaactacna.com.pe

Este evento se desarrolló de forma digital a través de una plataforma que permitió la interacción entre las instituciones financieras participantes y la población en general, ello en un ambiente de diversas actividades virtuales, educativas y lúdicas, que buscaban consolidar los conceptos y beneficios de los productos y servicios financieros. La plataforma recibió más de 136,754 visitas, cantidad que confirma el interés de la población en tomar mayor conocimiento sobre las diferentes alternativas que brindamos las entidades financieras.

Caja Tacna premió con packs tecnológicos a los clientes que realizaron aperturas de cuenta de ahorro durante la semana del 22 al 31 de marzo de 2021. Fueron 2 los felices ganadores de los packs tecnológicos; con esto Caja Tacna reafirma su compromiso de incentivar la cultura del ahorro. Realzando principalmente el impacto que como institución generamos, evitando la impresión aproximada de 7 millares de papel (volates y afiches), evitando el traslado de stand físico y consumo de energía eléctrica.

MEDIO AMBIENTE

Aperturas cero papel:

Durante el año 2021 hemos potenciado el objetivo de simplificar para el cliente el proceso de aperturas de cuentas pasivas con el uso de tecnología actuales que venimos trabajando desde el año 2018; donde la huella digital reemplaza la firma del cliente en los documentos contractuales, los mismos que se almacenan en un servidor y están disponibles para el cliente contratante como para atender las exigencias de los entes reguladores; además de mitigar nuestro impacto de nuestra huella de carbono, dejando de usar en este proceso papel, plastificados, tinta para impresión, entre otros; que en la actualidad la CMAC Tacna no usa, siendo 100% digital.



Concientización sobre el ahorro de energía:

Durante el 2021, como mayor énfasis durante el III trimestre, se realizó la difusión para la concientización de todos los trabajadores de la Caja Tacna para el ahorro de energía y contribución al cuidado del medio ambiente.



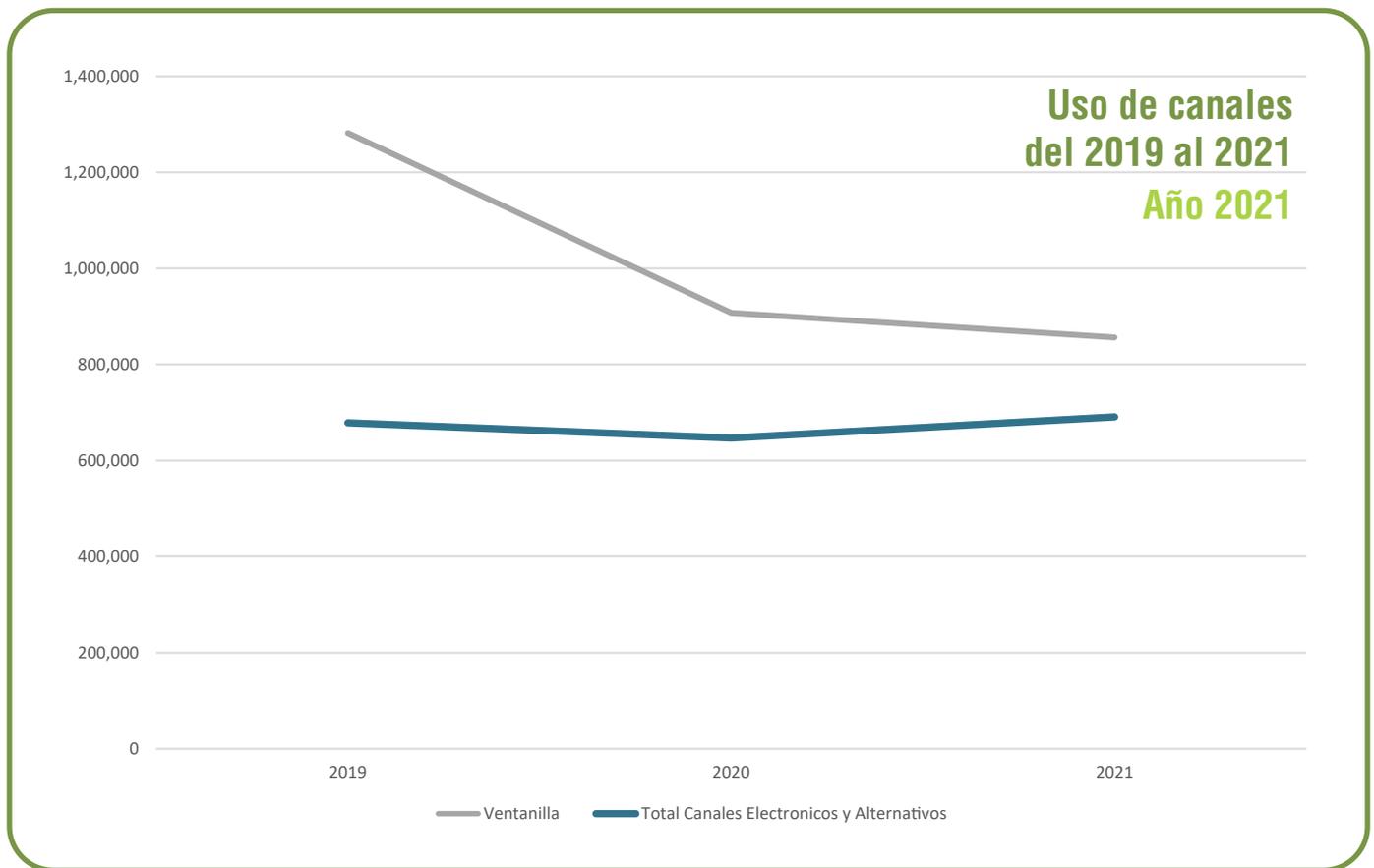
Huella de carbono:

Para el 2022 estamos en proceso de medición de nuestro impacto de huella de carbono, a fin de medir el ratio de gases efecto invernadero que dejamos con nuestras actividades financieras como huella de carbono, a fin de establecer alternativas que puedan reducir o compensar nuestra huella de carbono.

MEDIO AMBIENTE

Expansión de canales electrónicos y alternativos:

Durante el 2021 se afianzó el crecimiento a nivel institucional del uso de los canales electrónicos y alternativos, las implementaciones realizadas a lo largo del año, y la misma situación pandémica que venimos atravesando, han propiciado que el crecimiento sea constante, logrando cifras bastante significativas con respecto a años anteriores, dándole impulso al uso de nuestra APP Móvil.



Si bien la participación de uso de ventanillas aún es alta, es importante considerar que para el 2021 el uso de la APP Móvil se incrementó considerablemente en comparación del año 2019, así como el uso de los canales alternativos a disposición de nuestros clientes, cuya tendencia es al incremento.



ANTI CORRUPCIÓN

Principio

10

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



WE SUPPORT

ANTICORRUPCIÓN

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; quien es la encargada 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 Oficialía 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 República, entidad que vigila y verifica la correcta aplicación de las políticas públicas y el uso de los recursos y bienes del estado, de acuerdo al artículo 82 de la constitución Política del Perú, conforme al artículo 16 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.

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.

ANTICORRUPCIÓN

Corrupción y lavados de activos:

La CMAC Tacna cuenta con normativa interna para la prevención y gestión de los riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, por lo que establece los mecanismos necesarios para registrar, detectar y reportar operaciones inusuales y sospechosas derivadas de actividades punibles en la legislación penal como el tráfico ilícito de drogas, minería ilegal, terrorismo, delitos contra la administración pública (peculado, malversación de fondos, etc.), secuestro, proxenetismo, trata de personas, tráfico ilícito de armas, tráfico ilícito de migrantes, delitos aduaneros, delitos tributarios, la extorsión, el robo o cualquier otro con capacidad de generar ganancias ilegales.

Difusión sobre prevención y detección de Corrupción y Lavado de Activos:

Caja Tacna este 2021 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.

Formulario confidencial de denuncias Caja Tacna:

La CMAC Tacna cuenta con un sistema que facilita la denuncia oportuna e investigación de las actividades no autorizadas, ilícitas, fraudulentas y otras prácticas cuestionables identificadas por cualquier trabajador o por alguna persona que interactúa con esta, y que debe ser reportada a la Gerencia de auditoría interna. En el caso de los hechos significativos, la Gerencia de auditoría interna, bajo responsabilidad, debe comunicar a la SBS, conforme con lo establecido en el Reglamento interno de dicha Gerencia, al mismo que se puede acceder en el siguiente enlace:

<https://mkt.cmactacna.com.pe:8080/Denuncias/wfmDenuncias.aspx>



Formulario Confidencial de Denuncias CAJA TACNA

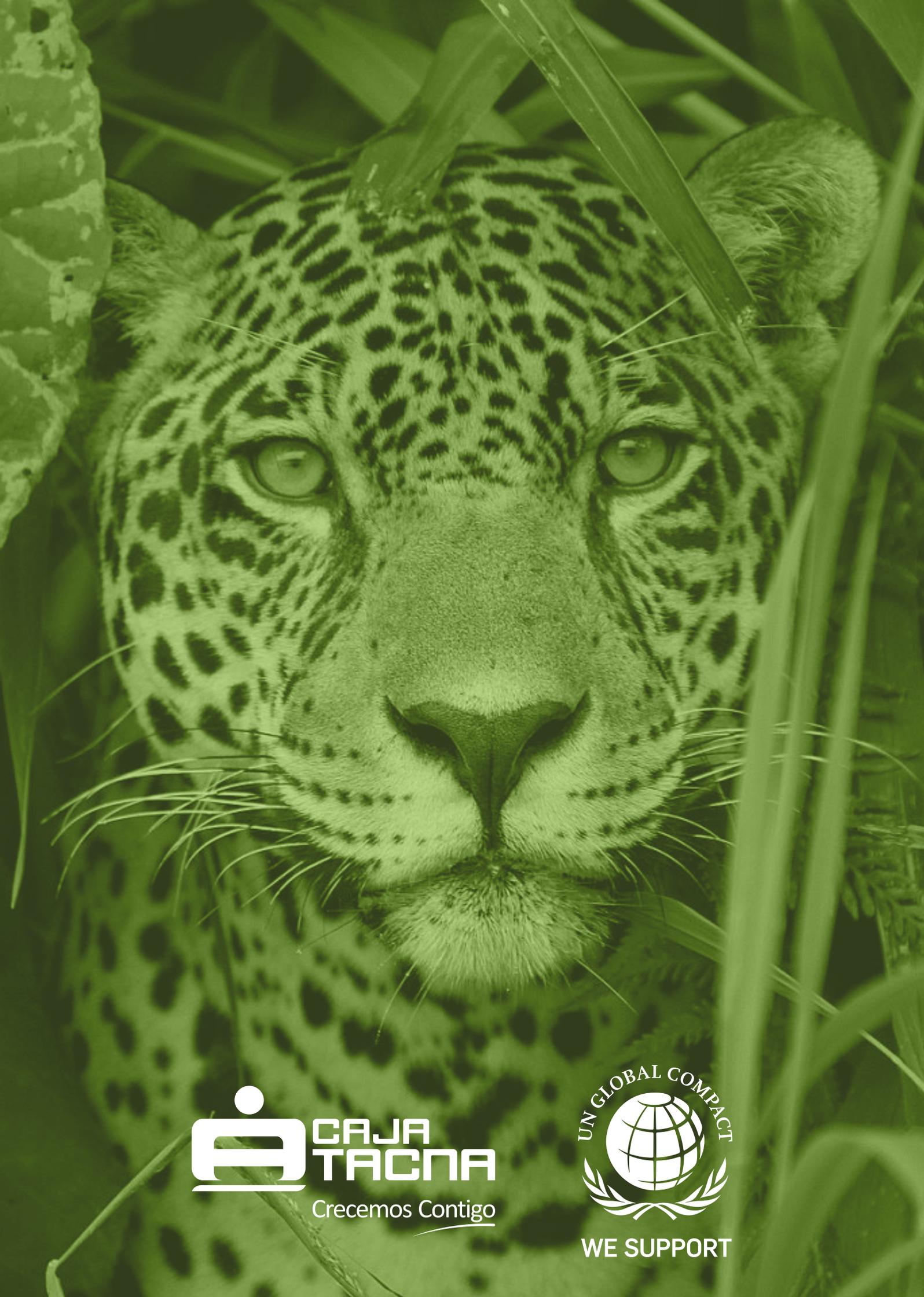
IMPORTANTE: Términos y Condiciones

Utilice el siguiente formulario para informar si tiene conocimiento o sospecha de alguna actividad ilícita o fraudulenta que involucre recursos, operaciones con los trabajadores y/o funcionarios de la CAJA TACNA. Toda información que se envíe utilizando este formulario será tratada confidencialmente. Este mensaje se enviará directamente a la Unidad de Auditoría Interna (UAI), ente de control de la CAJA TACNA, quien dispondrá la revisión e investigación de la presente denuncia en todo lo que resulte necesario.

Las personas que informen sobre sus sospechas respecto de la realización de actividades ilícitas y/o fraudulentas, recibirán el debido tratamiento confidencial y no recibirán represalias en su contra como consecuencia de la comunicación de mismas.

El presente canal de comunicación NO CORRESPONDE AL PROCESO DE ATENCION DE RECLAMOS DE CLIENTES O AL PROCESO DE DENUNCIAS DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

* Si - Estoy de acuerdo con los Términos y condiciones para la formulación de esta denuncia.



WE SUPPORT