REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2024

ÍNDICE

Carta del presidente del Directorio 3

Nuestros Hitos en el 2024 4

1. Conócenos 5

1.1 Sobre nosotros 5

1.2 Nuestros productos y servicios 6

1.3 Trabajamos en ser una caja sostenible 9

1.4 Relación con nuestra Cadena de Suministro 11

2. Nuestro Gobierno Corporativo 12

3. Lideramos con ética e integridad 16

3.1 Somos éticos y transparentes 16

3.2 Cultura de cumplimiento 17

3.3 Avance en estrategia de sostenibilidad – Eje Compromiso con la integridad 19

4. Gestionamos riesgos 20

4.1 Prevención y monitoreo 20

4.2 Ciberseguridad y seguridad de la información 21

5.Transformación digital 23

6. Comprometidos con nuestro equipo 25

6.1 Valor de las personas 25

6.2 Respeto por los DDHH 28

6.3 Diversidad e inclusión 28

6.4 Estrategia de atracción del talento 29

6.5 Salud y seguridad en el trabajo 32

6.6 Avance en estrategia de sostenibilidad – Eje Compromiso con las personas 36

7. Comprometidos con nuestros clientes 36

7.1 Gestión de Clientes 36

8. Contribuimos a nuestra sociedad 38

8.1 Avance en estrategia de sostenibilidad – Eje compromiso con la prosperidad económica 38

9. Nuestra Gestión Ambiental 40

9.1 Gestión Ambiental 40

9.2 Avance en estrategia de sostenibilidad – Eje compromiso con el planeta 41

10. Anexos 42

Carta del presidente del Directorio

[GRI 2-22]

Estimados accionistas, colaboradores y partes interesadas;

Es un placer dirigirme a ustedes para presentar el Reporte de Sostenibilidad de Caja Cusco correspondiente al año 2024. Este informe refleja nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y destacar nuestros logros clave en áreas fundamentales.

Durante el último año, hemos alcanzado hitos significativos en Responsabilidad Social Corporativa, implementando programas que impactan positivamente en nuestra comunidad. Nuestra gestión ambiental se ha fortalecido, con iniciativas exitosas para reducir nuestro impacto ecológico. En términos de gobernanza corporativa, hemos reforzado la transparencia y ética en todas nuestras operaciones.

Además, hemos continuado promoviendo la innovación financiera sostenible y apoyando el desarrollo económico local. Nuestros programas de desarrollo del talento han creado un entorno laboral inclusivo y equitativo. Este informe no solo rinde cuentas de nuestros logros, sino también sirve como guía para futuras acciones sostenibles.

Agradecemos el continuo apoyo de nuestra comunidad, clientes, colaboradores y accionistas. Seguimos comprometidos con la mejora continua y esperamos avanzar hacia un futuro más sostenible en conjunto.

Atentamente,

Luis Fernando Vergara Sahuaraura

Nuestros Hitos en el 2024

52.5 % Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral de Caja Cusco

1.00 Brecha salarial de género global de Caja Cusco (hombre/mujer)

65 % Satisfacción Laboral

0 Fatalidades (colaboradores y contratistas)

45% NPS (en 2024 se empezó a medir el NPS como indicador principal)

14,256 Clientes con acceso a Créditos Verdes, con saldo de 128 millones de soles.

S/ 1,257,189,715.86 Ingresos Totales

S/. 28,955,890 Ingresos por productos sostenibles (Wayki)

1. Conócenos

1.1 Sobre nosotros

[GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-6] [GRI 2-14]

Somos Caja Cusco, una entidad financiera municipal comprometida con el desarrollo económico y social de nuestros clientes. A lo largo de nuestra trayectoria, hemos crecido junto a ellos, ofreciendo oportunidades financieras en sectores donde la banca tradicional no llega. Nos distinguimos por un servicio cercano y personalizado, enfocado en el bienestar integral de nuestros usuarios. Fomentamos el ahorro y otorgamos créditos a las PYMEs, contribuyendo así al crecimiento de nuestras comunidades.

Somos una empresa pública con personería jurídica de derecho privado, creada bajo el Decreto Ley 23039 el 14 de mayo de 1980 y autorizada para operar mediante la Resolución SBS 218-88 del 22 de marzo de 1988. Iniciamos nuestras actividades el 28 de marzo de 1988 en nuestra sede de la Calle Afligidos N° 118, contando con la asesoría técnica del Convenio Perú-Alemania GTZ y un capital inicial de 100 mil dólares, otorgado por el Consejo Provincial del Cusco, presidido por el Ing. Carlos Chacón Galindo. En nuestros inicios, nos enfocamos en la concesión de créditos prendarios, y en 1989, la Superintendencia de Banca y Seguros nos autorizó a captar ahorros en sus modalidades de Ahorro Corriente y Depósitos a Plazo Fijo, además de realizar operaciones de compra y venta de moneda extranjera.

Nuestro propósito es impulsar el crecimiento de los emprendedores peruanos. Por ello, aspiramos a convertirnos en la caja municipal más innovadora y sostenible, brindando soluciones financieras con amabilidad y rapidez. Nuestra misión es facilitar el progreso de los peruanos mediante productos y servicios financieros innovadores, guiándonos siempre por nuestros valores fundamentales: integridad, superación y cooperación.

Integridad: Firmeza y transparencia en las decisiones y comunicaciones, mostrando coherencia en sus acciones y voluntad para hacer lo correcto.

Superación: Empeño por lograr la experiencia procurando la calidad en el trabajo, manteniendo los compromisos y mostrando determinación y emprendimiento en las responsabilidades a cargo.

Cooperación: Conciencia de pertenecer a un equipo y respeto por sus integrantes, compartiendo funciones y responsabilidad para el logro de resultados.

1.2 Nuestros productos y servicios

[GRI 2-6]

Nuestros productos y servicios se pueden catalogar en función al público objetivo, para nosotros contamos con 2 grandes clasificación Personas y Empresas:

PERSONAS

El detalle de nuestros productos para **personas** puedes encontrarlos en los siguientes enlaces: - sección personas.

CUENTAS DE AHORROS PARA PERSONAS NATURALES

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/cuenta-de-ahorro

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/cuenta-recaudadora#

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/cuenta-juvenil

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/ordenes-de-pago

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/cuenta-ahorro-inversion

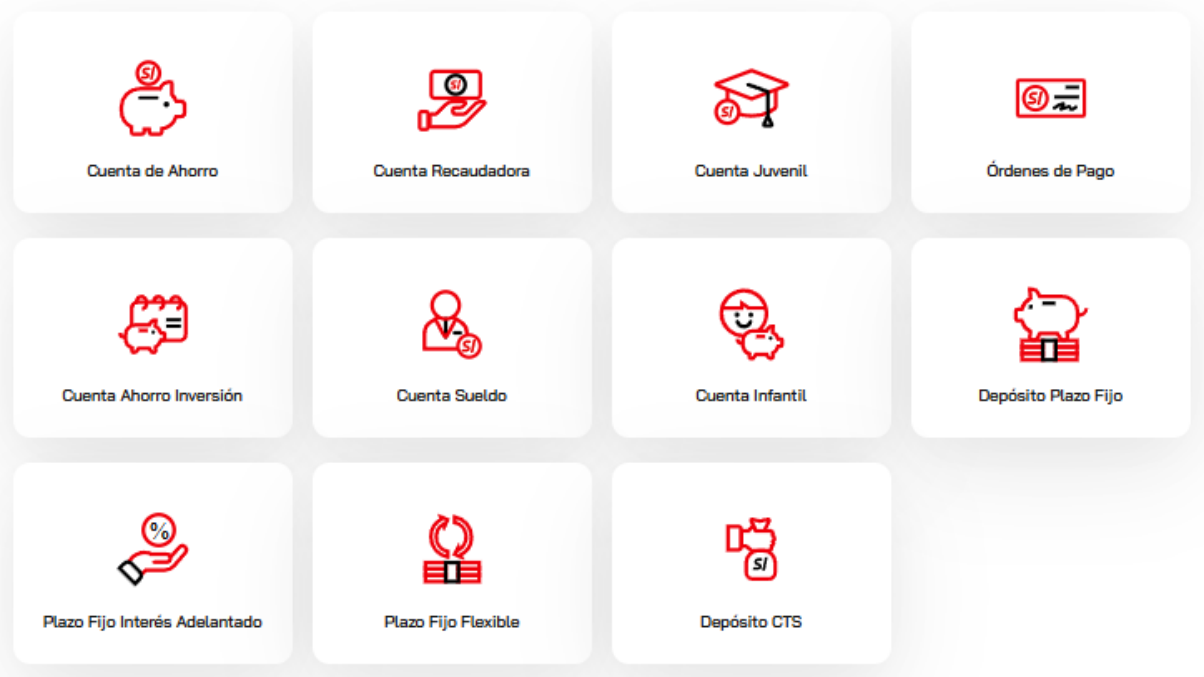
https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/cuenta-sueldo

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/cuenta-infantil

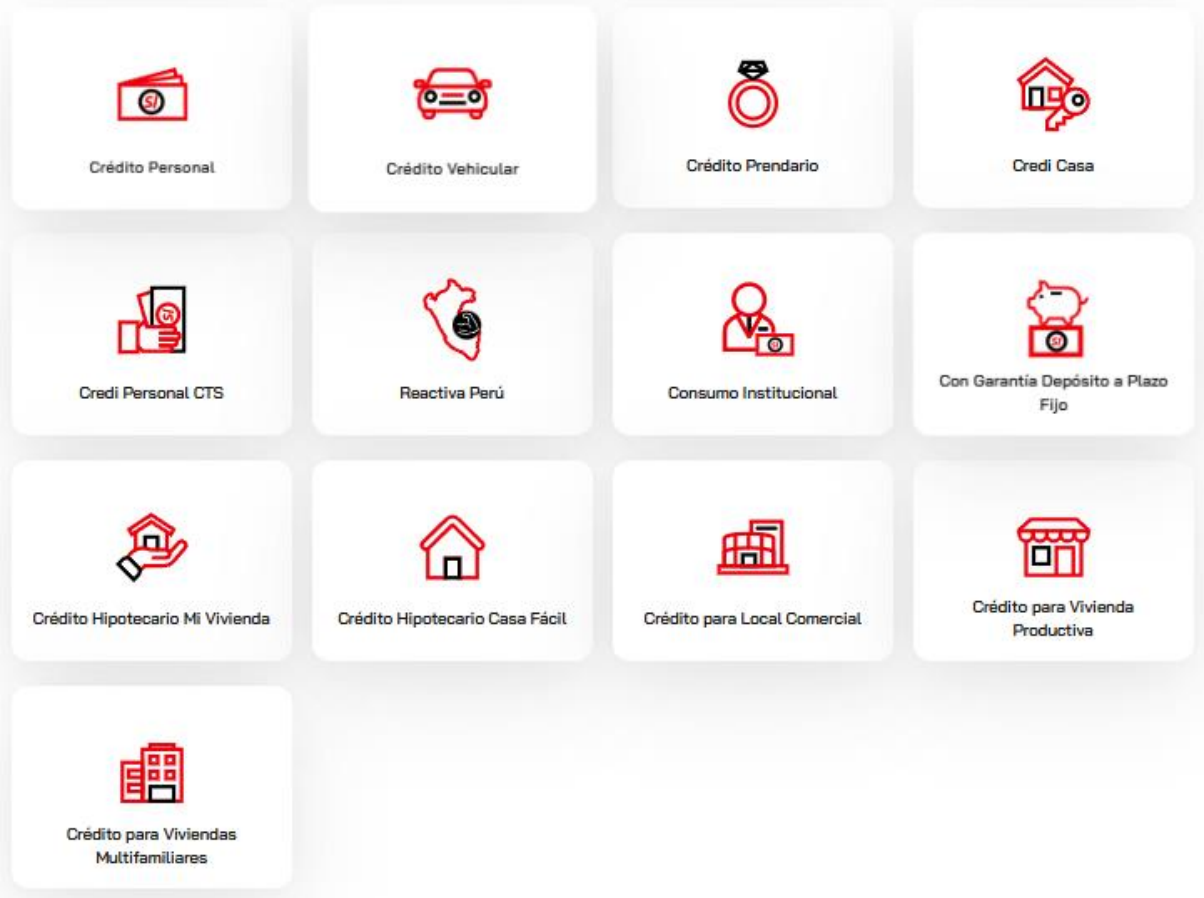
https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/plazo-fijo-interes-adelantado

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/plazo-fijo-flexible

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/deposito-plazo-fijohttps://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-cuentas-de-ahorro/deposito-cts



Foco en créditos



Foco en Seguros - SEGUROS PARA PERSONAS NATURALES

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/seguros/seguro-de-tarjetas

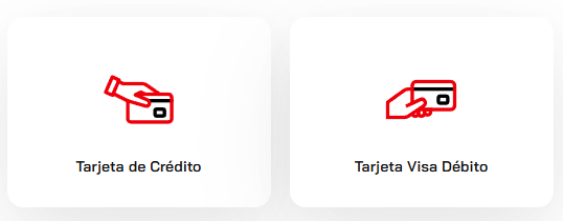
https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/seguros/soat

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/seguros/microseguros-de-vida

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/seguros/seguro-desgravamen

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/seguros/seguro-multiriesgo-para-creditos-hipotecarios-fines-de-vivienda

Foco en tarjetas



https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-tarjetas/tarjeta-visa-debito

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/persona-tarjetas/tarjeta-de-credito

EMPRESAS

El detalle de nuestros productos para personas puedes encontrarlos en los siguientes enlaces:

CUENTAS DE AHORRO PARA PERSONAS JURIDICAS

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/empresa-ahorros/cuenta-de-ahorro

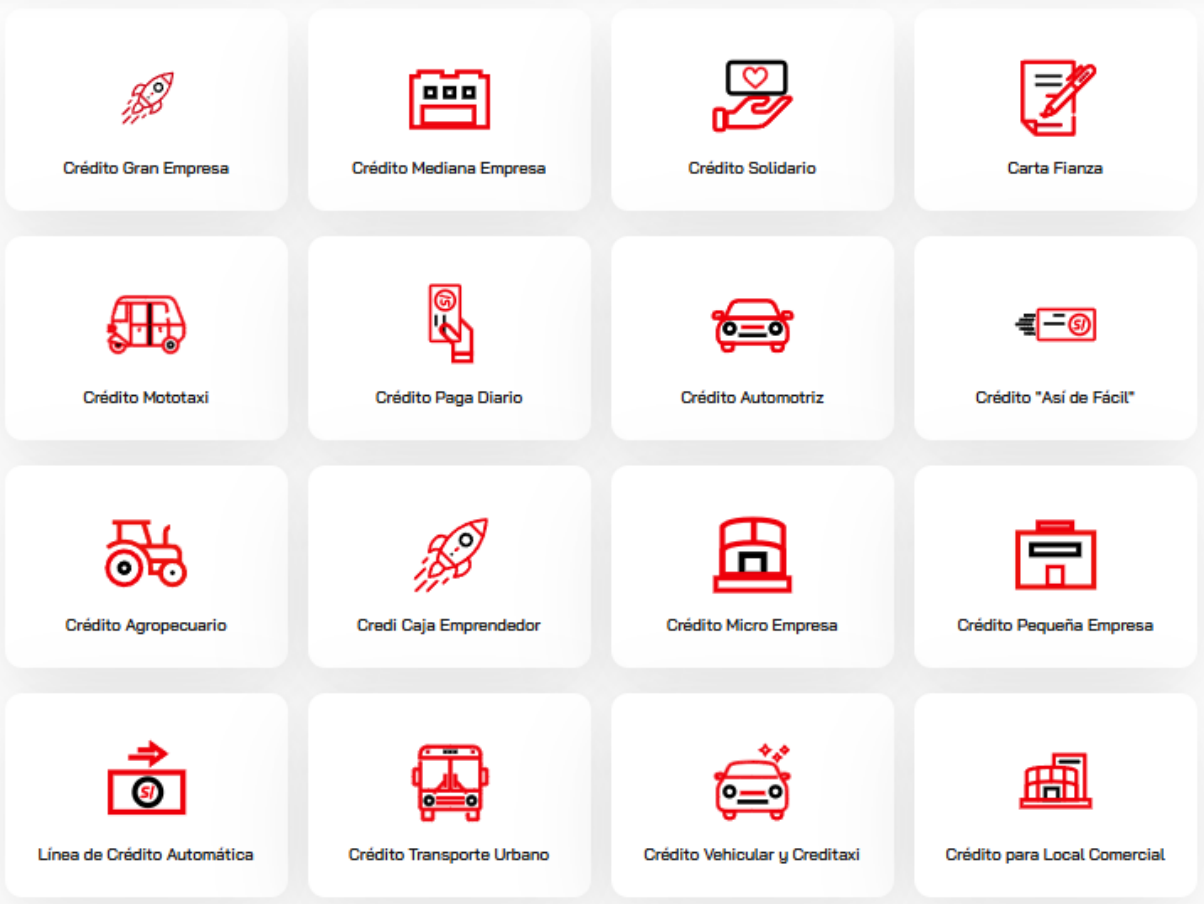
https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/empresa-ahorros/deposito-plazo-fijo

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/empresa-ahorros/cuenta-recaudadora

https://www.cmac-cusco.com.pe/productos-detalle/empresa-ahorros/ordenes-de-pago

PRODUCTOS DE CRÉDITOS PARA PERSONAS JURÍDICAS

Contamos con una serie de servicios para nuestros clientes cómo: **Pagos, Giros y Seguros**. El detalle de nuestros servicios puedes encontrarlos en nuestra web.



1.3 Trabajamos en ser una caja sostenible

[GRI 2-29] [GRI 3-1] [GRI 3-2]

Caja Cusco es una institución micro financiera comprometida con generar un impacto positivo en la sociedad, cuyas decisiones empresariales son altamente valoradas por sus grupos de interés.

Nuestro modelo de gestión sostenible, denominado +SOSTENIBLE, parte del principio de que un desempeño socialmente responsable no solo contribuye al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, sino que también fortalece nuestra reputación a largo plazo. Entendemos la importancia de la responsabilidad social y ambiental, por lo que buscamos tomar decisiones alineadas con estos principios para consolidarnos como una empresa sostenible en el tiempo. Esto implica que nuestras acciones deben generar un impacto positivo en tres pilares fundamentales: el bienestar de las personas, la protección del medioambiente y el crecimiento económico de nuestros grupos de interés, reafirmando así nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en todas sus dimensiones.

Además, contamos con una **Política de Sostenibilidad** (anteriormente denominada Política de Responsabilidad Social), la cual establece los principios que guían nuestras estrategias y acciones hacia la sostenibilidad. Esta política es clave para la implementación de planes de acción concretos y la medición de nuestro desempeño en aspectos sociales, ambientales y de reputación corporativa, promoviendo su integración tanto dentro como fuera de nuestra organización.

Integridad
Eficiencia
Transparencia
Lealtad y obediencia
Vocación de servicio
Puntualidad
Disciplina

Como parte de nuestra estructura de gobierno encargada de supervisar la gestión sostenible, contamos con el **Comité de Sostenibilidad** (anteriormente denominado Comité de Responsabilidad Social). Este órgano posee funciones ejecutivas y facultades para garantizar la implementación efectiva del **plan de sostenibilidad**. El Comité está integrado por cuatro directores, la Gerencia Mancomunada y el gerente de Gobierno Corporativo, Inclusión y Compliance, lo que asegura una coordinación estratégica y un liderazgo comprometido con la sostenibilidad en toda la organización.

Materialidad

Para enfocar nuestros esfuerzos en una gestión sostenible, contamos con una evaluación de materialidad que nos permite priorizar y direccionar nuestras acciones de manera estratégica. Esta materialidad reconoce a nuestros grupos de interés como aliados clave y puntos de impacto fundamentales.

ONGs
Emprendedores
Gremios
Medios de comunicación
Gobierno
Proveedores
Trabajadores
Reguladores
Municipalidad de Cusco
Comunidad
Clientes

Asimismo, integra los efectos que nuestras operaciones generan en estos grupos y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, asegurando un enfoque alineado con el desarrollo sostenible y la creación de valor a largo plazo.

Temas materiales
Compromiso con las personas ODS 3, 5, 8, 11
Compromiso con el planeta ODS 6, 13, 15
Compromiso con la prosperidad ODS 1, 4
Compromiso con la integridad ODS 17

Los 4 temas materiales que gestionamos en Caja Cusco, permiten trazar nuestros ejes de acción acorde a lo siguiente:

Compromiso con las personas	Compromiso con el planeta	Compromiso con la prosperidad	Compromiso con la integridad
• Bienestar • Solidario • Inclusión	• Gestión de riesgos socioambientales • Conciencia ambiental • Cultura eco amigable	• Educación financiera • Emprendedurismo • Inversión social • Redes de negocio	• Compromiso con la Responsabilidad social Empresarial • Gobierno corporativo • Comportamiento ético

Banca Responsable

En línea con su plan estratégico al 2025, que tiene como base los principios ASG, Caja Cusco adopta un enfoque de Banca Responsable, impulsando la inclusión financiera a través del desarrollo de productos sostenibles. Esta gestión, liderada por el área comercial, se enmarca en la política SARAS (Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social) y cuenta con el apoyo técnico del BID Invest y el GIZ, así como la FEPCMAC.

Como parte de este compromiso, la institución trabaja en la expansión del producto Myper Agropecuario, Agronativo, Agroprotector y Agua Fácil, con el objetivo de financiar proyectos que fomenten la eficiencia energética, contribuyan a la preservación del medio ambiente y mejoren la calidad de vida de los productores y sus familias.

1.4 Relación con nuestra Cadena de Suministro

Nuestra cadena de suministro desempeña un papel clave en nuestras operaciones financieras. Nos enfocamos en garantizar el cumplimiento de altos estándares éticos y normativos, al mismo tiempo que fomentamos la sostenibilidad y la responsabilidad social en cada fase, desde la adquisición de insumos hasta la prestación de servicios a nuestros clientes.

El proceso de abastecimiento comienza con la solicitud del requerimiento por parte del área usuaria, seguido de la aprobación del área de presupuesto y la validación por parte de la gerencia, según el monto requerido. Para los procesos directos (exonerados o con evaluación interna), la aprobación se realiza a través de la gerencia mancomunada. Actualmente, no contamos con un sistema de homologación ni evaluación formal de proveedores.

Proveedores	Año 2023	Año 2024
Internacionales	1%	1 %
Nacionales	83%	91 %
Locales	16%	7 %

Desarrollo de proveedores

Disponemos de un software ERP Spring en el que los posibles proveedores se registran a través de una invitación enviada por el gestor de Adquisiciones, junto con tutoriales y manuales de uso. A través de esta plataforma, los proveedores pueden participar en diversos procesos, presentando sus propuestas técnico-económicas.

2. Nuestro Gobierno Corporativo

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-17] [GRI 2-18]

Siendo Caja Cusco una empresa cuyo accionariado es totalmente estatal, en este caso perteneciente a la Municipalidad Provincial del Cusco, y contando con autonomía en su gestión conforme a las normativas que regulan su funcionamiento y las exigencias del sistema financiero, su enfoque de gobernanza está dirigido a fortalecer el vínculo con sus grupos de interés. De esta manera, no solo se busca garantizar la generación de rentabilidad económica, sino también integrar a los distintos actores clave en su desarrollo.

La implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo en Caja Cusco está alineada con las regulaciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, así como por la Superintendencia del Mercado de Valores. Entre estas prácticas destacan la separación de funciones entre la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia; la gestión de riesgos y el control interno, a cargo de la Gerencia de Riesgos y la Gerencia de Auditoría Interna, respectivamente; además de la optimización en la divulgación de información financiera y no financiera.

El Directorio de Caja Cusco está conformado por siete miembros, con un tiempo promedio de permanencia de 3 años. A continuación, se detalla su composición.



ALFREDO RAÚL VELAZCO HUAYHUA
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
Representante del Concejo Municipal (Mayoría) Periodo de ejercicio del cargo como director desde el 29/03/2023 ***El presidente de directorio no tiene facultades ejecutivas y no puede ejercer ningún cargo ejecutivo en la empresa***



JORGE CHRISTIAN FIGUEROA VENERO
VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
Periodo de ejercicio del cargo 29/03/2023



ALBERTO CARPIO JOYAS
DIRECTOR
Representante del Arzobispado de Cusco Periodo de ejercicio del cargo 28/06/2016

	**CARLOS ENRIQUE QUISPE ALTAMIRANO**
	VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
	Representante del Concejo Municipal (Mayoría) Periodo de ejercicio del cargo 06/02/2020 **Ha sido designado como Vicepresidente del Directorio desde el 14 de enero de 2025.*

	**LUIS FERNANDO VERGARA SAHUARAURA**
	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
	Representante del Concejo Municipal (Minoría) Periodo de ejercicio del cargo 09/10/2021 **Ha sido designado como Presidente del Directorio desde el 14 de enero de 2025.*

	**JOSÉ CARLOS HUAMÁN CRUZ**
	DIRECTOR
	Representante de la Cámara de Comercio de Cusco Periodo de ejercicio del cargo 29/12/2022

	**NELSON PORRAS CONDORI**
	DIRECTOR
	Representante de ASINTEX y AMAIN Periodo de ejercicio del cargo 14/08/2024

En 2023, se realizó la primera autoevaluación del directorio, con una siguiente evaluación programada para 2025. A partir de los resultados obtenidos, se han diseñado planes de acción que actualmente se están ejecutando, enfocados principalmente en mejorar las prácticas organizativas.

Comités del Directorio

El directorio no cuenta con facultades ejecutivas, y ninguno de sus integrantes puede desempeñar funciones ejecutivas dentro de la empresa. Para el cumplimiento de sus responsabilidades, cuenta con comités de apoyo, los cuales, durante el 2024 fueron los siguientes:

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos

- Comité de Gobierno Corporativo y Remuneraciones
- Comité de Riesgos LA/FT
- Comité de Proyectos Estratégicos

Con el objetivo de fortalecer el desempeño del directorio y su aporte de valor a Caja Cusco, en diciembre de 2023 se realizó una reestructuración de los comités, quedando conformados de la siguiente manera:

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Remuneraciones
- Comité de Sostenibilidad, Inclusión y Compliance
- Comité de Riesgos LA/FT
- Comité de Proyectos Estratégicos

Criterios de independencia

Los criterios para determinar la independencia de los miembros del directorio son los siguientes:

- No haber sido designado como representante, ya sea de la mayoría o la minoría, dentro del Concejo Municipal.
- No haber tenido, en los últimos tres (3) años consecutivos previos a su nombramiento, ninguna relación con Caja Cusco, su administración, su grupo económico o sus principales accionistas, definidos como aquellos que poseen el cinco por ciento (5%) o más de las acciones de la empresa. La vinculación se rige según lo establecido en las Normas Especiales sobre Vinculación y Grupo Económico, aprobadas por la Resolución SBS Nº 5780-2015.
- No haber ocupado el cargo de director independiente por un período superior a diez (10) años, contados desde su primera designación.
- No haber ejercido la presidencia del directorio de Caja Cusco en los tres (3) años consecutivos previos a su última nominación.

Designación y selección de miembros del Directorio

De acuerdo con el modelo de gestión de las cajas municipales en Perú, aunque la Municipalidad Provincial del Cusco es propietaria del 100 % del capital social de Caja Cusco, la elección de los miembros del directorio involucra la participación de diversas instituciones de la sociedad civil. En este proceso, Corporación Financiera de Desarrollo S.A. - COFIDE, la Cámara de Comercio de Cusco, el Arzobispado de Cusco y la asociación representativa de pequeños comerciantes y productores de la provincia (actualmente ASINTEX y AMAIN) designan un (1) director cada una. Además, los regidores de la mayoría del Concejo Municipal eligen a dos (2) directores, mientras que los regidores de la minoría designan a un (1) director.

El cargo de director tiene una duración de tres (3) años, con la posibilidad de ser ratificado. Aunque cada entidad es responsable de su proceso de selección, los candidatos deben cumplir con los

requisitos establecidos en la Ley General de Sociedades y la Ley General del Sistema Financiero, así como con las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. La verificación del cumplimiento de estos requisitos es realizada por la Gerencia de Auditoría Interna y posteriormente revisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Gerencia mancomunada

Cabe destacar que en Caja Cusco no se cuenta con un gerente general; sin embargo, la toma de decisiones se realiza a través de una gerencia mancomunada. Esta gerencia está conformada de la siguiente manera:

	**WALTER NIERI ROJAS ECHEVARRÍA**
	Gerente Central de Negocios *Desde el 06/05/2016
	**YOVANA MARGOT ENRIQUEZ TISOC**
	Gerente Central de Finanzas y Control de Gestión *Desde el 07/09/2023
	ROBERTO JAVIER GONZALES PERALTA
	Gerente Central de Administración y Operaciones *Desde el 22/01/2024 hasta el 04/10/2024
	**YOVANA MARGOT ENRIQUEZ TISOC**
	Gerente Gerente Central de Administración y Operaciones *Desde el 05/10/2024 a la fecha

Asimismo, constantemente realizamos el seguimiento de la relación salarial entre la persona mejor pagada dentro de Caja Cusco y el promedio de todos los colaboradores:

	2023	2024
Relación salarial entre la persona mejor pagada y el promedio salarial de los empleados	7.05	12.00

3. Lideramos con ética e integridad

3.1 Somos éticos y transparentes

[GRI 2-15] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GRI 2-27] [GRI 3-3] [GRI 206-1] [GRI 417-1]

En Caja Cusco, la ética y la transparencia son pilares esenciales que orientan nuestras operaciones y nuestra relación con la comunidad. Desde nuestros inicios, hemos mantenido un firme compromiso con la integridad y la responsabilidad, asegurando que estos valores guíen tanto la toma de decisiones como la atención al cliente. La transparencia no es solo un ideal, sino una práctica constante que fortalece la confianza de nuestros clientes y consolida nuestra posición en el sector financiero.

Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT)

Caja Cusco trabaja continuamente en la actualización y fortalecimiento de su gestión de prevención contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Como parte de este compromiso, reportamos a la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (SBS-UIF) y cumplimos con lo establecido en la Resolución N° 2660-2015, que regula la gestión de riesgos en este ámbito. Contamos con manuales, políticas y procedimientos diseñados para evitar que la entidad sea utilizada con fines ilícitos. Una de nuestras herramientas clave es la metodología de gestión, identificación y evaluación de riesgos de LAFT, la cual nos permite monitorear y controlar nuestra exposición a estos riesgos en distintos factores, como clientes, productos y canales de distribución, así como en sus impactos reputacionales, legales y operativos.

El modelo de gestión de riesgos de LAFT se revisa y actualiza anualmente, ajustándose a cambios normativos nacionales e internacionales y a la identificación de nuevas señales de alerta en el mercado. Los resultados de estas evaluaciones son presentados al Comité de Prevención de LAFT. Además, el Oficial de Cumplimiento, en conformidad con la normativa vigente, reporta directamente al Directorio mediante informes trimestrales y semestrales.

Para el 2024, se ha solicitado la aprobación de documentos clave, como la actualización del Manual de Prevención y Gestión de Riesgos de LAFT y la Directiva de Indicadores Clave de Riesgo. Entre las modificaciones incorporadas en el manual se encuentran mejoras en las señales de alerta relacionadas con tarjetas de crédito, transferencias electrónicas, banca por internet y entidades de transferencia de fondos, lo que optimiza la detección de operaciones sospechosas. Asimismo, se han reforzado los procesos para la identificación de clientes considerados Personas Expuestas Políticamente (PEP), con el objetivo de incrementar la eficacia en la gestión de riesgos.

Asimismo, en Caja Cusco, promovemos una cultura de ética y transparencia que incluye la difusión y capacitación constante en la Gestión y Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT). Actuamos en cumplimiento de los lineamientos normativos locales y

estándares internacionales, asegurando que este compromiso se extienda desde el nivel más alto de la organización, es decir, el Directorio, hasta todos los colaboradores de la entidad.

La capacitación de los trabajadores está a cargo de la Jefatura de Capacitación de la Gerencia de Gestión Humana, en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento. Se llevan a cabo a través de la plataforma YACHASUNCHIS e incluyen evaluaciones para medir la comprensión del contenido. Además, se realizan sesiones presenciales especializadas para los trabajadores de áreas clave en el sistema de prevención de LAFT. Durante el año 2024, se logró capacitar a un total de 3,821 colaboradores en el primer y segundo semestre. Asimismo, se impartieron capacitaciones externas dirigidas a los directores y colaboradores de la Oficialía de Cumplimiento.

Es obligatorio que todos los nuevos colaboradores reciban formación sobre el sistema de prevención de LAFT dentro de los primeros 30 días de su ingreso, ya sea de forma presencial o virtual. Este requisito también aplica a los nuevos miembros del Directorio.

Adicionalmente, en el marco del Día de la Prevención de LAFT, se llevó a cabo una campaña de concientización a través de los canales de comunicación internos de Caja Cusco, utilizando historietas temáticas para reforzar la importancia de la lucha contra el LAFT entre los colaboradores.

En cuanto a las capacitaciones dirigidas a contrapartes, durante el 2024 se formó a un total de 562 agentes corresponsales. Además, las sesiones de capacitación para el Directorio y los colaboradores de la entidad se realizan de manera obligatoria al menos una vez al año, con el objetivo de fortalecer el primer frente de control y consolidar una cultura organizacional orientada a la gestión y prevención del lavado de activos. Para medir el grado de conocimiento adquirido, en algunos casos se aplican evaluaciones a los trabajadores.

3.2 Cultura de cumplimiento

En Caja Cusco, reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento riguroso de las normativas y regulaciones vigentes, garantizando la transparencia e integridad en todas nuestras operaciones. Esta responsabilidad nos permite fortalecer la confianza con nuestros clientes, proveedores y la comunidad en general, consolidando relaciones basadas en la excelencia y la ética empresarial.

Canal de Denuncias

Para reforzar nuestra cultura de integridad, contamos con un Canal de Denuncias, un espacio confidencial y accesible para todos los integrantes de Caja Cusco, así como para clientes, proveedores y ciudadanos en general. A través de este canal, es posible reportar actividades o conductas potencialmente irregulares que puedan implicar el incumplimiento del Código de Ética y Conducta Organizacional, normas regulatorias o la posible comisión de delitos como fraude, estafa y corrupción.

El Área de Prevención de Fraude es la unidad responsable de la apertura y monitoreo diario del canal, asegurando que todas las denuncias sean revisadas, analizadas y gestionadas conforme a los procedimientos establecidos.

Cumplimiento Normativo

Desde nuestros inicios, hemos implementado prácticas y procedimientos sólidos para garantizar la alineación con la legislación aplicable. Nos mantenemos en constante actualización y adaptación a los cambios normativos, reafirmando así nuestro compromiso con la transparencia y el cumplimiento legal en todas nuestras operaciones.

Gestión de Conflictos de Interés

La gestión de conflictos de interés es un aspecto clave dentro de nuestra cultura de cumplimiento. En el Manual de Procedimientos de la Oficialía de Cumplimiento Normativo se establece la difusión de la Política para la Gestión de Conflictos de Interés a través de programas de capacitación. Además, participamos activamente en la evaluación y tratamiento de situaciones de conflicto de interés conforme a lo estipulado en nuestra política interna. Cada caso verificado es debidamente registrado, y la Oficialía de Cumplimiento Normativo mantiene un control de las opiniones emitidas en estos procesos, asegurando una gestión transparente y alineada con los valores de Caja Cusco.

Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

Dado que la actividad principal de Caja Cusco está enfocada en la intermediación financiera, basada en la compra y venta de dinero, no se maneja un empaquetado físico de productos o servicios. En su lugar, las transacciones se realizan mediante la entrega de dinero en efectivo o transferencias bancarias.

No obstante, en la publicidad de nuestras campañas de créditos, ahorros o servicios con un periodo de vigencia determinado, se incluyen términos legales que especifican la fecha de inicio y finalización de la campaña, así como la indicación: “Para más información, visita nuestra página web www.cmac-cusco.com.pe”. Esto permite que los clientes o potenciales clientes accedan a detalles adicionales sobre las condiciones del servicio. Además, al adquirir un producto o servicio con Caja Cusco, el cliente recibe un contrato físico o digital que contiene los términos y condiciones correspondientes.

Principales denuncias y/o casos de incumplimiento

Nos regimos por altos estándares de cumplimiento y ética. Si bien en el pasado hemos enfrentado desafíos relacionados con el cumplimiento de la Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, estamos adoptando medidas correctivas y reforzando nuestros procesos internos para prevenir futuras incidencias.

Denuncias y/o incumplimiento	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Competencia desleal	0	0	0
Conflicto de intereses	0	0	0
Información y el etiquetado	7	15	40

Contribuciones políticas

En Caja Cusco, sostenemos nuestro compromiso con la transparencia y la integridad al abstenernos de realizar contribuciones políticas. Valoramos la imparcialidad y el cumplimiento de las normativas éticas, asegurando que nuestras acciones se mantengan libres de cualquier influencia indebida.

Indicador	Gasto S/ 2024
Cabildeo, representación de intereses o similar:	0
Campañas/organizaciones/candidatos políticos locales, regionales o nacionales:	0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (p. ej., think tanks):	0
Otros (p. ej., gastos relacionados con medidas electorales o referéndums):	0

3.3 Avance en estrategia de sostenibilidad – Eje Compromiso con la integridad

Promovemos la adopción de prácticas responsables en toda la organización, garantizando que los valores y principios éticos guíen tanto la toma de decisiones empresariales como el desempeño general de la compañía, con la participación de todos los colaboradores, funcionarios y miembros del órgano de administración.

Como parte de este compromiso, el área de Prevención del Fraude ha desarrollado un plan de contenido destinado a sensibilizar a los colaboradores, proporcionándoles herramientas para identificar casos de fraude y comprender sus conceptos clave, a fin de fortalecer su capacitación e información en la materia.

4. Gestionamos riesgos

4.1 Prevención y monitoreo

[GRI 2-12] [GRI 2-13]

En Caja Cusco, la gestión de riesgos es un pilar fundamental dentro de nuestra estrategia empresarial. En un entorno cada vez más dinámico e incierto, la identificación, evaluación y mitigación proactiva de riesgos son esenciales para garantizar la resiliencia y sostenibilidad a largo plazo. Nuestro enfoque no se limita únicamente a los riesgos financieros, sino que también abarca aspectos sociales y ambientales, alineándose con nuestro compromiso con la excelencia y la responsabilidad corporativa.

A lo largo de este capítulo, detallaremos las políticas y prácticas innovadoras implementadas para fortalecer nuestras operaciones, proteger los intereses de nuestros grupos de interés y consolidar una organización robusta y sostenible.

Gobernanza del Riesgo

Para estructurar nuestra gestión de riesgos, contamos con un marco de políticas generales basado en la Gestión Integral de Riesgos. Los Gerentes de Primer Nivel son responsables de administrar los riesgos dentro de sus respectivas áreas, asegurando que las decisiones estratégicas sean coherentes con nuestros principios de gestión de riesgos.

Además, la Gerencia Mancomunada, el Comité de Auditoría y el Comité de Riesgos supervisan el cumplimiento normativo y reportan al Directorio sobre posibles deficiencias o limitaciones detectadas. La capacitación del personal especializado en gestión de riesgos es una prioridad, por lo que el Comité de Riesgos aprueba un plan de formación propuesto por la Gerencia de Riesgos en coordinación con la Gerencia de Gestión Humana.

Proceso de Evaluación de Riesgos

En Caja Cusco, utilizamos un enfoque integral para la evaluación de riesgos, combinando metodologías cualitativas y cuantitativas con el objetivo de:

- Analizar el nivel de criticidad de cada riesgo.
- Evaluar el impacto potencial en el cumplimiento de nuestros objetivos.
- Determinar el requerimiento de patrimonio efectivo necesario para cada tipo de riesgo.

Políticas de Riesgos

Todas las áreas de Caja Cusco deben aplicar las políticas y procedimientos establecidos en nuestros manuales normativos para garantizar una adecuada gestión de riesgos. Algunas de nuestras principales políticas incluyen:

- Política para el apetito, tolerancia y límite al riesgo.
- Política para subcontratación significativa.

- Políticas de gestión de riesgos de crédito, mercado, liquidez, estratégico y reputacional.
- Políticas de prevención de fraude, estafa y corrupción.
- Reglamento de Gestión de Riesgos de Modelo y metodologías para su desarrollo, validación y seguimiento.

Tipos de Riesgos

Nuestra gestión integral abarca diversas categorías de riesgo, entre ellas:

- **Riesgo de Crédito:** Pérdidas derivadas de la incapacidad o falta de voluntad de los deudores para cumplir con sus obligaciones.
- **Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo:** Posible uso indebido de la institución para actividades ilícitas.
- **Riesgo de Liquidez:** Pérdidas generadas por la necesidad de vender activos a precios desfavorables para cumplir con obligaciones.
- **Riesgo de Mercado:** Impacto de fluctuaciones en tasas de interés, tipos de cambio y precios de instrumentos financieros.
- **Riesgo Reputacional:** Deterioro de la confianza en la integridad de la entidad debido a percepciones negativas.
- **Riesgo Estratégico:** Pérdidas vinculadas a decisiones de alto nivel que afectan la competitividad y el crecimiento sostenible.
- **Riesgo Operacional:** Pérdidas derivadas de fallas en procesos, tecnología o eventos externos, incluyendo el riesgo legal.
- **Riesgo de Insuficiencia Patrimonial:** Limitaciones operativas causadas por una inadecuada capitalización.
- **Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:** Amenazas a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **Riesgo de Modelos:** Consecuencias adversas debido a deficiencias en el desarrollo y uso de modelos predictivos.
- **Riesgo de Fraude:** Pérdidas ocasionadas por conductas fraudulentas o incumplimientos normativos con fines ilícitos.

Este enfoque integral nos permite fortalecer la capacidad de Caja Cusco para anticiparse y responder de manera efectiva a los desafíos del entorno, garantizando así una gestión eficiente y sostenible del riesgo.

4.2 Ciberseguridad y seguridad de la información

[GRI 418-1]

En materia de ciberseguridad, hemos asumido un enfoque preventivo frente a las amenazas digitales en constante evolución. Conscientes de la importancia crucial de la seguridad de la información en la era digital, hemos desarrollado una estrategia integral que incluye la actualización permanente de sistemas y protocolos, así como la capacitación continua del personal en prácticas seguras. Como

parte de este compromiso, elaboramos el **Plan Estratégico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (PESIC)**, presentado en enero de 2023, el cual establece una hoja de ruta para el periodo 2023-2025 con los siguientes objetivos:

- Definir las actividades del área para el periodo 2023-2025, alineadas con los objetivos estratégicos de Caja Cusco.
- Establecer lineamientos y directrices para garantizar el cumplimiento de dichas actividades y evaluar su grado de implementación.
- Mantener la certificación **ISO 27001:2022** para los años 2025 y 2026.
- Mejorar continuamente la metodología de análisis de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Nuestra inversión en tecnologías avanzadas, la supervisión constante de vulnerabilidades y la colaboración con especialistas en ciberseguridad reflejan nuestro firme compromiso con la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. En este contexto, durante el 2024 hemos llevado a cabo servicios clave como **Ethical Hacking, Ciber SOC y seguridad en aplicaciones**.

Además, en los últimos tres años no hemos recibido ni registrado denuncias relacionadas con la seguridad de la información digital o datos personales de nuestros clientes, ni hemos experimentado filtraciones de información.

Denuncias y/o incumplimiento	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Filtraciones de datos	0	0	0
Información transparente	0	0	0

Asimismo, promovemos activamente la concientización sobre ciberseguridad y riesgos informáticos a través de programas de formación. En 2024, organizamos la “Semana de la Seguridad - 2024”, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y cumplimiento de políticas y buenas prácticas en áreas clave como Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio, Seguridad Física y Seguridad y Salud en el Trabajo. Este evento incluyó capacitaciones presenciales virtuales, así como retos interactivos en plataformas internas y externas gestionadas por Caja Cusco.

Logros Destacados

Evaluación y Gestión de Riesgos:

- Se realizaron evaluaciones de riesgo de manera periódica para identificar y priorizar las vulnerabilidades existentes en los sistemas y procesos críticos identificados por Caja Cusco.

- Se implementaron medidas de mitigación efectivas para reducir el impacto de los riesgos identificados, alineadas con las mejores prácticas de la industria tales como ISO 27001:2002, NIST-CSF.

Gestión de Incidentes

- Se mejoró el proceso de gestión de incidentes, incluyendo la detección temprana
- Se capacitó al personal en los procedimientos de identificación y respuesta a incidentes, garantizando una respuesta rápida y coordinada ante cualquier eventualidad. Por otro lado, se capacitó al personal de la alta dirección en conceptos básicos en ciberseguridad a fin de que conozcan su rol en la gestión.

Monitoreo y Control Continuo

- Se implementaron herramientas de monitoreo de seguridad para detectar anomalías y actividades sospechosas en tiempo real.
- Se realizaron auditorías regulares a los controles de seguridad para verificar su eficacia y cumplimiento de los estándares establecidos.

Desarrollo de Capacidades

- Se desarrollaron e implementaron nuevos software y herramientas para mejorar la eficiencia y seguridad de los procesos.
- Se invirtió en la capacitación del personal en materia de seguridad de la información, fomentando una cultura de seguridad en toda la organización.

Cumplimiento Normativo

- Se obtuvo la certificación ISO 27001:2022, demostrando el compromiso de la organización con la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado con los estándares internacionales más exigentes.

5.Transformación digital

Estamos comprometidos con la transformación digital para brindar a nuestros clientes un servicio más rápido, eficiente y accesible. Mediante la adopción de soluciones tecnológicas innovadoras, hemos optimizado tanto nuestra banca en línea como la digitalización de procesos internos, lo que nos permite responder con mayor agilidad a las demandas del mercado y mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Continuaremos invirtiendo en tecnología de vanguardia para mantenernos líderes en el sector financiero y aportar al desarrollo de nuestras comunidades.

WAYKI APP

Es una aplicación móvil y billetera digital desarrollada por Caja Cusco, diseñada para ofrecer servicios financieros a clientes personas naturales. Desde su lanzamiento en abril de 2020, ha permitido realizar diversas operaciones, como consultas de cuentas, pagos de créditos y servicios, transferencias entre cuentas propias y transferencias interbancarias inmediatas dentro del sector microfinanzas. Su nombre, basado en el término quechua *Wayki*, que significa "amigo cercano", refleja su propósito de cercanía y confianza.

Disponible en Play Store, App Store y App Gallery para dispositivos Android e iOS, la aplicación cuenta con más de 435,000 clientes registrados y ha procesado más de 13 millones de operaciones.

Objetivos

- Impulsar la innovación y la transformación digital en las microfinanzas, alineados con el objetivo estratégico de ser la Caja Municipal más innovadora.
- Desarrollar productos digitales que faciliten la transición de operaciones del entorno físico a lo digital.
- Fomentar la inclusión financiera ofreciendo servicios digitales a sectores con acceso limitado a la tecnología móvil en las regiones donde Caja Cusco tiene presencia.
- En cumplimiento de la Circular 009-2024 del BCRP, se implementó la herramienta de monitoreo Grafana para evaluar la calidad de los servicios de pagos interoperables.

Avances y mejoras

- Septiembre 2020: Se habilitó la apertura de cuentas de ahorro digitales, plazos fijos, cuentas sueldo y cuentas CTS.
- 2021: Se lanzó el desembolso de créditos digitales, como *Wayki Cash Consumo* y *Wayki Cash Línea de Crédito Automática*.
- Con el tiempo, evolucionó para incluir funciones de billetera digital, permitiendo pagos con código QR, y fue reconocida por el BCRP como una billetera digital.
- 2023: En cumplimiento de un mandato del BCRP, se implementó la interoperabilidad con otras billeteras digitales y proveedores de QR como Yape, PLIN, CCE e IziPay.
- 2024: Wayki App ha registrado un incremento del 330% en operaciones interbancarias y un 214% en operaciones generales en comparación con el 2023.
- Se incorporaron nuevos créditos digitales, como Wayki Cash con garantía a plazo fijo y créditos aprobados desde agencias.
- Wayki Cambista se sumó a los servicios actuales, permitiendo la compra y venta de dólares de forma digital.

Con estas mejoras y nuevas funcionalidades, **Wayki App** reafirma su compromiso de facilitar el acceso a servicios financieros digitales e impulsar la inclusión financiera en el país.

Ingresos por Wayki

Indicador	Cálculo 2023 (soles)	Cálculo 2024 (soles)
Ingresos generados por Waiky	13,159,952	32,752,259.81
Total de ingresos de Caja Cusco	965,877,779	S/ 1,257,189,715.86.
Porcentaje de la cartera	1.36%	2.60%

6. Comprometidos con nuestro equipo

6.1 Valor de las personas

[GRI 2-7] [GRI 2-8] [GRI 2-30] [GRI 3-3] [GRI 405-1]

La gestión del talento es un pilar clave en nuestro compromiso con la sostenibilidad, ya que consideramos que nuestro capital humano es el recurso más valioso para garantizar el éxito a largo plazo. Por ello, nos enfocamos en promover el desarrollo profesional, el bienestar y la diversidad dentro de nuestra fuerza laboral. En esta sección, presentamos las iniciativas y programas diseñados para fortalecer el talento interno, impulsando un entorno de trabajo que no solo favorezca el crecimiento individual, sino que también contribuya al progreso colectivo de la organización en su camino hacia un futuro sostenible.

A continuación, compartimos algunos datos relevantes sobre nuestra gestión:

Características de nuestro talento

Desglose por sexo y grupo de edad:

GRI 2-7	Desglose	Total 2024
Masculino	Menor de 30	352
	30-50	1,440
	Mayor de 50	102
	Total	1,894
Femenino	Menor de 30	497
	30-50	1,552
	Mayor de 50	49
	Total	2,098
TOTAL	Menor de 30	849
	30-50	2,992
	Mayor de 50	151
	Total	3,992

Desglose de la plantilla por categoría profesional y porcentaje de mujeres:

GRI 2-7	Desglose	2024 (total)	2024 (%)
Gerentes	Masculino	1	50.00%
	Femenino	1	50.00%
	Total	2	100.00%
Jefes o coordinadores	Masculino	153	65.95%
	Femenino	79	34.05%
	Total	232	100.00%
Profesionales	Masculino	1,740	46.30%
	Femenino	2,018	53.70%
	Total	3,758	100.00%
TOTAL		3,992	100.00%

Desglose por tipo de contrato:

GRI 2-7	Desglose	Total 2024
Tiempo completo	Masculino	**1,894**
	Femenino	**2,098**
TOTAL		**3,992**

Desglose por discapacidad (Cantidad de personas):

GRI 2-7	2024
Número de personas con discapacidad	**4**

Además, hemos desarrollado un informe detallado dirigido a nuestros contratistas, cuya labor principal consiste en brindar soporte administrativo en nuestras unidades.

GRI 2-8	Unidad	Total 2023	Total 2024
Tiempo completo	Masculino	120	235
	Femenino	56	188
	Total	176	423
Tiempo parcial	Masculino	0	
	Femenino	0	
	Total	0	
TOTAL	Masculino	120	235
	Femenino	56	180
	Total	176	423

Nuestro enfoque en la gestión del equipo se centra en garantizar la satisfacción laboral de todos nuestros colaboradores. Para ello, implementamos diversas iniciativas y atendemos oportunamente cualquier denuncia relacionada con el clima organizacional.

En cuanto al manejo de denuncias, llevamos a cabo una investigación exhaustiva de cada caso y definimos un plan de acción para fortalecer el ambiente laboral o, de ser necesario, aplicar las medidas correctivas correspondientes.

Porcentaje	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Satisfacción del equipo	72%	74%	65 %

Beneficios para los colaboradores

En Caja Cusco ofrecemos una variedad de beneficios para nuestros colaboradores, que van más allá de los requisitos establecidos por la normativa laboral, abordando distintas áreas clave para su bienestar.

- **Manejo del estrés en el entorno laboral:** A través del programa *Sanamente*, brindamos apoyo psicológico a nuestros trabajadores mediante charlas, dinámicas y atención individualizada para manejar situaciones de estrés. También realizamos talleres grupales, tanto presenciales como virtuales, priorizando para el 2024 el retorno a la modalidad presencial debido a su mayor impacto en el bienestar del equipo.

- **Salud y deporte:** En materia de prevención, hemos llevado a cabo campañas enfocadas en reducir el riesgo de contagios de COVID-19 y fomentar una cultura de prevención. Desde 2023, nos alineamos con la normativa para retomar las evaluaciones médicas ocupacionales, garantizando el cuidado de la salud de nuestros trabajadores. Asimismo, durante el año 2024 se llevaron a cabo campañas de vacunación en coordinación con el MINSA, para prevenir otro tipo de enfermedades en los colaboradores.

- **Espacios de lactancia:** A inicios de 2023, contábamos con cuatro lactarios, y gracias al apoyo de la Gerencia de Logística, implementamos cinco adicionales, sumando un total de nueve a nivel nacional. Para 2024, proyectamos habilitar nueve lactarios más, reafirmando nuestro compromiso con la conciliación laboral y la alimentación de los bebés en sus primeros meses de vida. Actualmente, los lactarios están ubicados en las agencias de Oficina Principal/Edificio Administrativo, Ttío, Juliaca, La Negrita, Portal Espinar, Wanchaq, San Sebastián, Cachimayo y Puno Centro.

- **Cuponera *Más Humano***: Contamos con la iniciativa *Más Humano*, un sistema de cupones que otorga días y horas libres adicionales a nuestros colaboradores, facilitando la gestión de permisos personales con mayor flexibilidad.

6.2 Respeto por los DDHH

[GRI 2-30]

Desde el 2021, hemos reforzado nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa mediante la implementación de una política enfocada en la gestión y promoción de los derechos humanos. Nuestro objetivo es prevenir cualquier vulneración y fortalecer su respeto dentro de nuestras operaciones. Reconociendo su importancia en la construcción de un entorno laboral ético y en nuestra relación con las partes interesadas, hemos adoptado diversas iniciativas para integrar estos principios en nuestra gestión diaria. Como parte de este enfoque, hemos desarrollado herramientas y documentos clave que nos permiten avanzar en la consolidación de los derechos humanos en nuestra organización.

Uno de los mecanismos fundamentales es nuestro *Reglamento de Prevención del Hostigamiento Sexual*, que establece lineamientos claros para la prevención y atención de estos casos. A través de esta normativa, hemos implementado programas de formación dirigidos a los responsables de atender estas situaciones, además de impulsar la difusión de los derechos de protección contra el hostigamiento sexual, promoviendo la dignidad e integridad de todos nuestros colaboradores.

Asimismo, hemos realizado horas de capacitaciones para todos nuestros colaboradores.

Indicadores	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Horas de formación en DDHH	2.57	4.08	2.74
% de colaboradores sindicalizados	0	0	0
# Denuncias relacionadas a Derechos Humanos	0	0	0

Nota: Caja Cusco fomenta la libertad de asociación, pero en la actualidad, no cuenta con colaboradores bajo un acuerdo de asociación colectiva.

6.3 Diversidad e inclusión

[GRI 405-2] [GRI 406-1]

Hemos asumido con firmeza el compromiso de promover la diversidad e inclusión, convencidos de que la fortaleza de nuestro equipo radica en la variedad de perspectivas y experiencias. En este sentido, hemos adoptado un enfoque activo para impulsar la participación de mujeres en todos los niveles de la organización, mediante capacitaciones diseñadas para su empoderamiento. Reconocemos que la diversidad de género no solo es un pilar fundamental de la equidad social, sino también un factor clave para el éxito y sostenibilidad de nuestro negocio.

Asimismo, garantizamos que nuestro reglamento de selección promueva un proceso equitativo, asegurando un trato justo y libre de discriminación para todos los postulantes. Además, estamos incorporando un procedimiento de selección exclusivo para personas con discapacidad, con el objetivo de ampliar sus oportunidades laborales y fomentar un entorno más inclusivo.

"En el 2024, no se han evidenciado casos de discriminación en nuestras operaciones"

En cuanto a nuestras políticas, en el Código de Conducta y Ética, durante el 2023, incorporamos una sección dedicada a personas con discapacidad, con el propósito de fomentar su contratación dentro de la organización. Asimismo, hacia finales del mismo año, iniciamos la elaboración de nuestra política de equidad de género, la cual está en proceso de implementación.

Relación salarial entre hombres y mujeres

Ratio (Hombres / mujeres)	Año 2024
Nivel gerentes (solo salario base)	1
Nivel gerentes (salario base + otros incentivos en efectivo)	1
Nivel jefes o coordinadores (solo salario base)	1
Nivel jefes o coordinadores (salario base + otros incentivos en efectivo)	1
Nivel profesionales (solo salario base)	1

Nota: Caja Cusco no cuenta con operarios para poder realizar el cálculo en dicha categoría.

6.4 Estrategia de atracción del talento

[GRI 401-1] [GRI 404-1] [GRI 404-2] [GRI 404-3]

Para nosotros, la atracción de talento va más allá de un simple proceso; es una estrategia cuidadosamente diseñada que refleja nuestro compromiso con la excelencia y la innovación. No solo buscamos incorporar profesionales altamente calificados, sino también retenerlos mediante un entorno de trabajo que promueva la creatividad, la diversidad y la colaboración.

Participamos en diversas iniciativas para fortalecer nuestra marca empleadora, incluyendo ferias laborales, eventos organizados por el Ministerio de Trabajo en distintas localidades y la firma de convenios con universidades para atraer bachilleres universitarios en el inicio de su trayectoria profesional.

En cuanto a la retención de talento, fomentamos el crecimiento profesional priorizando convocatorias internas y realizando una revisión constante de nuestros puestos para hacerlos más desafiantes, como es el caso de los Analistas de Créditos.

Contrataciones y rotación de personal

También gestionamos nuestros indicadores sobre nuevas contrataciones y rotaciones de la siguiente manera:

GRI 401-1	Unidad	Total 2024
Número de nuevas contrataciones	Masculino	651
	Femenino	601
	Total	**1,252**
Número de personas desvinculadas	Voluntariado	185
	No Voluntariado	676
	Total	**861**

Capacitación

Entendemos que el crecimiento constante de nuestro equipo es fundamental para lograr la excelencia y garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Por ello, contamos con un robusto programa de capacitación, enfocado no solo en fortalecer las competencias técnicas, sino también en potenciar habilidades blandas que contribuyan al desarrollo integral de nuestros colaboradores.

GRI 404-1	Desglose	Total 2024	Total 2023	Total 2022
Número total de horas de formación para empleados	Masculino	13,483	10,358.5	10,377
	Femenino	17,785	10,043.5	7,994.5
	Total	**31,268**	**20,402**	**18,371.5**
Promedio de horas de capacitación por empleado	#	8.19	5.7	5.0

GRI 404-1	Unidad	Total 2024	Total 2023	Total 2022
Importe total gastado en formación y desarrollo	PEN	S/939,367.56	S/520,660.87	S/707.817,35
Promedio de costo de formación sobre el total de los empleados	#	257,14	145,9	193,6

Programas de formación a colaboradores

Programa de Formación de Practicantes “Wayna”
Nuestro programa está diseñado para egresados de diversas universidades a nivel nacional, brindándoles una formación teórico-práctica alineada con el perfil de Analista de Crédito. Durante un período de tres meses, los participantes desarrollan conocimientos y habilidades clave para el rol, al finalizar, son evaluados y tienen la posibilidad de integrarse a Caja Cusco como Analistas de Crédito Junior.
Objetivo
El objetivo principal es preparar talento alineado con nuestra visión, cultura y valores organizacionales, fomentando el sentido de pertenencia y orgullo en nuestros colaboradores. A través de este programa, buscamos: • Brindar oportunidades de crecimiento profesional en el área de negocios. • Reforzar nuestra Cultura Organizacional, promoviendo principios éticos y morales en el desempeño de sus funciones. • Posicionar a Caja Cusco como una marca empleadora competitiva en el mercado. • Potenciar la retención de talento dentro de la institución.
Impacto
Como parte de este compromiso con la formación y desarrollo del talento humano, Caja Cusco facilita una línea de carrera para sus practicantes profesionales, permitiéndoles ascender a Analista de Crédito Junior tras una evaluación. En 2024, se contrató 91

practicantes de créditos, de los cuales 27 practicantes fueron contratados como Analistas de Créditos, el resto de practicantes podrán ser contratados para cubrir las plazas de Analistas de Créditos del CAP 2025.

Programas de Liderazgo
Para el 2024, se desarrollaron programas de Liderazgo para nuestros Gerentes Regionales, Gerentes de Agencia a nivel nacional con la Universidad ESAN. Por otro lado, se realizó el programa de Liderazgo Transformacional dirigido a los Gerentes de Línea y Jefaturas de área con la Universidad del Pacífico.
Objetivo
• Desarrollar y fortalecer competencias en el personal a fin de entrenar y capacitar en la dirección e implementación de acciones en el puesto de Administrador de Agencia. • Dotar a los participantes con las diferentes técnicas, métodos y herramientas para una adecuada gestión, aplicación de estrategias, administración de territorios y toma de decisiones en el manejo y administración de sus agencias y de sus equipos. • Gestionar el cambio en un entorno digital, promoviendo una cultura de innovación y adaptabilidad dentro de las instituciones financieras. • Integrar Big Data y analítica avanzada en la toma de decisiones, desarrollando modelos predictivos que mejoren la gestión de riesgos.
Por otro lado, en el año 2024 se reestructuro las actividades del Proyecto de Alineamiento Cultural con la finalidad de contratar un experto que acompañe este proyecto. Debido a la expansión de Caja Cusco, es necesario posicionar una cultura organizacional enfocado en nuestros pilares culturales que nos permita continuar soportando nuestro crecimiento y a su vez nos prepare para ser la Caja número uno del Perú
Objetivo:
• Identificar los aspectos que caracterizan y componen la Cultura Organizacional de Caja Cusco a la fecha y realizar un reajuste con el diagnóstico inicial. • Realizar un diagnóstico de carácter cualitativo y cuantitativo de la cultura actual de Caja Cusco. • Alineamiento de las conductas deseadas de los colaboradores a nuestros pilares culturales. • Plantear un conjunto de estrategias y acciones dirigidas a mejorar la cultura organizacional de la empresa en las características identificadas como oportunidades de mejora, así como en sus fortalezas.

Evaluación de desempeño

En 2024, se puso en marcha el Proyecto de Planes de Sucesión con el objetivo de garantizar la continuidad y el fortalecimiento del liderazgo en Caja Cusco. Para ello, se contrató a una empresa especializada que llevó a cabo la identificación y evaluación de posibles sucesores para posiciones clave y críticas dentro de la organización. Este proceso asegura que los candidatos seleccionados cuenten con las competencias y habilidades necesarias para asumir roles estratégicos en el futuro.

Objetivos

- Anticiparse a las carencias de dirección identificando los puestos clave/critico.
- Identificar las brechas de habilidades que existen entre los posibles sucesores y los requisitos de cada puesto clave/crítico.
- Reducir el impacto de los cambios de dirección.
- Establecer las bases y lineamientos para la sucesión.
- Fortalecer la retención del personal clave.
- Atraer y desarrollar talento

El modelo de desempeño contempla una metodología bidimensional, que considera la valoración de Competencias e Indicadores, considerando para este proceso una ponderación de:

- **Cumplimiento de Objetivos ("Qué"):** (ponderación 50%) Se tiene establecido los KPIs de las gerencias de Línea. En cuanto a los KPIs de mandos medios, los gerentes de línea construirán los KPIS para sus Jefaturas
- **Medición de Competencias ("Cómo"):** (ponderación 50%) A todos se aplica las Competencias Transversales:
    - Experiencia del cliente
    - Espíritu colaborativo
    - Innovación
    - Excelencia

Adicionalmente de acuerdo a la familia de cargos se les evaluará las siguientes competencias:

- Alta Gerencia:
    - Visión Estratégica
    - Gestión del Cambio
    - Liderazgo Personal e influencia
- Mandos Medios:
    - Orientación a resultados
    - Mejora Continua
    - Gestión del Talento

6.5 Salud y seguridad en el trabajo

[GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7] [GRI 403-8] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

Caja Cusco ha desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en cumplimiento con la Ley N° 29783 y su reglamento (D.S. N° 005-2012-TR), con el objetivo de garantizar la protección de sus trabajadores, practicantes y proveedores. Este sistema se extiende a todas las operaciones de la entidad e incluye, cuando corresponde, a empresas de intermediación, tercerización y proveedores de servicios independientes.

Indicador		2022		2023		2024	
		Empleados	Intermediación	Empleados	Intermediación	Empleados	Intermediación
Cantidad y porcentaje de personas cubiertas por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de la empresa	Número	3,388	205	3,569	176	3,992	147
	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cantidad y porcentaje de personas cubiertas por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de la empresa que ha sido objeto de auditoría interna;	Número	3,388	205	3,569	176	3,992	147
	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cantidad y porcentaje de personas cubiertas por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de la empresa que ha sido objeto de auditoría o certificado por una parte externa.	Número	3,388	205	No se realizaron auditorías externas*		No se realizaron auditorías externas*	
	Porcentaje	100%	100%				

*Las auditorías externas son llevadas a cabo por el Ministerio de Trabajo, el cual programa las auditorías cada 03 años, por lo que la siguiente se realizará en el 2025.

Proceso de identificación de peligros, evaluación de riesgos y aplicación de controles:

Hemos establecido un procedimiento estructurado para identificar peligros, evaluar riesgos y determinar las medidas de control, alineado con la jerarquía de controles.

- Se brinda capacitación continua a los trabajadores en la identificación de peligros y evaluación de riesgos, promoviendo su participación activa en estos procesos. El **Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, conformado por personal especializado, supervisa y facilita estas actividades.
- Los resultados obtenidos, junto con la retroalimentación de los colaboradores, sirven como base para implementar acciones correctivas, aplicar controles con enfoque en la eliminación de peligros y fortalecer el **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)**.

Canales de comunicación:

Caja Cusco dispone de canales accesibles para que los trabajadores puedan comunicarse con el **Servicio de SST** y reportar incidentes a través del grupo de alerta de eventos críticos "**Alerta SST**". Se garantiza la confidencialidad de la información, utilizándola para mejorar continuamente las condiciones de seguridad.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):

La política de SST de Caja Cusco reafirma su compromiso con la seguridad y bienestar de sus trabajadores, clientes y terceros. Se empodera a los colaboradores para priorizar su seguridad ante

cualquier riesgo, asegurando que no enfrentarán represalias por reportar o actuar ante situaciones peligrosas.

Principales indicadores de SST

Indicador	2022	2023	2024
Accidentes fatales	0	0	0
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP) - Empleados	0.63	2.33	3.67
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP) - Intermediación	0	0	0
Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR) - Empleados	0.63	2.77	5.98*
Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR) - intermediación	0	0	0

* El aumento en el número de trabajadores dedicados al negocio de créditos conllevó un incremento en los accidentes laborales relacionados con desplazamientos fuera de las agencias y en vehículos de la empresa. Asimismo, la tasa de lesiones con tiempo perdido, corresponde a ocurrencias en las que el colaborador se vió incapacitado de laborar.

Se ha analizado los reportes de incidentes de los trabajadores, siendo en su mayoría accidentes en carretera y otros eventos relacionados con el traslado en motocicleta, desplazamientos fuera de las agencias y en vehículos de la empresa. En consecuencia, los controles y medidas se centraron en este tipo de eventos (capacitaciones, modificación de políticas, entre otros).

Si bien no ha sido posible eliminar completamente estas actividades dentro de la empresa, se han implementado medidas administrativas para su control, como la aplicación de políticas específicas y la programación estratégica de visitas a clientes y gestiones de cobranza. Para estas actividades, la planificación de rutas considera factores como zonas de riesgo, tráfico en horas punta y distancias a recorrer. Estas disposiciones están contempladas en el reglamento interno de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**.

Además, se han proyectado medidas adicionales para la eliminación de peligros laborales, incluyendo la identificación de riesgos en todos los puestos de trabajo, la implementación de controles siguiendo la jerarquía de control y el reporte oportuno a través del sistema de requerimientos para la adecuación de agencias (con enfoque en la mitigación de riesgos eléctricos, seguridad del mobiliario, mantenimiento, entre otros).

Capacitación en salud y seguridad en el trabajo

Nos comprometemos a garantizar la salud y seguridad de todos nuestros trabajadores, incluyendo aquellos bajo modalidad de intermediación laboral y practicantes. Como parte de este compromiso, hemos desarrollado un programa integral de capacitación en **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, disponible en la plataforma **Yachasunchis**, a través de la cual se imparten los siguientes cursos:

b) Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
c) IPERC
d) Reporte y notificación de Accidentes.
e) Prevención de enfermedades Respiratorias.
f) Prevención y Manejo del estrés y ansiedad.

Promoción de la salud de los trabajadores

En Caja Cusco, nos preocupamos por el bienestar integral de nuestros trabajadores, incluidos aquellos bajo la modalidad de intermediación laboral y practicantes. Para garantizar el acceso a los servicios de salud ocupacional, se ha establecido un sistema de atención integral, donde los contactos de los médicos de la empresa son difundidos a toda la organización. Esto permite que los trabajadores puedan realizar sus consultas y, de ser necesario, sean derivados a los centros de salud correspondientes.

Dolencias y enfermedades laborales

Durante el 2024, las afecciones más comunes entre nuestros colaboradores fueron problemas respiratorios, digestivos, trastornos musculoesqueléticos y lesiones por traumatismos (golpes, fracturas, entre otros). El análisis de descansos médicos y reportes de accidentes laborales permitió identificar estas tendencias.

Entre las principales causas detectadas se encuentran factores ergonómicos, como posturas inadecuadas y movimientos repetitivos (especialmente en puestos administrativos y operativos), factores psicosociales como el estrés (relacionado con problemas digestivos) y riesgos asociados a la seguridad vial y accidentes en el uso de vehículos.

Para mitigar estos riesgos y mejorar las condiciones laborales, se implementaron medidas preventivas como capacitaciones en manejo defensivo y control del estrés, campañas de salud y un programa de diagnóstico ergonómico. Cabe destacar que no existen restricciones para ningún trabajador en el acceso a estos servicios.

Indicador	2022		2023		2024	
	Empleados	Contratistas	Empleados	Contratistas	Empleados	Contratistas
fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	**1,440**	**0**	**1,110**	**0**	**1310**	**0**

6.6 Avance en estrategia de sostenibilidad – Eje Compromiso con las personas

La empresa impulsa un liderazgo centrado en las personas, promoviendo la cohesión social desde una perspectiva humanista, altruista y transformadora. Este enfoque busca potenciar las capacidades individuales en un entorno de bienestar y convivencia armoniosa.

Durante el 2024, diversas iniciativas contribuyeron al fortalecimiento de este eje estratégico:

- **Campañas de donación de sangre**: En alianza con ESSALUD y MINSA, se logró la participación de colaboradores, familiares y clientes, recolectando un total de 90 unidades de sangre a lo largo del año.
- **Educación Financiera para Madres Jóvenes**: Se llevaron a cabo talleres sobre educación financiera, modalidades de ahorro y apertura de cuentas para madres jóvenes del Programa Aurora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, beneficiando a más de 200 participantes.
- **Apoyo a iniciativas educativas y deportivas**:
    - Patrocinio del X Concurso Escolar Nacional “Buenas Prácticas para el Ahorro del Agua Potable” organizado por la SUNASS en Lima.
    - Auspicio del Torneo Nacional de Baloncesto en silla de ruedas y otras competencias dirigidas a personas con discapacidad visual.

7. Comprometidos con nuestros clientes

7.1 Gestión de Clientes

En Caja Cusco, nos enfocamos en construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, basándonos en la escucha activa y el análisis de sus necesidades. Esto nos permite optimizar nuestros procesos, mejorar nuestros servicios y fortalecer la atención en nuestros canales.

Uno de nuestros pilares estratégicos es la recopilación constante de la "voz del cliente" y la "voz del colaborador". Para ello, realizamos mediciones mensuales y trimestrales para evaluar la experiencia del cliente, así como una evaluación anual y focus groups dirigidos a los colaboradores. Durante el 2024, fortalecimos este enfoque implementando encuestas transaccionales para conocer la percepción del cliente inmediatamente después de su atención en agencias. Adicionalmente, llevamos a cabo nuestra primera medición relacional, con el objetivo de comprender la percepción global de los clientes sobre su vínculo con Caja Cusco.

En el ámbito interno, también ampliamos nuestras evaluaciones incorporando mediciones en las primeras fases del journey del empleado, como el proceso de onboarding y los primeros días de trabajo. Además, implementamos una medición relacional para analizar su percepción general sobre su relación con la empresa.

Los hallazgos obtenidos en todas estas evaluaciones fueron presentados al Comité de Experiencia del Cliente, donde se establecieron acuerdos y acciones de mejora. Como parte de nuestra estrategia de fidelización, desarrollamos un diagnóstico integral de la experiencia del cliente y del colaborador, lo que permitió la elaboración de un plan de acción y un manual de gobierno, alineando a toda la organización bajo el principio de poner al cliente en el centro de nuestras operaciones.

Nuestra estrategia de gestión de clientes se basa en seis pilares fundamentales que orientan nuestras acciones para garantizar un servicio de calidad y una atención óptima.

INTEGRIDAD	Se refiere a la consistencia y transparencia en todas las interacciones entre la empresa y los clientes. Implica actuar de manera ética, honesta y confiable en todas las transacciones y comunicaciones con los clientes, cumpliendo con lo prometido y manteniendo altos estándares de calidad y servicio.
RESOLUCIÓN	Se refiere a la capacidad de resolver eficazmente los problemas, quejas, o necesidades de los clientes de manera satisfactoria. Implica proporcionar a los clientes soluciones efectivas que aborden sus inquietudes de manera oportuna, sin generar frustración adicional.
EXPECTATIVAS	Se refiere a la necesidad de comprender, gestionar y superar las expectativas que los clientes tienen sobre el producto o servicio. Gestionar las expectativas implica asegurarse de que la empresa comprenda claramente lo que los clientes esperan y puedan alinear sus productos, servicios y comunicaciones para satisfacerlas.
TIEMPO Y ESFUERZO	Se refiere a la importancia de minimizar la cantidad de tiempo y esfuerzo que los clientes deben invertir para interactuar con la empresa, adquirir un producto o servicio, o resolver un problema. Esto implica diseñar procesos y sistemas que sean simples, eficientes y fáciles de usar para los clientes.
PERSONALIZACIÓN	Se refiere a la capacidad de adaptar los productos, servicios y comunicaciones a la necesidades, preferencias e intereses individuales de cada cliente. La personalización implica tratar a cada cliente como único y ofrecerle experiencias únicas y relevantes en cada interacción.
AMABILIDAD Y EMPATÍA	Se refiere al trato que se brinda al cliente, el cual debe ser cálido, respetuoso y empático, buscando siempre satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. La amabilidad contribuye significativamente a crear relaciones positivas con los clientes, generando confianza lealtad y una experiencia satisfactoria, mientras que la empatía se refiere a la capacidad de comprender y responder a las emociones, necesidades y circunstancias individuales de los clientes con sensibilidad, consideración y cordialidad. Este busca lograr un entendimiento sobre las circunstancias del cliente para establecer una relación profunda.

Asimismo, en nuestra directiva de atención al cliente nos alineamos a la normativa vigente y asumimos los siguientes compromisos:

- **Atención preferente:** Aseguramos prioridad en la atención a gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad y adultos que estén acompañados de niñas y/o niños, en todos nuestros canales de atención y establecimientos.
- **No discriminación:** Rechazamos cualquier forma de discriminación hacia nuestros clientes y colaboradores, independientemente de su sexo, raza, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, orientación política o lugar de origen. Además, garantizamos un trato justo y equitativo en todas las transacciones comerciales dentro de nuestras instalaciones.

Por último, monitoreamos la satisfacción de nuestros clientes con la finalidad de direccionar nuestros esfuerzos para la mejora continua.

Porcentaje	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Satisfacción de clientes	64%	64%	-
NPS	-	-	45%*

*Nota: En 2024 se empezó a medir el NPS como indicador principal de experiencia del cliente. Este indicador mide el nivel de recomendación neta del cliente y nos permite compararnos con otras empresas del sector.

8. Contribuimos a nuestra sociedad

[GRI 3-3]

En Caja Cusco, reconocemos que una gestión socialmente responsable no solo nos permite alcanzar nuestros objetivos estratégicos, sino que también fortalece nuestra reputación. Por ello, adoptamos criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo, asegurando así nuestra sostenibilidad a largo plazo.

Nuestra contribución a la sociedad se refleja en diversas iniciativas de voluntariado. Durante el 2024, enfocamos nuestros esfuerzos en la **Educación Financiera** y el **Fortalecimiento de Capacidades de Mujeres Microempresarias**, promoviendo su desarrollo y autonomía. Además, nuestras principales acciones sociales incluyeron la entrega de utilidades a la **Municipalidad del Cusco** para financiar proyectos de impacto social, así como la creación de productos y programas que impulsan la inclusión financiera.

8.1 Avance en estrategia de sostenibilidad – Eje compromiso con la prosperidad económica

La empresa impulsa el desarrollo económico y social a través de acciones transformadoras que generan crecimiento sostenible y mayores oportunidades para personas, comunidades e instituciones. Durante el 2024, diversas iniciativas contribuyeron al cumplimiento de este eje estratégico:

- **Programa de Formación: Mujer, que tu Negocio Crezca Más**

En colaboración con Centrum PUCP, se capacitó a más de 50 mujeres microempresarias en gestión empresarial, liderazgo y sostenibilidad, fortaleciendo sus habilidades y promoviendo su acceso a servicios financieros. Durante la ceremonia de clausura, también se reconoció a la primera promoción del programa "Creciendo Juntas" y a sus mentoras, coordinadoras de crédito que de manera voluntaria acompañaron y brindaron seguimiento a las participantes, asegurando la continuidad del aprendizaje.

- **Programa de Educación Financiera**

En alianza con el Programa Juntos del MIDIS, se desarrollaron capacitaciones dirigidas a emprendedoras rurales de la región, con el objetivo de fortalecer sus competencias financieras, fomentar la independencia económica y facilitar su acceso a servicios financieros de calidad. Estas sesiones se realizaron de manera presencial en localidades como Chinchero, Pisac, Paruro, Espinar, Pomacanchi y Sicuani, abordando temas como cultura de ahorro, planificación de presupuestos, acceso a microcréditos y simulación de préstamos.

Asimismo, en conjunto con ASBANC y APOYO, se realizó el programa de "Educación financiera en tu cole", el cual tuvo como objetivo la capacitación a mas de 2000 maestros de instituciones educativas nacionales de la región del Cusco, de los cuales 514 se graduaron en el diplomado de Educación Financiera que contempla este programa, llevando educación financiera a más de 17,000 alumnos.

- **Tambo Tecnológico y Digital**

Caja Cusco lanzó un producto financiero dirigido a emprendedoras rurales como parte de la iniciativa Red Work4Progress, promovida por la Fundación La Caixa de España y respaldada por aliados estratégicos como World Vision, el programa PAIS del MIDIS, FABLAB Perú y Cite Textil Cusco. Esta red brinda formación a unidades productivas en la provincia de Quispicanchi, a través del primer Tambo de Innovación Tecnológica y Digital, impulsando el desarrollo sostenible de las familias de mujeres rurales.

- **Proyecto Crediciclo**

En conjunto con la FEPCMAC y la Cámara de Comercio del Cusco, se llevó a cabo la capacitación empresarial del Proyecto Crediciclo, dirigido a emprendedores, microempresarios, ejecutivos de ahorro y analistas de crédito. A través de este programa, se promovió el uso del crédito verde, fomentando la economía circular mediante la optimización de recursos, reducción de desperdicios y mejora de procesos sostenibles en los negocios.

- **Programa de Voluntariado Corporativo**

Además de sus responsabilidades laborales, los colaboradores de Caja Cusco desempeñan un rol transformador en la comunidad, especialmente entre niños y jóvenes, a quienes capacitan en Educación Financiera y Emprendimiento, proporcionándoles herramientas clave para tomar decisiones informadas y fortalecer su futuro.

- **Ferias para emprendedoras**:

Se promueven espacios para que las emprendedoras mujeres clientes y no clientes, tengan una plaza para ofrecer sus productos.

9. Nuestra Gestión Ambiental

9.1 Gestión Ambiental

[GRI 3-3] [GRI 302-1] [GRI 303-5] [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 306-1] [GRI 306-2] [GRI 306-3]

En Caja Cusco, incorporamos la gestión ambiental responsable como un pilar fundamental de nuestras operaciones. Implementamos prácticas sostenibles en nuestras instalaciones y procesos con el objetivo de reducir nuestro impacto ambiental. Además, buscamos ser un referente en el sector financiero en materia de sostenibilidad, fomentando la conciencia ecológica entre nuestros colaboradores y clientes.

Nuestros principales indicadores ambientales

Denuncias ambientales

Cantidad (#)	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Denuncias ambientales	0	0	0

Consumo de agua

Consumo de agua (litros)	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Agua consumida	4,543	4,207	4,126

Nota: El alcance del indicador es aplicable a nuestro local principal.

Consumo de energía

Tipo de energía (KWatts)	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Energía no renovable	440.00	477.45	513.15
Energía renovable	0.00	0.00	0.00

Nota: El alcance del indicador es aplicable a nuestro local principal.

Generación de residuos

Residuos (kilogramos)	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Residuos dispuestos	1,920	5,760	708.95

Nota: El alcance del indicador es aplicable a nuestro local principal. Además, los residuos generados son iguales a los dispuestos, ya que Caja Cusco no aprovecha los residuos por otra vía.

Emisiones generadas

TN CO2eq	Año 2022	Año 2023	Año 2024
GEI - Alcance 1	2.83	41.19	-
GEI - Alcance 2	102.87	91.34	-
GEI - Alcance 3	11.19	1.95	-

Nota: La medición de las emisiones generadas durante 2024, se realizará en abril y mayo de 2025.

9.2 Avance en estrategia de sostenibilidad – Eje compromiso con el planeta

La empresa ha integrado la gestión de riesgos socioambientales en sus operaciones y promueve acciones concretas para enfrentar el Cambio Climático. Esto incluye la restauración de bosques para compensar su huella de carbono, la protección de la biodiversidad en la Región Cusco, la optimización del uso de recursos y la gestión responsable de desechos y residuos.

Durante el 2024, diversas iniciativas reforzaron este compromiso:

- **Semana de la Sostenibilidad**: Se llevaron a cabo eventos de capacitación, sensibilización y promoción del reciclaje y el consumo responsable.
- **Reciclatón en Cusco**: Las agencias de la ciudad participaron activamente en esta campaña, destacando la Agencia Afligidos con 92.1 kg de residuos aprovechables y la Agencia San Sebastián con 31 kg.
- **Moda Sostenible: Uniformes con Identidad**: En su segunda edición, se donaron uniformes para transformarlos en accesorios exclusivos que serán utilizados como obsequios corporativos en las agencias.
- **Premio Nacional Ambiental Antonio Brack Egg 2024**: Caja Cusco fue galardonada en la categoría "Ciudades Sostenibles" por su proyecto "Agronativo: Sembrando sostenibilidad y preservando nuestras raíces con financiamiento verde", reconocimiento otorgado por el Ministerio del Ambiente a iniciativas destacadas en la protección del medioambiente y el uso sostenible de los recursos naturales.

10. Anexos

Tabla de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
Contenidos Generales		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales.	1.1 Sobre nosotros
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	1.1 Sobre nosotros
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	1.1 Sobre nosotros
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	1.1 Sobre nosotros
	2-7 Empleados.	6.1 Valor de las personas.
	2-8 Trabajadores que no son empleados.	6.1 Valor de las personas.
	2-9 Estructura de gobernanza.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	2-11 Presidente de máximo órgano de gobierno.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	2-14 Función del máximo órgano de en la presentación de informes de sostenibilidad.	1.1 Sobre nosotros

	2-15 Conflictos de interés.	3.1 Somos éticos y transparentes.
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas.	3.1 Somos éticos y transparentes.
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	2-19 Políticas de remuneración.	Omisión. Motivo: Confidencialidad. No tiene vinculación con objetivos y su desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, medio ambiente y las personas.
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Omisión. Motivo: Confidencialidad. No tiene vinculación con objetivos y su desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, medio ambiente y las personas.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Carta del presidente del Directorio
	2-23 Compromisos y políticas.	3.1 Somos éticos y transparentes.
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.	3.1 Somos éticos y transparentes.
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.	3.1 Somos éticos y transparentes.

	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	3.1 Somos éticos y transparentes.
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas.	3.1 Somos éticos y transparentes.
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	1.3 Trabajamos en ser una caja sostenible.
	2-30 Convenios de negociación colectiva.	6.1 Valor de las personas.
Temas materiales		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales.	1.3 Trabajamos en ser una caja sostenible.
	3-2 Lista de temas materiales.	1.3 Trabajamos en ser una caja sostenible.
Compromiso con la integridad	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1 Somos éticos y transparentes.
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	3.1 Somos éticos y transparentes.
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	3.1 Somos éticos y transparentes.
Gestionamos riesgos	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	2. Nuestro gobierno corporativo.
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	4.2 Ciberseguridad y seguridad de la información.

Nuestra gestión ambiental	3-3 Gestión de los temas materiales.	9.1 Gestión Ambiental.
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	9.1 Gestión Ambiental.
	303-5 Consumo de agua.	9.1 Gestión Ambiental.
	305-1 Emisión directa de GEI (alcance 1)	9.1 Gestión Ambiental.
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2).	9.1 Gestión Ambiental.
	305-3 Otras emisiones directas de GEI (alcance 3)	9.1 Gestión Ambiental.
	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	9.1 Gestión Ambiental.
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	9.1 Gestión Ambiental.
	306-3 Derrames significativos.	9.1 Gestión Ambiental.
	3-3 Gestión de los temas materiales.	6.1 Valor de las personas.
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	6.4 Estrategia de atracción del talento.
	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	6.5 Salud y Seguridad en el trabajo.
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	6.5 Salud y Seguridad en el trabajo.
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	6.5 Salud y Seguridad en el trabajo.

Comprometidos con nuestro equipo	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.	6.5 Salud y Seguridad en el trabajo.
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.	6.5 Salud y Seguridad en el trabajo.
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	6.5 Salud y Seguridad en el trabajo.
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	6.5 Salud y Seguridad en el trabajo.
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales.	6.5 Salud y Seguridad en el trabajo.
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.	6.4 Estrategia de atracción del talento.
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	6.4 Estrategia de atracción del talento.
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	6.4 Estrategia de atracción del talento.
	405-1 Diversidad en los cuerpos de gobernanza y empleados	6.1 Valor de las personas.
	405-2 Ratio entre salario básico y la remuneración de mujeres y hombres.	6.3 Diversidad e inclusión.
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	6.3 Diversidad e inclusión.
Contribuimos con la sociedad	3-3 Gestión de los temas materiales.	8. Contribuimos a nuestra sociedad.