

A collage of various skyscrapers from different angles, including a low-angle shot of a building against a sunset sky. The text "Memoria Institucional 2020" is overlaid on the sunset portion of the collage.

Memoria Institucional 2020

Directorio y la Gerencia Mancomunada

Índice

Declaración de Responsabilidad	Pág.	3
Mensaje del Presidente del Directorio	Pág.	4
Gobierno Corporativo	Pág.	6
Nuestro Directorio	Pág.	7
Nuestra Gerencia Mancomunada	Pág.	10
I. Perfil de la Entidad	Pág.	12
1.1 Datos Generales	Pág.	12
1.2 Objeto Social	Pág.	13
1.3 Capital Social	Pág.	13
1.4 Estructura Accionaria	Pág.	13
1.5 Red de Agencias, Oficinas y Centros de Promoción e Información	Pág.	14
II. Imagen y Posicionamiento	Pág.	15
III. Cultura Organizacional	Pág.	16
3.1 Nuestra Visión	Pág.	16
3.2 Nuestra Misión	Pág.	16
3.3 Nuestros Valores	Pág.	16
IV. Entorno Económico	Pág.	18
4.1 Evolución del PBI	Pág.	18
4.2 Inflación	Pág.	20
4.3 Tipo de Cambio	Pág.	20
4.4 Tasas de Interés	Pág.	21
4.5 Entorno Financiero y Micro financiero	Pág.	21
4.5.1 Sistema Financiero	Pág.	21
4.5.2 Sistema Micro Financiero	Pág.	23
V. Mercado Regional	Pág.	26
VI. Análisis de Gestión	Pág.	27
6.1 Gestión de Activos	Pág.	27
6.1.1 Evolución de las Colocaciones	Pág.	27
6.1.2 Evolución de Estructura de Colocaciones	Pág.	28
6.1.3 Evolución del número de clientes de créditos	Pág.	28
6.1.4 Calidad de cartera de Colocaciones	Pág.	29
6.1.5 Gestión de Liquidez	Pág.	30
6.2 Gestión del Pasivo	Pág.	31
6.2.1 Evolución de Depósitos	Pág.	31
6.2.2 Evolución de la Estructura de Depósitos	Pág.	32
6.2.3 Evolución de Clientes de Depósitos	Pág.	32
6.2.4 Fuentes de Fondeo	Pág.	33
6.3 Patrimonio	Pág.	33
6.3.1 Evolución del Patrimonio	Pág.	33
6.3.2 Resultado Económico	Pág.	34
6.4 Gestión Integral de Riesgos	Pág.	34

6.4.1	Gestión de Riesgo Crediticio	Pág.	34
6.4.2	Gestión de Riesgo de Liquidez	Pág.	35
6.4.3	Gestión de Riesgo de Mercado	Pág.	35
6.4.4	Gestión de Riesgo Operacional	Pág.	35
6.5	Gestión de Inversiones	Pág.	36
6.6	Gestión de Servicios Financieros	Pág.	37
6.7	Gestión PLAFT	Pág.	38
6.8	Gestión del Talento Humano	Pág.	40
VII.-	Principales Indicadores Financieros	Pág.	42
VIII.	Planificación Estratégica	Pág.	43
IX.	Responsabilidad Social	Pág.	45
X.	Hechos relevantes de la Gestión	Pág.	46
XI.	Estados Financieros Auditados	Pág.	48



Declaración de Responsabilidad

El contenido del presente documento está basado en la información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A., durante el año 2020.

Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



Ing°. Alejandro Genaro Tirapo Sánchez
Presidente del Directorio



Lic. Jose Luis Lam Robles
Gerente de Administración



Ing° Javier O .Fernández Rumiche
Gerente de Operaciones y Finanzas



Econ. Gerónimo A. Saldarriaga Colmenares
Gerente de Negocios

Mensaje del Presidente de Directorio

Al término de este año 2020 es menester expresar mi agradecimiento a cada uno de los integrantes de esta gran familia de Caja del Santa; en especial al Presidente de la Junta de Accionistas: Arqº Roberto Briceño Franco, a los miembros del directorio, a la Gerencia Mancomunada por propiciar la sinergia requerida para llevar a cabo la gestión que actualmente presido y represento; así como a cada colaborador de la Caja del Santa y especialmente a nuestros socios emprendedores afectados fuertemente por las medidas de confinamiento dictados por el gobierno frente a la crisis sanitaria que enfrentamos, motivándonos a generar una “resiliencia corporativa” permitiendo poner en marcha los planes de contingencia para desarrollar y mantener la continuidad de nuestras operaciones en un escenario adverso convirtiéndonos en el socio estratégico de muchos emprendedores que tienen que reinventar sus negocios ante la evolución del Covid-19.

Un año retador donde la economía a nivel mundial se vio afectada no siendo ajena a este impacto la economía peruana, la cual cerró con una contracción anual de 11,1 por ciento, la mayor tasa de caída desde 1989, en un año marcado por una emergencia sanitaria a nivel global que generó una caída 3,5 por ciento del crecimiento mundial; donde las restricciones impuestas para enfrentar la pandemia implicaron un choque de oferta negativo sobre la actividad económica, principalmente en los sectores considerados como no esenciales, lo que se tradujo en una menor producción para el mercado local, así como menores envíos de nuestros productos al exterior. siendo progresiva la reanudación de actividades. No obstante, las medidas implementadas para enfrentar la pandemia deterioraron fuertemente el mercado laboral y a la demanda interna cuya variación anual pasó de 2.4 en el 2019 a -9.8 al cierre del 2020; respectivamente.

A nivel regional¹ la actividad primaria, presentó una variación negativa de 1,7 por ciento interanual en el sector agropecuario así como en el sector pesca, 50,1 por ciento interanual además de presentar una contracción del 13,3 por ciento el sector Manufactura; sucediendo lo contrario en la actividad Minera y Construcción; las cuales crecieron 2,7% y 42.6%; respectivamente. En lo referente a la inversión pública acumulada en Ancash en el periodo de enero a

¹ <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/2020/sintesis-ancash-11-2020>.

noviembre disminuyó 23,1 por ciento interanual; en términos reales, debido a la menor ejecución del Gobierno Nacional (-42,5 por ciento), gobiernos locales (-12,6 por ciento) y del Gobierno Regional (-7,9 por ciento).

Teniendo en cuenta la diversidad de los factores y acontecimientos relacionados a la evolución de la pandemia La Caja del Santa tiene como objetivo replantear las estrategias institucionales; las cuales se centraran en el fortalecimiento patrimonial, el incremento de los ingresos y la optimización de la productividad a fin de garantizar la sostenibilidad y crecimiento rentable de La Caja del Santa. Asimismo, nuestra Institución mantiene su compromiso de brindar la atención ágil y rápida a los segmentos socioeconómicos no bancarizados a través de sus agencias ubicadas en Ancash, La Libertad y Lima ofreciendo productos diseñados a la necesidad de aquellos emprendedores que requieren de un socio estratégico para hacer realidad el sueño del negocio propio.

Teniendo como fundamento nuestro rol social con el entorno, en el I Trim-20 La Caja aperturó la Escuela de Microfinanzas 2020 donde se logra compartir los conocimientos de la actividad de gestión crediticia a fin de contribuir en la formación de prospectos de jóvenes profesionales en las micro finanzas. De esta misma manera internamente se continuo con los programas de capacitación a nuestros colaboradores a fin de dotar de los conocimientos necesarios para operar y desarrollar con eficiencia las funciones encomendadas; no obstante en este 2020 se puso en práctica con mayor énfasis a la ejecución de los planes de prevención, salud y bienestar de nuestro capital humano; lo cual ratifica el compromiso y responsabilidad de nuestros colaboradores para aplicar todos los protocolos de sanidad y salubridad para realizar sus labores y no interrumpir el servicio a nuestros clientes.

Es preciso manifestar la renovación de mi compromiso; así como de la plana directiva que me acompaña a fin de realizar todas las gestiones y el esfuerzo necesario para alcanzar las metas y objetivos trazados para continuar con la mejora de los resultados, así como de recuperar el liderazgo de La Caja del Santa en la Región.

Cordialmente,

Sr. Alejandro Tirapo Sánchez.
Presidente del Directorio CMAc SANTA

Gobierno Corporativo

Arqº ROBERTO BRICEÑO FRANCO
Alcalde de la Municipalidad
Provincial del Santa



Presidente de la Junta General de Accionistas
de la
Municipalidad Provincial del Santa.

Nuestro Directorio



Ing. ALEJANDRO GENARO TIRAPO SÁNCHEZ

Presidente del Directorio

Representante de la Cámara de Comercio del Santa,
Nombrado con Acuerdo de Concejo N° 018-2016-MPS del 29.02.16
Ratificado con Acuerdo de Concejo N° 048-2018-MPS del 19.03.18.



Lic. EDWIN ADOLFO VARILLAS URIOL

Vicepresidente del Directorio

Representante de la Municipalidad Provincial del Santa por la Minoría.
Nombrado con Acuerdo de Concejo N° 017-2017-MPS del 31.03.17,
Ratificado con Acuerdo de Concejo N° 064-2018-MPS del 18.05.18.



Econ. JENRY ALEX HIDALGO LAMA

Miembro del Directorio

Representante de la Municipalidad Provincial del Santa por la Mayoría.
Nombrado con Acuerdo de Concejo N° 119-2019-MPS del 10.10.19.



Sr. PEDRO MARCIAL CISNEROS ARAMBURÚ

Miembro del Directorio

Representante de la Micro y Pequeña Empresa – MYPES.
Nombrado con Acuerdo de Concejo N° 002-2016-MPS del 12.01.16,
Ratificado con Acuerdo de Concejo N° 117-2017-MPS del 20.12.17.



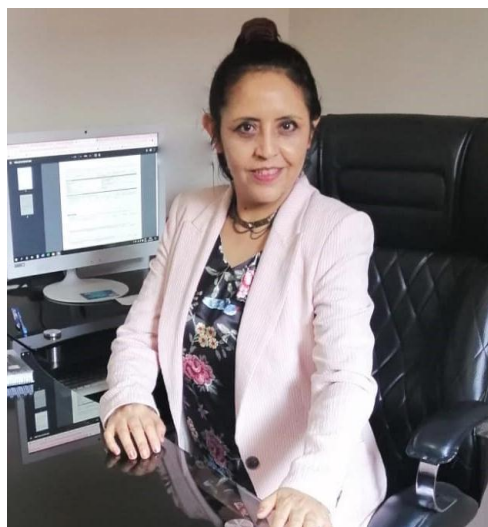
Lic. FLOR DE MARIA ZAVALA ESCOBEDO

Miembro del Directorio

Representante del Clero

Carta de designación remitida por la Diócesis de Chimbote del 29.08.19

Aprobada en Sesión de Directorio N° 19-2019-O del 24.10.19



Abog. LEIDY DEL ROSARIO LINARES CUBILLAS

Miembro del Directorio – Representante de COFIDE

Carta COFIDE designación desde el 27.02.20

Nuestra Gerencia Mancomunada

- **CPC. ENA ZULAY PERALTA GAMBINI**

Gerente de Operaciones y Finanzas (e)

Desde el 25 de octubre del 2019 hasta el 30 de abril del 2020.

- **Ingº JAVIER OSWALDO FERNÁNDEZ RUMICHE**

Gerente de Operaciones y Finanzas

Desde el 02 de mayo del 2020 a la actualidad.

- **Lic. ROBERTO CARLOS IBAÑEZ VASQUEZ**

Gerente de Negocios

Desde el 06 de diciembre del 2018 hasta el 11 de marzo del 2020.

- **Econ. GERÓNIMO AGUSTIN SALDARRIAGA COLMENARES**

Gerente de Negocios

Desde el 19 de marzo del 2020 a la actualidad.

- **Lic. JOSE LUIS LAM ROBLES**

Gerente de Operaciones y Finanzas

Desde el 09 de abril del 2016 al 24 de octubre del 2019

Gerente de Administración

Desde el 25 de octubre del 2019 a la actualidad.

MEMORIA ANUAL



Perfil de la Entidad

1.1 Datos Generales

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, es una institución financiera especializada en microfinanzas, integrante del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú; creada con el objeto de captar recursos del público, para intermediar los fondos captados a través del financiamiento a las pequeñas y microempresas.

El Ministerio de Economía y Finanzas mediante D.S, N° 255-85-EF del 27 de Junio de 1985 autorizó su funcionamiento, y fue constituida mediante escritura pública de constitución y estatuto de fecha 09 de abril del 1986, ante el Notario Público, Dr. Bernabé Zúñiga Quiroz e inscrita en los Registros Públicos de Chimbote a Fojas 123, Asiento 1, Tomo 30 de Personas Jurídicas; a partir de dicha fecha La Caja del Santa realizó operaciones de crédito prendario y ahorros, productos con los que se mantuvo hasta diciembre de 1993; fecha en la cual dio un salto cualitativo y cuantitativo al iniciar su incursión con el otorgamiento de créditos a la micro y pequeña empresa además de los créditos personales.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, está regulada por el Banco Central de Reserva del Perú; así como es supervisada y controlada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, la Federación Peruana de Cajas Municipales y por la Contraloría General de la República.

En 34 años de constante trabajo, La Caja del Santa cuenta con 61,916 clientes desagregándose en 17,048 clientes de créditos y 44,868 clientes de ahorros; razón por la cual continúa trabajando para brindar un mejor servicio y atender a más microempresarios de la zona y del país.

1.2 Objeto Social:

Tiene por objeto social captar recursos del público, especializada en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas, así como efectuar todas las operaciones que le permite la Ley 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

1.3 Capital Social:

El capital social es de S/ 36,236,660.00 (Treintaseis Millones Doscientos Treintaseis Mil Seiscientos Sesenta Mil con 00/100 Soles), representada por 3,523,666 acciones con valor nominal de S/ 10.00 a nombre de la Municipalidad Provincial del Santa y 1'000.000 acciones con un valor nominal de S/ 1.00 a nombre del Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – FOCMAC; íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

1.4 Estructura Accionaria

ACCIONISTA	PATRIMONIO
Municipalidad Provincial del Santa	97%
Fondo de Cajas Municipales – FOCMAC	3%
TOTAL	100%

1.5 Red de Agencias, Oficinas y CPI's

Nº	Tipo de Sede	Dirección	Departamento
1	Oficina Principal	Jr. José Gálvez N° 602, Chimbote.	Ancash
2	AG. Bolognesi	Francisco Bolognesi Mz 3 N° 588, 592 y 596, Chimbote	Ancash
3	AG. Nuevo Chimbote	Lt. 2A de Mz. A, Parcela 1 (Prolong. Av. Argentina)	Ancash
4	AG. Huaraz	Mz C-7 Lt 10 Urb. Zona Comercial – Jr. Bolívar N° 655	Ancash
5	OE Huarmey	Av. El Olivar 315 Centro Cívico de Huarmey	Ancash
6	OE Casma	Programa de Vivienda H.U. Zona Nor Oeste Mz P Lt. 9	Ancash
7	OE Caraz	Mz H2 Lt. 11 Barrio La Esperanza	Ancash
8	AG. Barranca	Jr. Bolognesi N° 136, Barranca	Lima
9	AG. Huacho	Av. Túpac Amaru N° 306, Huacho	Lima
10	AG. Trujillo	Calle Grau N° 359-B Centro Histórico de Trujillo	La Libertad
11	CPI Jesús María	Jr. Mariscal Luzuriaga N° 373, 3º Piso – Of. 302 Jesús M	Lima
12	CPI Santa	Mz. G Lt. 9, Distrito de Santa,	Ancash
13	CPI Carhuaz	Mz. M Lt. 7B, Sector San Martín, Distrito de Carhuaz	Ancash
14	CPI Yungay	Urb. Yungay Zona A Mz E Lt 1, Zona Comercio, Yungay	Ancash
15	CPI San Jacinto	Calle Santa Mz L-1 Lt. 27, San Jacinto, Nepeña, Santa	Ancash
16	CPI CC. Mega Plaza	Av. Victor Raúl Haya de la Torre N° 4694 2º Piso, Chimb	Ancash

I. Imagen y Posicionamiento

“...Tu Mejor Socio!!!”, frase que resume la filosofía empresarial de La Caja, la cual expresa el vínculo con aquellos soñadores que emprenden día a día confiando y creciendo con nosotros; además esta frase de fácil recordación nos ha permitido posicionarnos en cada uno de nuestros clientes a fin de ser considerada como la mejor opción para realizar sus negocios.



La Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, fue declarada por la Municipalidad Provincial del Santa como *“Patrimonio Económico y Financiero de la Provincia del Santa”*; en reconocimiento a la confianza y preferencia de nuestros clientes; siendo una de las instituciones micro financieras con una importante participación en el mercado regional.



II. Cultura Organizacional

2.1 Nuestra Visión

“Ser reconocida como una institución financiera sólida y confiable que mejora la calidad de vida de las personas”.

2.2 Nuestra Misión

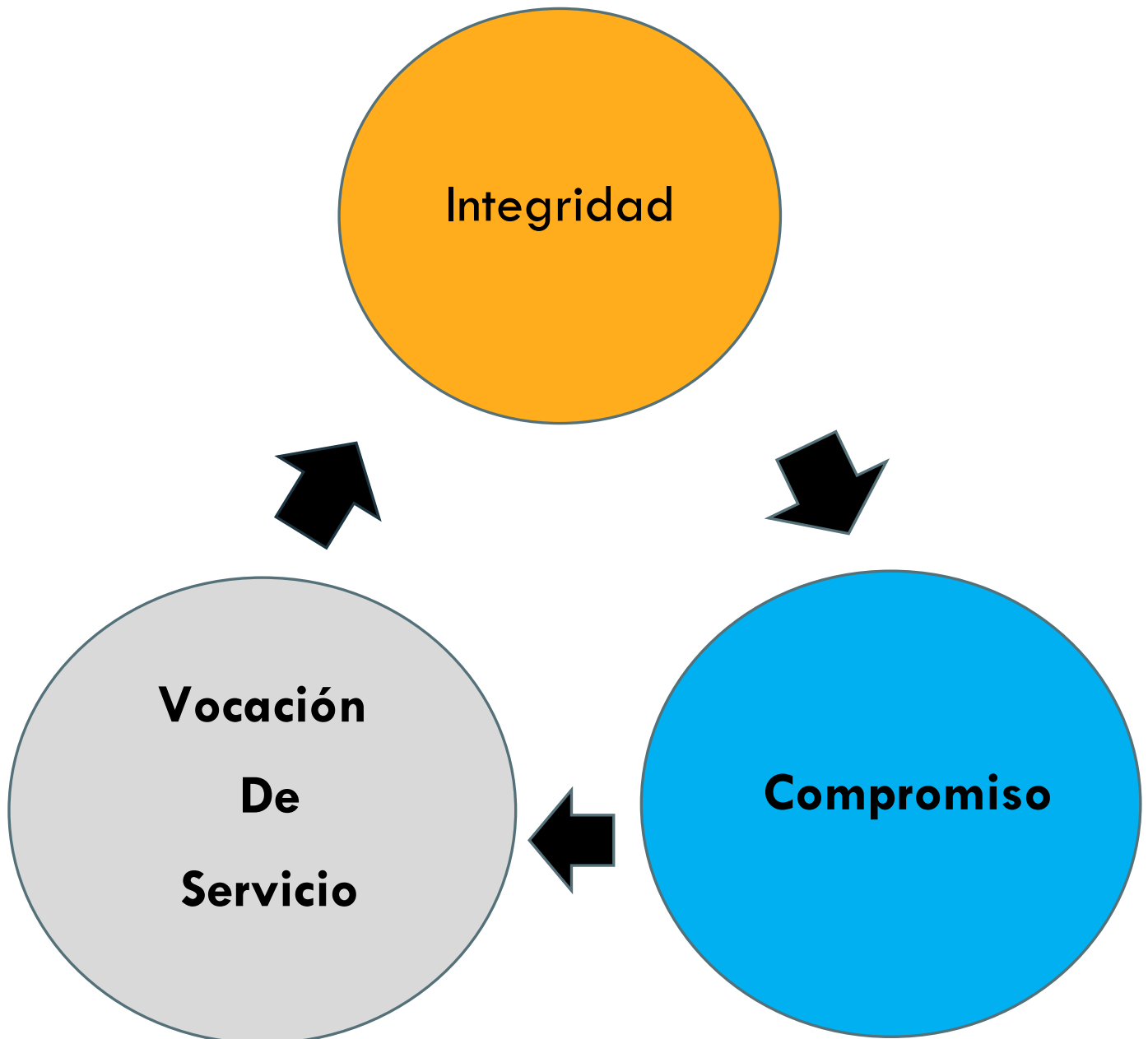
“Satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes con buenas prácticas de negocio y asesoría personalizada”.

2.3 Nuestros Valores

- **Integridad:**
Implica actuar con ética profesional, mostrando virtudes de honestidad, respeto, transparencia y responsabilidad en el desempeño de nuestra labor, buscando generar confianza y seguridad en nuestros clientes.
- **Vocación de Servicio:**
Implica estar convencido de ejercer nuestra actividad profesional con una actitud de empatía hacia nuestros clientes, orientada a satisfacer sus necesidades financieras.

- **Compromiso:**
Implica hacer propia la misión, visión y valores de la Caja, involucrándonos en el logro de sus objetivos institucionales.

Nuestros Valores

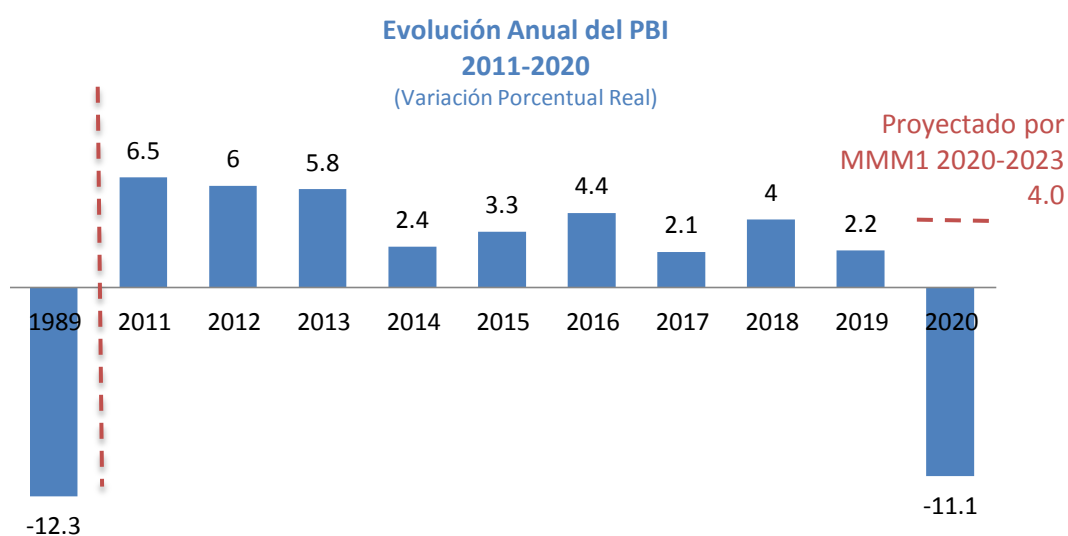


Fuente Elaboración propia

IV. Entorno Económico

4.1 Evolución del Producto Bruto Interno (PBI)

La economía peruana cerró el 2020 con una contracción anual de 11,1 por ciento, la mayor tasa de caída desde 1989, en un año marcado por una emergencia sanitaria a nivel global que generó una caída 3,5 por ciento del crecimiento mundial. Las cifras proyectadas según el MMM² de agos-19 fue de 4 por ciento a dic-20. Las medidas implementadas para enfrentar la pandemia deterioraron fuertemente el mercado laboral y a la demanda interna.



Fuente: Cuadros Estadístico Histórico - BCRP

PBI Sectorial	2019	2020
PBI Primario	-0.9	-7.7
Agropecuaria	3.5	1.3
Pesca	-17.2	2.1
Minería metálica	-0.8	-13.5
Hidrocarburos	4.6	-11.0
Manufactura	-8.3	-2.5
PBI No Primario	3.2	-12.1
Manufactura	0.9	-17.3
Electricidad y Agua	3.9	-6.1
Construcción	1.4	-13.9
Comercio	3.0	-16.0
Servicios	3.8	-10.3
Producto Bruto Interno	2.2	-11.1

Fuente: Cuadros Estadístico Histórico - BCRP

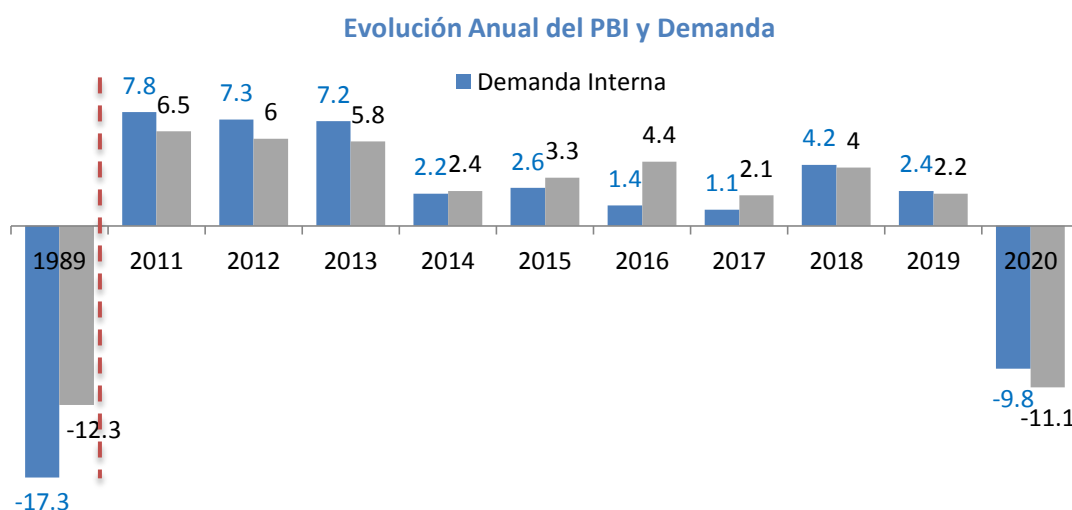
² Marco Macroeconómico Multianual del 21 de agosto del 2019 – Ministerio de Economía y Finanzas.

Producto Bruto Interno – Por Tipo de Gasto

Los factores que influyeron en la contracción del PBI (-11.1) al cierre del 2020 comprendieron la Demanda Interna que presentó un indicador anual negativo del -9.8% producto de la menor Inversión Pública (-17.7) y de la Inversión Privada (-17.2) seguido del Consumo Privado (-8.7), sucediendo lo contrario con el desarrollo del Consumo Público (7.5). En cuanto a las exportaciones e importaciones; éstos factores reflejaron una contracción del -20 y -15.6; respectivamente.

Producto Bruto Interno por Tipo de Gasto (Variación Porcentual)		
	2019	2020
<u>i. Demanda Interna</u>	2.4	-9.8
Consumo privado	3	-8.7
Consumo público	2.1	7.5
Inversión Privada	4	-17.2
Inversión Pública	-1.4	-17.7
Variación de inventarios (contrib.)	-0.5	-0.7
<u>ii. Exportaciones</u>	0.7	-20
<u>III. Importaciones</u>	1.2	-15.6
PBI (I+II+III)	2.2	-11.1

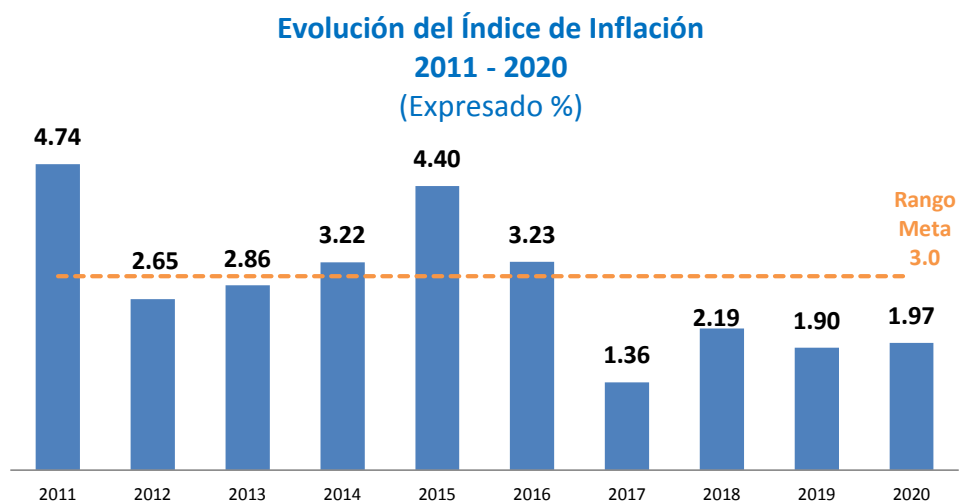
Fuente: Resumen Informativo Semanal BCRP del 18.02.21)



Fuente: Cuadros Estadístico Histórico - BCRP

4.2 Inflación

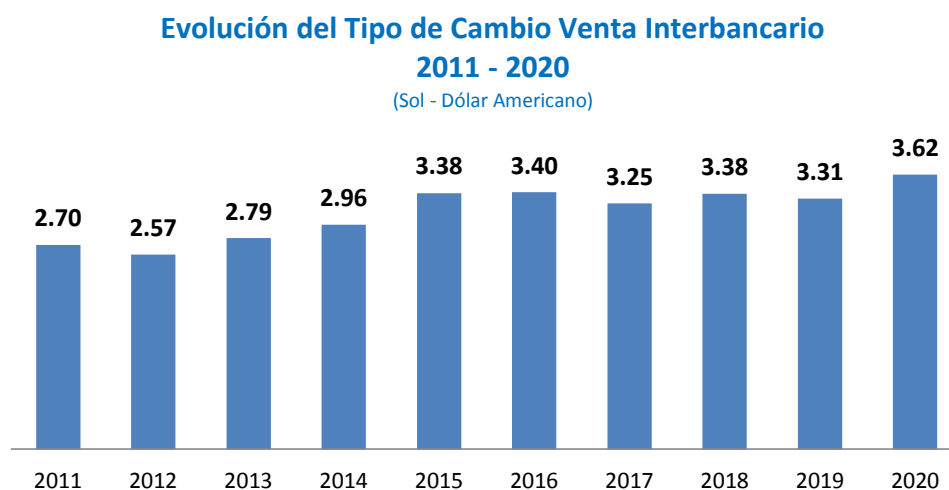
La inflación al cierre del 2020 alcanzó una cifra de 1,97%, tasa que se encuentra dentro del rango meta de entre 1% y 3% margen fijado por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).



Fuente: BCRP - Cuadros Anuales Históricos

4.3 Tipo de Cambio

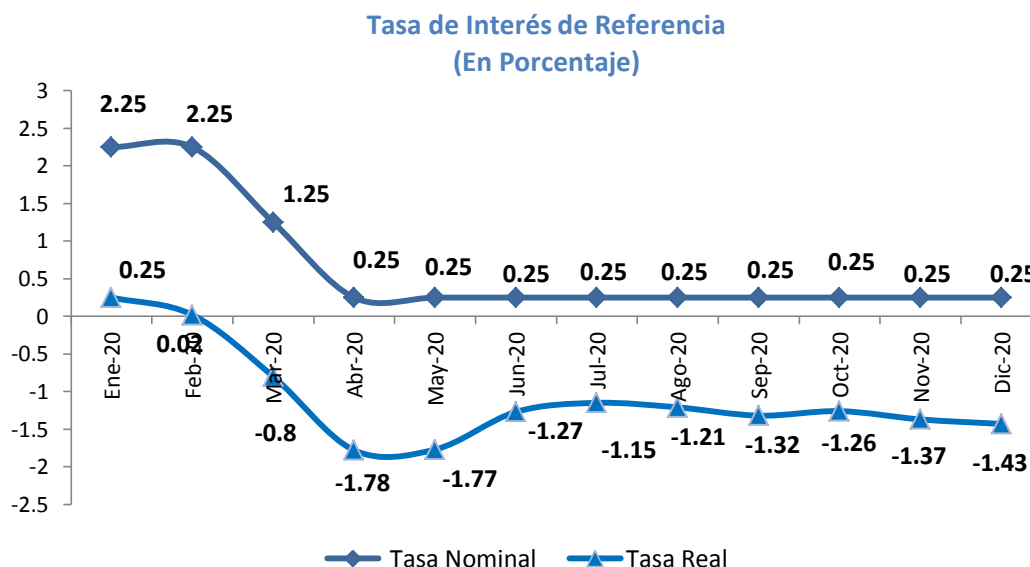
El tipo de cambio venta interbancario cerró en S/ 3,62 por dólar, presentando una variación de 0.31 puntos respecto al cierre del 2019 (3.31).



Fuente: BCRP - Cuadros Anuales Históricos

4.4. Tasas de interés

El BCRP mantiene desde abril del 2020 una tasa de interés de referencia mínima histórica de 0,25 por ciento, equivalente en noviembre a una tasa real negativa de 1,37 por ciento. Dada la magnitud del choque asociado a la pandemia, el impulso monetario se ha venido ampliando mediante otros instrumentos de política monetaria.



4.5. Entorno Financiero y Micro Financiero

4.5.1 Sistema Financiero

■ Colocaciones:

Las colocaciones al mes de Dic-20 en el Sistema Financiero Peruano ascendieron a S/ 370,761 Millones, lo que representó un crecimiento de 12.85% (+S/ 42,220 Millones) respecto a Dic-19, (S/ 328,541 Millones). El crecimiento estuvo influenciado por la variación anual de la colocación en créditos a la Mediana Empresa que paso de S/ 45,006, Millones a S/ 69,401 Millones variando en 54.20% S/ (+S/ 24,395 Millones), Créditos a Grandes Empresas paso de S/ 46,578 Millones a S/ 58,885 Millones variando en 26.42% (S/ 12,307 Millones), Créditos a Pequeñas Empresas paso de S/ 30,653 Millones a S/ 39,572 Millones variando en 29.10% (S/ 8,919 Millones), Créditos a Microempresas paso de S/ 11,564 Millones a S/ 14,332 Millones variando en 23.94% (S/ 2,768 Millones) y Créditos Hipotecarios paso de S/ 51,082 Millones a S/ 53,3010 Millones variando en 4.36% (+S/ 2,228 Millones).

Evolución de Créditos Directos del Sistema Financiero 2011-2020

Expresado en Millones de Soles



Fuente: SBS - Información a Dic-20

1/ Excluyendo a Banco de la Nación, Agrobanco y Empresas de Arrendamiento Financiero

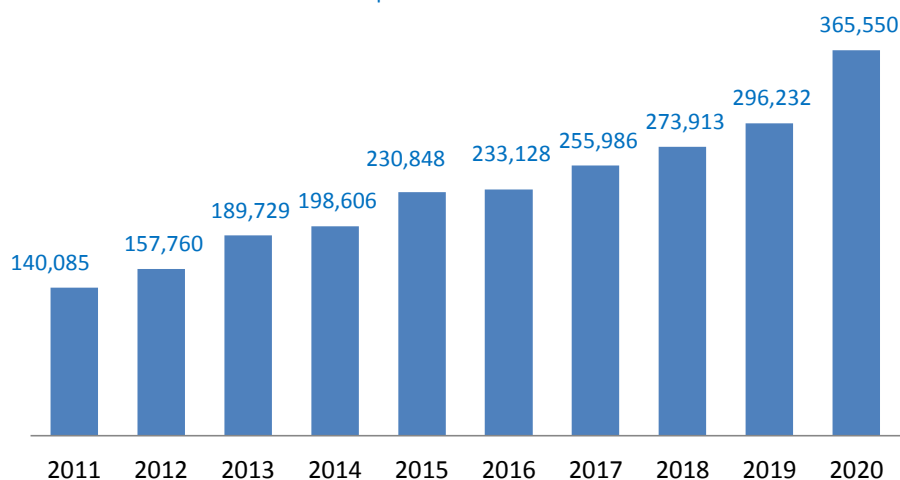
El Sistema Financiero registró una participación del 18.58% en Créditos Corporativos, 15.88% a Grandes Empresas, 18.72% en Créditos a Medianas Empresas, 10.67% en Pequeñas Empresas, 3.87% a Microempresas, 17.91% en Créditos de Consumo; además del 14.38% colocados en Créditos Hipotecarios.

▪ Captaciones:

Las captaciones de los Depósitos al mes de Dic-20 en el Sistema Financiero Peruano ascendieron a S/ 365,550 Millones, lo que representó un crecimiento de 23.40% (+S/69,319 Millones) respecto a Dic-19, (S/ 296,232 Millones). El crecimiento estuvo influenciado principalmente por el incremento del 46.70% de los Depósitos de Ahorros; los cuales pasaron de S/ 82,818 Millones a S/ 121,497 Millones al cierre de Dic-20; seguido de los Ahorros a la Vista que varió en 45.10% pasando de S/ 81,546 Millones a S/ 118,327 Millones; sucediendo lo contrario en la evolución del Depósito a Plazo Fijo el cual mostró una contracción de - 4.66% pasando de S/ 131,867 Millones a S/ 125,726 Millones al cierre del 2020.

Evolución de Depósitos del Sistema Financiero 2011-2020

Expresado en Millones de Soles



Fuente: SBS - Información a Dic-20

1/ Excluye a Banco de la Nación.

El total de las Captaciones a nivel del Sistema Financiero estuvo distribuido en un 90.26% en la Banca Múltiple, 6.96% en las Cajas Municipales, 2.29% en las Empresas Financieras y 0.49% en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.

4.5.2 Sistema Micro Financiero

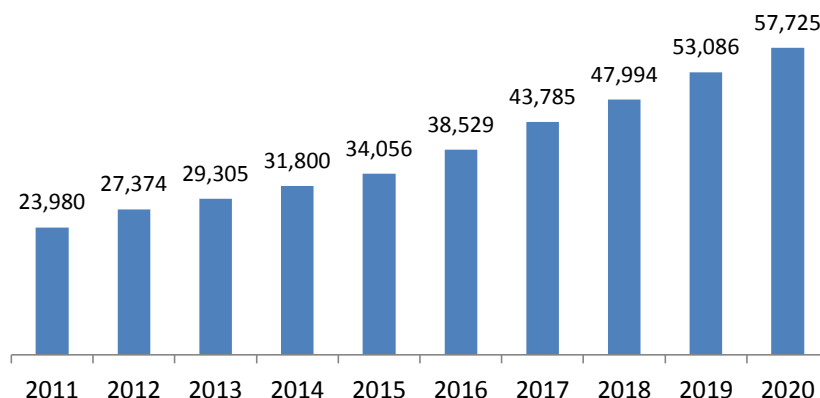
▪ Colocaciones

Las colocaciones a nivel del Sistema Microfinanciero totalizaron S/57'725 Millones, presentando un incremento del 8.74% respecto al año precedente (S/ 53'086 Millones); registrando las Cajas Municipales el mayor porcentaje de participación (45.83%) del total de créditos del Sistema Micro Financiero, seguido de las Financieras (23.11%), Mi Banco (22.49%), Edpymes (4.42%) y CRAC's (4.15%).

El Incremento de las colocaciones en el Sistema Microfinanciero se debió básicamente por los créditos otorgados a la Micro empresa el cual varió en 22.45% pasando de S/ 10,666 Millones a S/ 13,060 Millones, seguido del crédito Pequeña empresa el cual varió en 15.51% respecto del año anterior; pasando de S/ 20,877 Millones a S/ 24,115 Millones, finalmente los créditos Mediana empresa que varió en 17.28%, pasando de S/2,918 Millones a S/3,422 Millones al cierre del 2020.

Evolución de Créditos Directos del Sistema Micro Financiero 2011-2020

Expresado en Millones de Soles



Fuente: SBS - Información a Dic-20

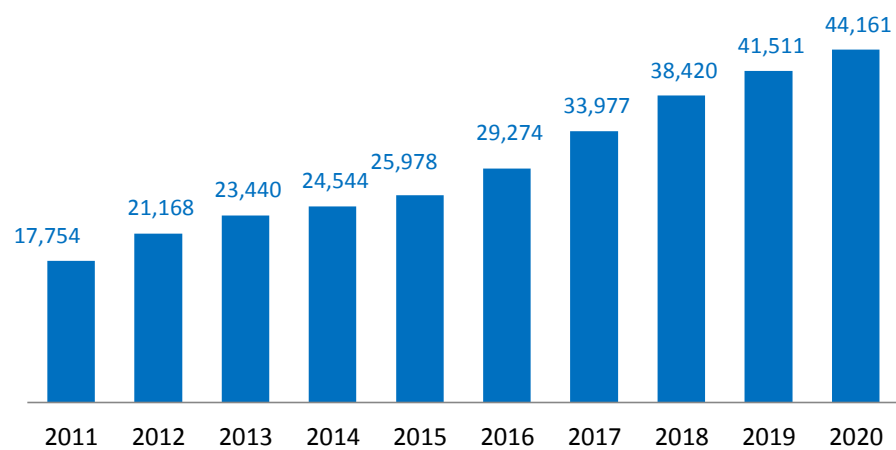
1/ Excluyendo a Banco de la Nación, Agrobanco y Empresas de Arrendamiento Financiero

▪ Captaciones

A nivel del Sistema Microfinanciero la evolución de los depósitos mostraron una tendencia creciente logrando totalizar al cierre de Dic-20 S/44,161 Millones variando en un 6.38% (S/ 2,650 Millones) en relación a Dic-19 (S/ 41,511 Millones). La mayor participación del total de las captaciones está en las CMAC's con 57.64% (S/25,453 Millones), seguido de Mi Banco con el 19.36% (S/ 8,548 Millones), y de las Empresas Financieras con un 18.97% (S/ 8,379 Millones) y finalmente las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito con una menor participación del 4.03% (S/1,780 Millones).

Evolución de Depósitos del Sistema Micro Financiero 2011-2020

Expresado en Millones de Soles



Fuente: SBS - Información a Dic-20

1/ Excluye a Banco de la Nación.

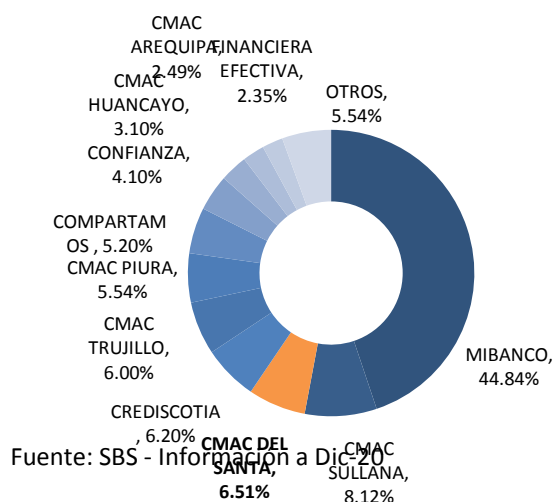
Mercado Regional

A nivel de Instituciones Micro Financieras (IMFs), Caja del Santa obtuvo el tercer lugar con el 6.51% de participación siendo el total de colocaciones del sistema microfinanciero de S/1'333'276 Mil.

Las principales instituciones microfinancieras que interactuaron en el mercado objetivo de La Caja del Santa fueron MI Banco, Caja Sullana y Crediscotia.

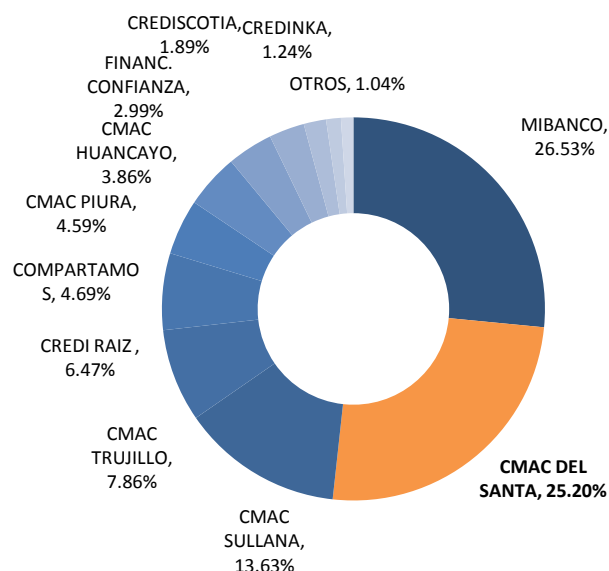
Durante el 2020. La Caja del Santa obtuvo un saldo de captaciones de S/ 129,450 Mil, y ocupó el 2º lugar a nivel de Instituciones Micro Financieras (IMF's), con un 25.20% de participación de un total de S/ 513'672 Mil, debido a la confianza de los clientes depositado en La Caja del Santa

Participación de Colocaciones en el Sistema Microfinanciero de Ancash



Fuente: SBS - Información a Dic-20

Participación de Captaciones en el Sistema Microfinanciero de Ancash Dic-20

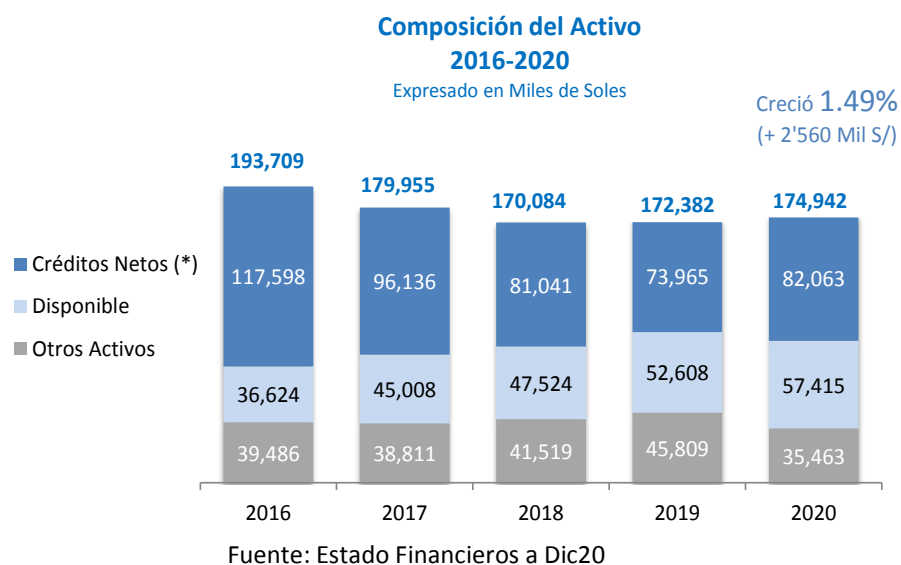


Fuente: SBS - Información a Dic-20

V. Análisis de Gestión

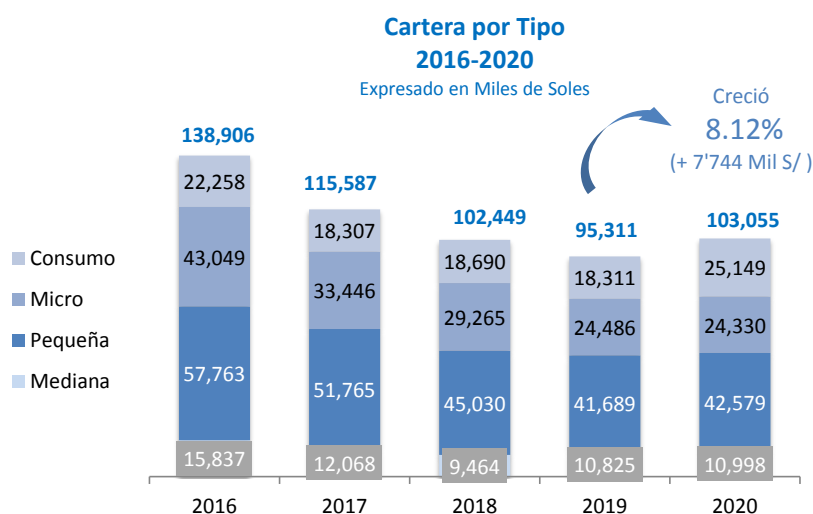
6.1 Gestión de Activos

Los activos ascendieron a S/ 174,942 Mil, incrementándose en 1.49% respecto a Dic-19 (172,382 Mil) la variación positiva responde básicamente al incremento de la cartera de créditos netos, los que representan el 46.91% de los activos totales



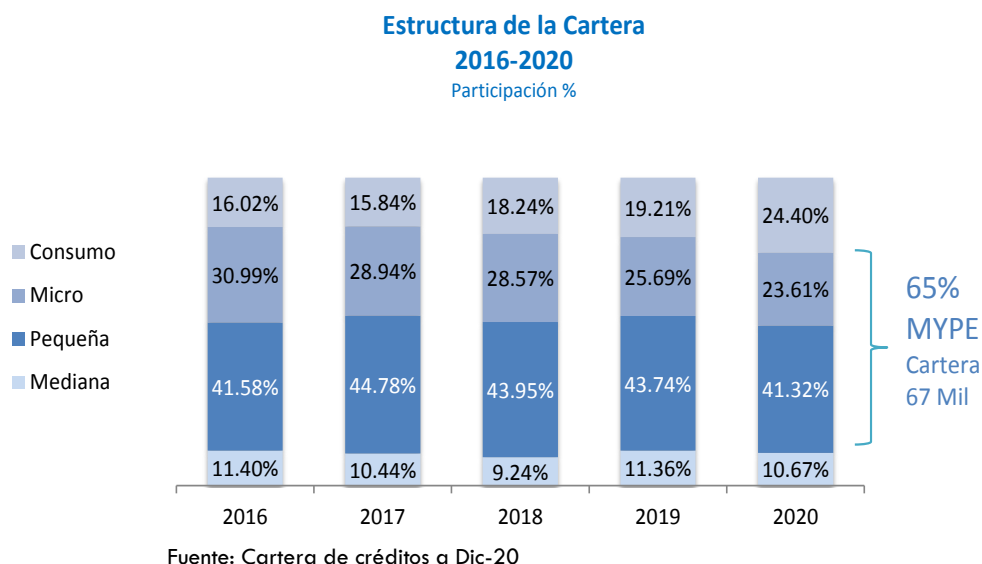
6.1.1 Evolución de las Colocaciones

La cartera bruta presentó un crecimiento de 8.12% (S/ 7,744 Mil) alcanzando un total de S/ 103,055 Mil, al cierre de Dic-20.



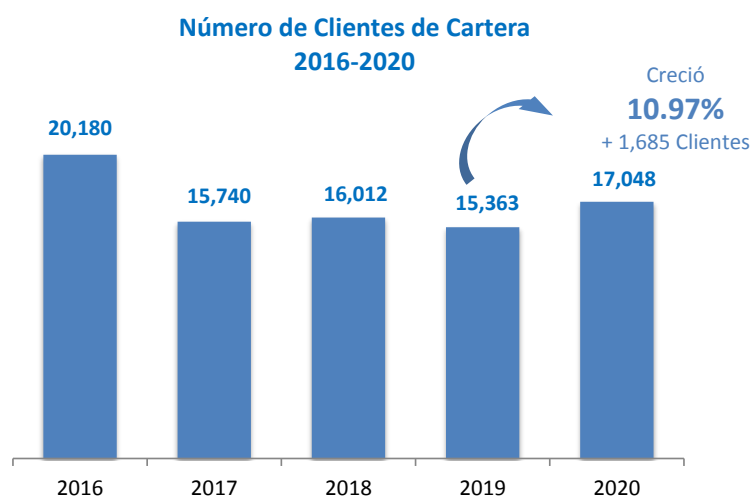
6.1.2. Evolución de la Estructura de las colocaciones

La cartera de créditos se compone principalmente por créditos a la pequeña y microempresa (65%), registrando un crecimiento de 1.11% (S/ 734 Mil) respecto al 2019.



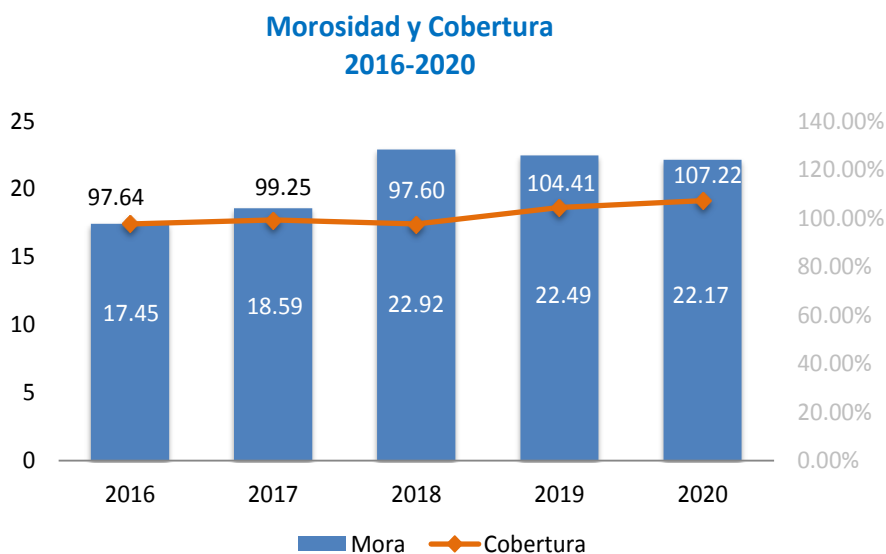
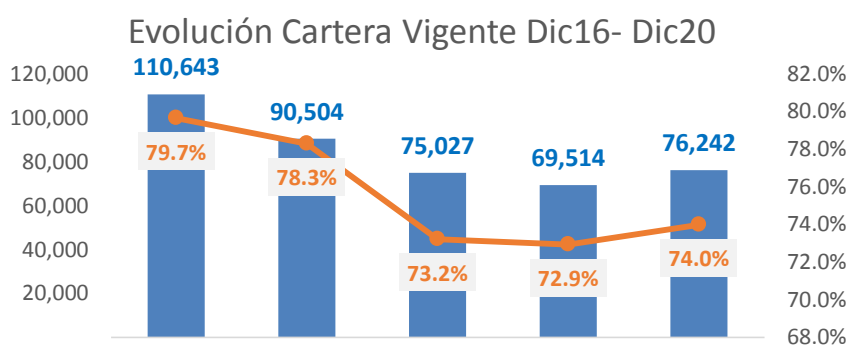
6.1.3. Evolució. del número de Clientes de Créditos

Los clientes son el principal activo de Caja del Santa. Al cierre de Dic-20 se cuenta con un número de 17,048 clientes representando un crecimiento del 10.97% (1,685) respecto al año anterior. (15,363 Clientes)



6.1.4 Calidad de la Cartera de Colocaciones

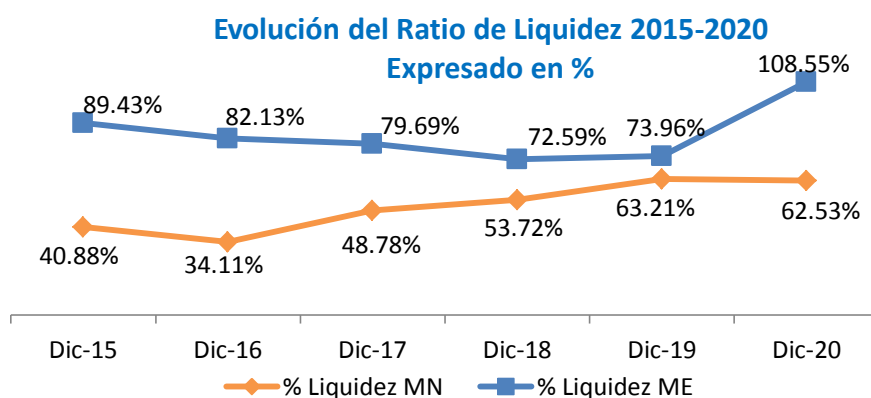
La cartera vigente mostró un importante incremento, pasando de S/ 69,514 mil en Dic-19 a S/ 76,242 mil en Dic-20 (+ S/ 6,728 mil). En cuanto a la participación respecto a la cartera total, la cartera vigente pasó de representar el 72.93% (Dic-19) a 74% (Dic-20).



ad al cierre de Dic-20, se situó en 22.17%; por su parte las provisiones alcanzaron un nivel de cobertura de la cartera atrasada del 107.22%.

6.1.5 Gestión de liquidez

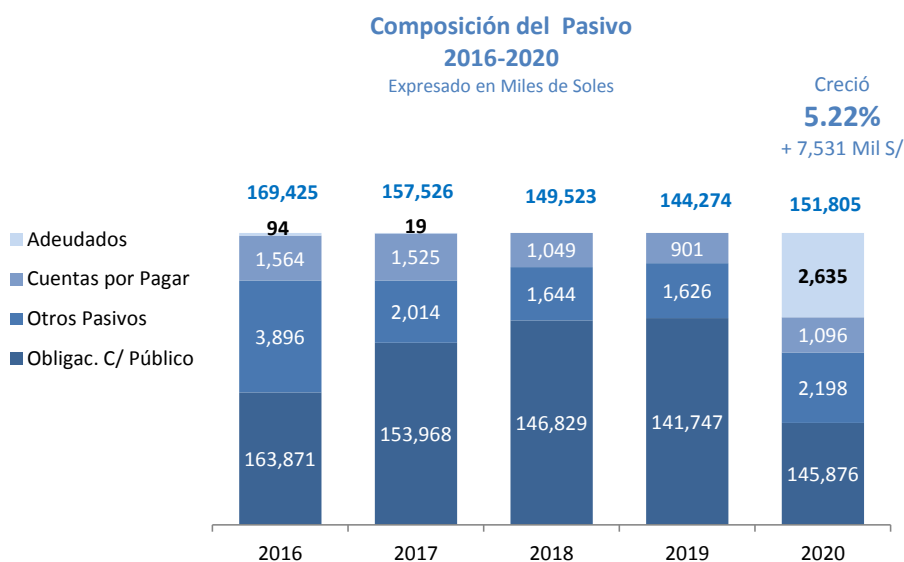
El ratio de liquidez en moneda nacional ha pasado de 63.21% en Dic-19 a 62.53% en Dic-20, por su parte el ratio de liquidez en moneda extranjera ha pasado de 73.96% en Dic-19 a 108.55% en Dic-20, encontrándose ambos sobre los límites mínimos regulatorios fijados por la SBS, del 8% en MN y de 20% en ME, estos ratios garantizan la capacidad de la empresa de hacer frente a posibles condiciones adversas del mercado y/o contingencias de liquidez.



Fuente: Reportes de Liquidez -Unidad de Riesgos

6.2 Gestión del Pasivo

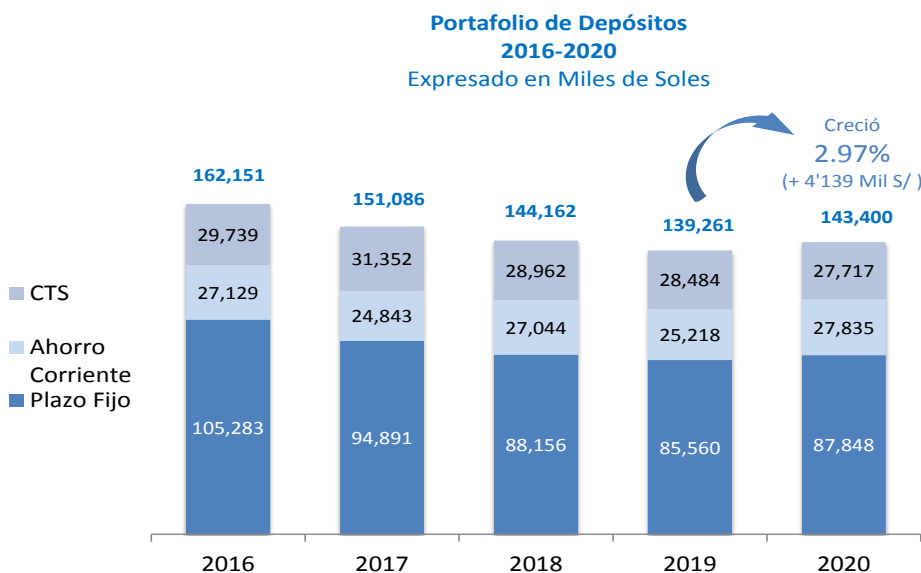
El total de pasivos al cierre de Dic-20, alcanzó un total de S/151,805 Mil, S/ 7,531 mil, más que los alcanzados en el 2019, esto representa un crecimiento del 5.22% respecto al año anterior. El principal componente del pasivo son las obligaciones con el público que representan el 96.09% del total pasivo.



Fuente: Estado Financieros a Dic20

6.2.1 Evolución de los Depósitos

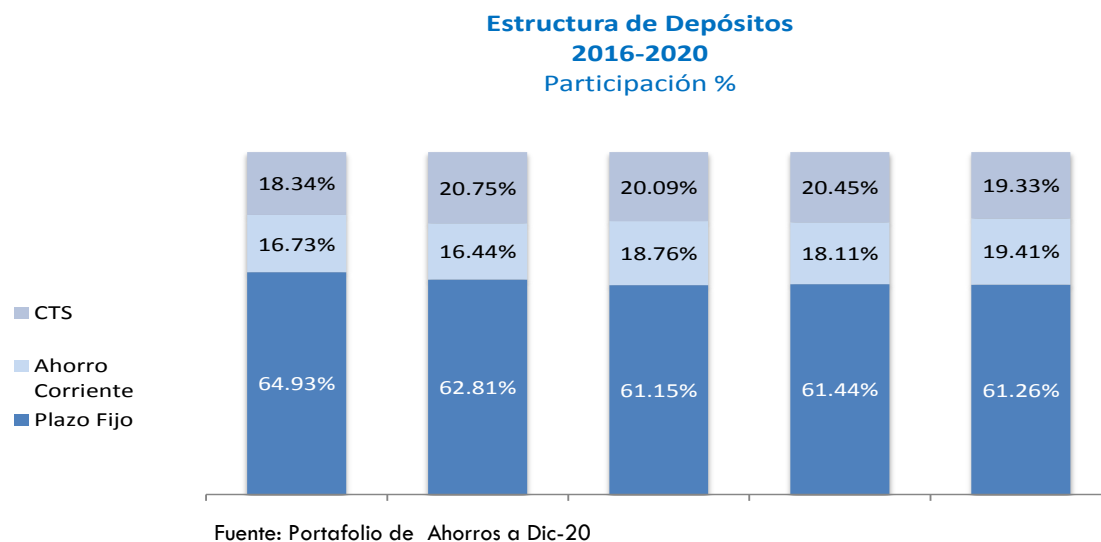
El Portafolio de Depósitos a Dic-20 totalizó S/ 143,400 mil, presentando un crecimiento de 2.97% (S/ 4,139 Mil) respecto al año anterior, lo que reflejó la confianza de los clientes en nuestra institución.



Fuente: Portafolio de Ahorros a Dic-20

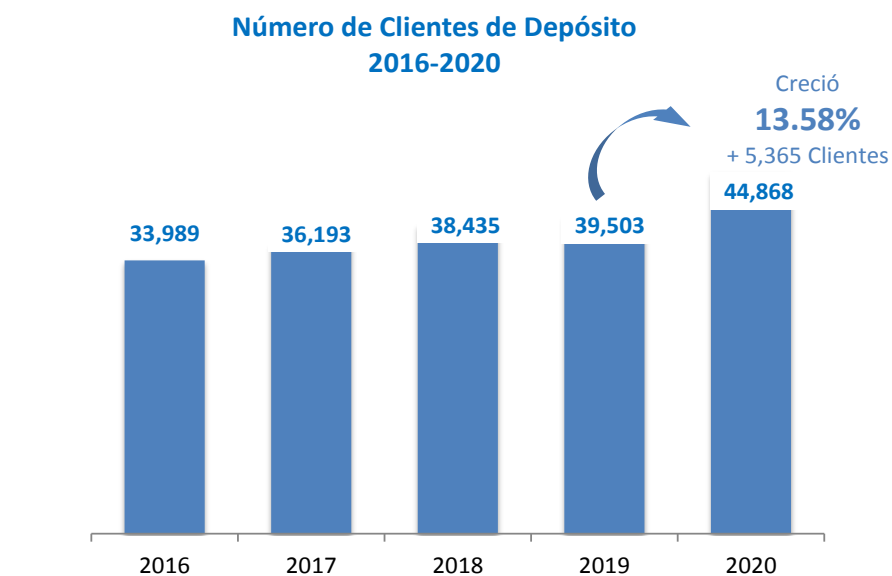
6.2.2 Evolución de la Estructura de los Depósitos

El producto Ahorro Corriente presentó un crecimiento de 10.38% (S/ 2,617 mil) y el Producto Plazo Fijo creció en 2.67% (S/ 2,288 mil) respecto al año 2019.



6.2.3 Evolución de Clientes de Depósitos

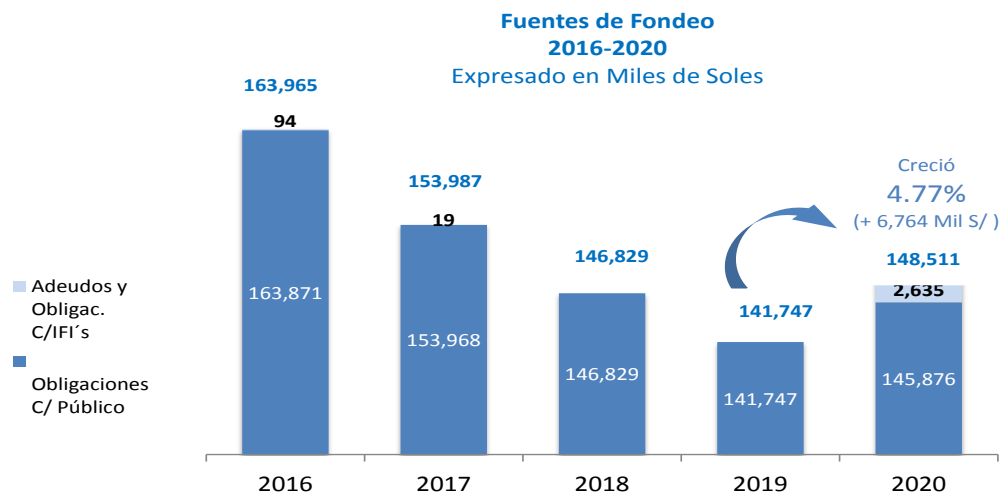
El número de clientes de depósitos a Dic-20 tuvo una tendencia creciente en relación al 2019, incrementándose en 13.58%, pasando de 39,503 clientes a un total de 44,868 clientes



Fuente: Portafolio de Ahorros a Dic-20

6.2.4 Fuentes de Fondeo

Nuestra fuente de fondeo está constituida principalmente por las Obligaciones con el Público por S/ 145,876 Mil y los Adeudos y Obligaciones con las Instituciones Financieras-COFIDE (S/ 2,635 Mil).

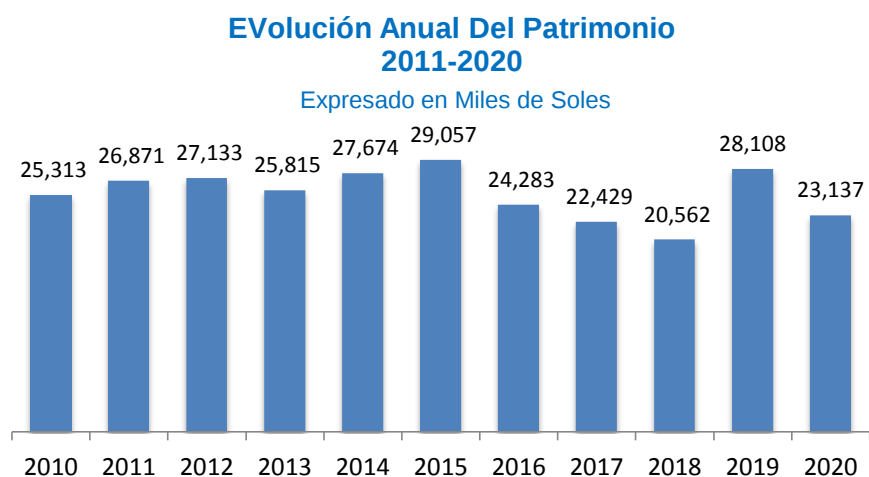


Fuente: Estado Financieros a Dic20

6.3 Patrimonio

6.3.1 Evolución del Patrimonio

Al cierre de Dic-20, el Patrimonio registró un total de S/ 23'137 Mil, experimentando una variación de -17.68% (S/-4'971 Mil) con relación al año anterior (S/ 28'108 Mil), afectado por el resultado económico al término del año 2020 por S/ -4'971 Mil.



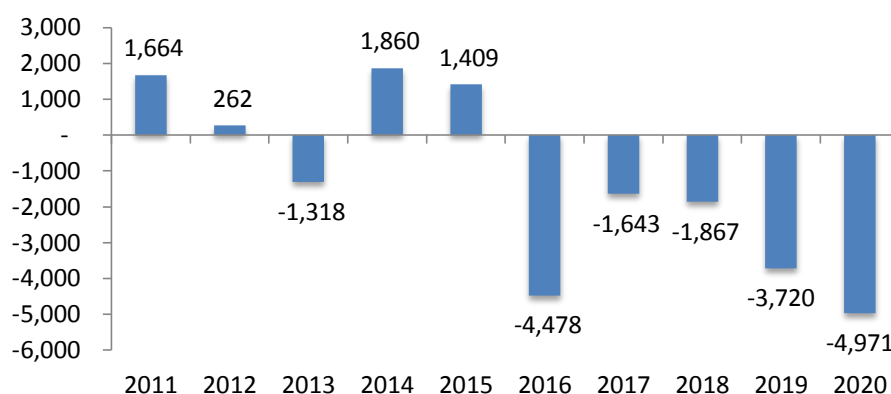
Fuente: Estado Financieros a Dic20

6.3.2 Resultado Económico

El resultado económico al cierre de Dic-20; ascendió a S/- 4'971 Mil, variando en 33.61% en relación al año anterior (S/- 1'250 Mil).

Evolución Anual Del Resultado

Expresado en Miles de Soles



Fuente: Estado Financieros a Dic20

6.4 Gestión Integral de Riesgos

La Gestión de Riesgos es uno de los pilares estratégicos en CAJA del SANTA; la cual busca garantizar en el tiempo la estabilidad de los resultados de los riesgos y la sostenibilidad. En este contexto en el 2020 en el marco del apetito al riesgo, se establecieron niveles de riesgos que permiten vincular los objetivos estratégicos de la entidad. Del mismo modo se definió políticas, procesos y herramientas que acompañen la gestión de riesgos y que permitan mejorar el portafolio de negocios – cartera crediticia.

6.4.1 Gestión de Riesgo Crediticio

En línea con el Plan estratégico 2020, la entidad ha realizado esfuerzos para especializar la metodología y agilizar el proceso crediticio, dándole la facilidad al Asesor de negocios de aprobar operaciones de montos pequeños.

La cobertura de provisiones de Cartera Atrasada ha tenido una mejora respecto al ejercicio 2019, pasando de 104.41% a 107.22% al cierre del 2020. En cuanto a la Cartera de Alto Riesgo, ésta pasó de 86.75% a 91.37%.

6.4.2 Gestión de Riesgo de Liquidez

Durante el 2020 mantuvimos eficientes niveles de liquidez con una adecuada cobertura de nuestras obligaciones a corto plazo.

Los ratios de liquidez en moneda nacional fueron de 62.53% y moneda extranjera de 108.55, superando ampliamente los requerimientos regulatorios de 8% y 20%; respectivamente.

La Cobertura de Liquidez cuenta con un monto adecuado de activos líquidos de alta calidad para hacer frente a una situación de iliquidez por 30 días y que se mantiene por encima de 100%.

6.4.3 Gestión de Riesgo de Mercado

La institución mantiene un bajo riesgo de mercado. Exhibe bajo riesgo por tasa de interés al pactar sus colocaciones y captaciones a tasas fijas. Asimismo, el riesgo por reprecio de tasas (1.68% del patrimonio efectivo) se mantiene en bajo.

Por otra parte, el riesgo por tipo de cambio es manejable, con una posición global de sobreventa de moneda extranjera equivalente a 0.06% del patrimonio efectivo, materialmente por debajo del límite regulatorio (10%).

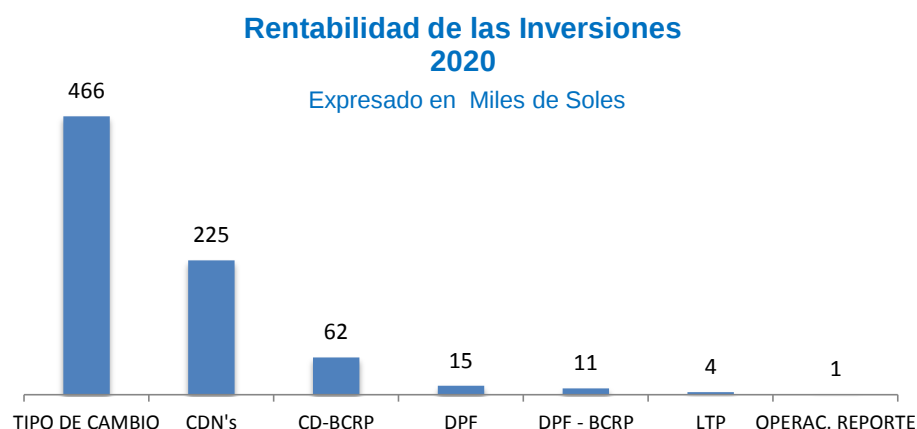
6.4.4 Gestión de Riesgo Operacional

La Gestión de Riesgo Operacional, busca reducir los eventos de pérdidas que son ocasionadas por fallas en los procesos, personas, sistemas informáticos y eventos externos, para ello se viene continuando con la realización programas de sensibilización al personal generando de una cultura de riesgos.

Se cuenta con una base de datos de eventos de pérdida, donde se registra las pérdidas que fueron ocasionadas por fallas de la gestión de riesgo operacional. De igual forma a través de los talleres se vienen identificando los riesgos por cada Departamento y/o Unidad

6.5 Gestión de las Inversiones

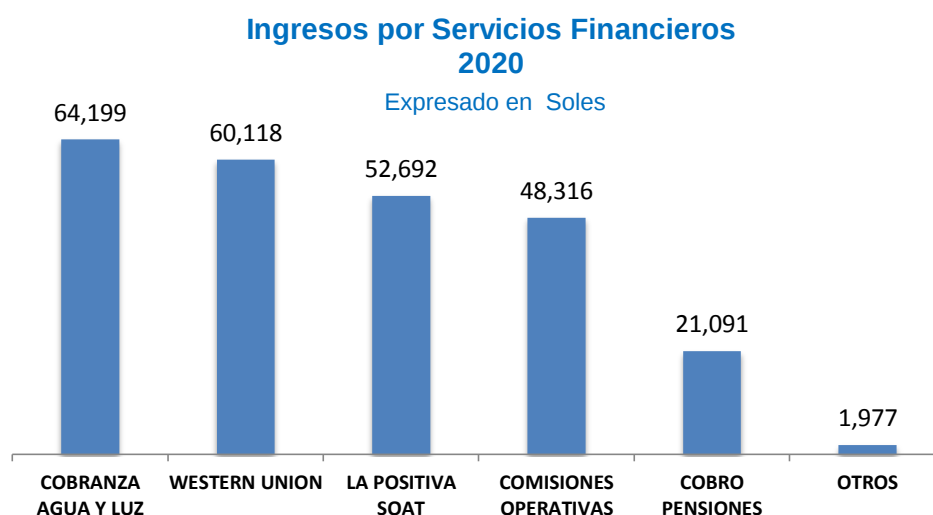
La gestión a través de la Mesa de Tesorería logró rentabilizar el excedente de efectivo a través de diversas negociaciones que permitieron generar una ingresos de S/ 897 Mil, conformada por la rentabilidad de cada uno de los instrumentos, como son: Operaciones de Reporte con S/ 1 Mil, Letras del Tesoro Público-LTP con S/ 4 Mil, Depósitos a Plazo Fijo BCRP con S/11 Mil, Depósitos a Plazo Fijo en IFI's con una rentabilidad de S/ 15 Mil Certificados de Depósito del BCRP con una rentabilidad de S/ 62 Mil,y Certificados de Depósito Negociable con S/ 225 Mil, siendo este instrumento el que generó la mayor rentabilidad con el 25.07% del total y sumado a ello los ingresos por operaciones de compra y venta de moneda extranjera que aportó a los resultados en S/ 466 Mil.



Fuente: Rendimientos de los Disponibles

6.6 Gestión de servicios Financieros

La CMAC Santa ofrece diversos servicios financieros brindando la facilidad para clientes y usuarios en realizar sus operaciones a través de nuestra plataforma de atención al cliente en toda nuestra red de agencias y/u oficinas; tales como: Envíos y Recepción de remesas “*Western Unión*”, Recaudación de pagos de servicios (agua, luz, telefonía), venta de SOAT, Venta de Seguros, Aportaciones para Servicios Funerarios “*Valle del Recuerdo*”, Cobros de pensiones de colegios y Universidades, pago de tasas del Banco de la Nación; Además, La Caja logró percibir ingresos por comisiones operativas relacionadas a créditos y ahorros, como son: servicio de corresponsalía, búsqueda de boletas, cartas de presentación a embajadas, comisiones por seguro de desgravamen; estos servicios financieros han permitido acumular ingresos durante el ejercicio 2020 ascendentes a S/ 1'069 Mil.



Fuente: Información Financiera a Dic-20

6.7 Gestión PLAFT

El Sistema de Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento de Terrorismo de La Caja; ha sido adecuado en concordancia a lo establecido en la Ley N° 27693, con la creación de la UIF, siendo la Resolución SBS N° 2660–2015 la cual aprueba el Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y sus modificatorias.

Dentro del marco legal vigente relacionado a la Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. La Caja, cuenta con un Oficial de Prevención a dedicación exclusiva quien reporta directamente al Directorio respecto de cualquier situación que pudiese estar relacionada al Lavado de Activos. Asimismo; es el encargado de elaborar y presentar trimestral y semestralmente informes sobre la base de la reglamentación emitida al respecto por la SBS y su aplicación en las prácticas corporativas de la Institución.

Para asegurar el cumplimiento de la normativa, La Caja cuenta con un Manual de Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, Metodología de Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y un Código de Ética y Conducta actualizado, alineado a la normativa vigente.

En el 2020, se han verificado las señales de alerta existentes, permitiendo la detección oportuna de operaciones inusuales y su posterior calificación como operaciones sospechosas, disminuyendo así la exposición al riesgo de LAFT en La Caja; se desarrollaron acciones con relación a los procedimientos de conocimiento del cliente, colaborador, mercado, proveedores y contrapartes; acciones correctivas adoptadas en virtud de las recomendaciones de las Auditorías Interna, Externa y SBS; emisión de informes trimestrales y semestrales de gestión dirigidos al Directorio y SBS; cumplimiento de cronograma de visitas a toda la red de agencias y oficinas a nivel Institucional, la cual a raíz de la “Declaratoria de emergencia nacional y aislamiento social obligatorio a raíz del Covid-19” se realizaron en modalidad virtual; también se ha aplicado las metodologías establecidas para la prevención y gestión de riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, lo cual nos permite facilitar las labores en la identificación y gestión de los riesgos

relacionados a actividades ilícitas, lo cual nos invita a seguir mejorando continuamente.

Por último; la Unidad de Prevención a pesar de la Declaratoria de emergencia nacional y aislamiento social obligatorio a raíz del Covid-19, ha dado cumplimiento a su Programa de Capacitación Anual, impartiendo capacitación virtual a todos los colaboradores, con la finalidad de instruir a todo el personal de La Caja, sobre las normas vigentes en materia de prevención y gestión de riesgos de LAFT, así como de las políticas, normas y procedimientos establecidos por La Caja, tomando en consideración el perfil del colaborador y los riesgos de LAFT a los que podrían encontrarse expuestos,

6.8 Gestión del Talento Humano

Nuestros Colaboradores

Al cierre del año 2020, La Caja del Santa contó con un total de 250 colaboradores, mostrando una reducción de trece colaboradores respecto al cierre del 2019, siendo su estructura de la siguiente manera: 184 colaboradores (74%) realizan labores de negocios (+22 colaboradores respecto a Dic-19) y 66 colaboradores (26%) realizan labores administrativas (-35 colaboradores respecto a Dic-19).



Comunicación Interna

En Caja del Santa se considera que, una adecuada comunicación interna fomenta la participación y compromiso de los colaboradores en la consecución de los objetivos Institucionales, generando el sentido de pertenencia e identificación con la cultura organizacional. El servicio de comunicación interna de La Caja del Santa está encargado de administrar y gestionar esta comunicación a través de medios masivos, sobre todo para la atención de sus clientes internos, difundiendo los acontecimientos más relevantes que tienen lugar a nivel institucional, en coherencia con los lineamientos, cultura y filosofía de la Institución.

Fuente: Departamento de GTH

Programa de Reconocimiento y de Bienestar Social

El recurso más valioso de las organizaciones, es sin duda el capital humano que permite el logro de objetivos y metas institucionales; es por esta razón que Caja del Santa en el marco de una cultura de reconocimiento hacia sus colaboradores ofrece un conjunto de beneficios sociales e incentivos con el objetivo de fidelizar y fortalecer el compromiso con más iniciativas que apuntan a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Es por ello que, fiel al cumplimiento de la Ley y Normas vigentes relacionadas a la materia; La Caja del Santa otorga los siguientes beneficios:

1. Reconocimiento por Cumplimiento de Metas
2. Licencias con Goce de Haber
 - Día libre por onomástico.
 - Día libre por paternidad
 - Día libre por maternidad.
 - Día libre por fallecimiento de familiares directos.
 - Día libre por enfermedad.
3. Aguinaldo Navideño
4. Seguro Vida Ley: Seguro que brinda la protección a los colaboradores en caso de muerte accidental o natural, conforme al Decreto Ley N° 688
5. Asignación Familiar: Equivalente al 10% del sueldo mínimo legal del país.
6. Celebración de fechas especiales: Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Trabajo, Día de la Amistad, Día de la Juventud y Aniversario Institucional.

VI. Principales Indicadores Financieros

PRINCIPALES INDICADORES	A DIC-18	A DIC-19	A DIC-20
SOLVENCIA			
RATIO DE CAPITAL GLOBAL (%)	15.14	14.16	11.3
RENTABILIDAD			
RESULTADO DEL EJERCICIO	-1,867	-3,720	-4,971
ROE (%)	-8.99	-12.33	-19.48
ROA (%)	-1.07	-2.09	-2.89
EFICIENCIA Y GESTIÓN			
GESTIÓN OPERATIVA (%)	59.38	66.58	77.53
GASTO ADMINISTRATIVO	17,119	16,971	15,662
GESTIÓN COMERCIAL			
CARTERA MEDIANA EMPRESA (S/)	9,464	10,825	10,998
TICKET PROMEDIO (S/)	5	5	5
SPREAD FINANCIERO (%)	34.80	32.61	36.71
TASA PROMEDIO PONDERADA PASIVA	0.36	0.35	0.32
CALIDAD DE ACTIVOS			
MORA (%)	22.92	22.49	22.17
MORA ALTO RIESGO (%)	26.77	27.07	26.02
PROVISIONES (S/)	5,111	2,797	1,520
COBERTURA CART. ATRASADA	97.60	104.41	107.22
BALANCE DE SITUACION			
ACTIVOS	170,084	172,382	174,942
PASIVOS	149,523	144,274	151,805
PATRIMONIO	20,562	28,108	23,137
PRODUCTOS			
COLOCACIONES (S/)	102,449	95,311	103,055
CAPTACIONES (S/)	144,162	139,261	143,400

Fuente: Información Financiera a Dic-20

VII. Planificación Estratégica

El Plan Estratégico institucional se reformuló para el horizonte 2020–2022; en el cual se puntualizó los lineamientos que constituyen las principales directrices de orientación estratégica, tales como:

1. Segmento Objetivo “créditos minoristas”

Orientando los esfuerzos y recursos en la colocación de créditos pequeña, micro y consumo, agrupados en la actividad económica comercio, servicios y manufactura manteniendo el sector agrícola.

2. Gestión Eficiente y Rentable

Implica la definición clara de objetivos y adecuación de planes de desarrollo para garantizar su consecución y una mejora continua.

3. Seguimiento, Control y Supervisión

Implica realizar acciones que garanticen el cumplimiento de las actividades y proyectos alineados con los objetivos estratégicos institucionales.

4. Profundización de Mercado

Implica profundizar en nuevos nichos de mercado no bancarizados ubicados en las zonas periféricas dentro de nuestra zona de influencia, Ancash, La Libertad y Lima.

5. Capacidad de Innovación

implica introducir cambios para mejorar productos, servicios, procesos dando solución a problemas identificados.

6. Responsabilidad social

Implica desarrollar estrategias que nos permita contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de las zonas donde operamos.

Asimismo, se delinearon los ejes o rutas básicas de actuación del Plan Estratégico Institucional, sobre el cual descansa la estrategia comercial tales como: Crecimiento con Rentabilidad, Posicionamiento con Impacto Social, Fidelización y Eficiencia Operativa; de los cuales se desprenden veintitrés (23) objetivos estratégicos por ejecutar:

OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

- F1 Garantizar la rentabilidad y sostenibilidad de la Caja.
- F2 Reducir Mora.
- F3 Optimizar costos y gastos.
- C1 Incrementar desembolso de cartera minorista con calidad.
- C2 Retener clientes
- C3 Atraer nuevos clientes
- P1 Generar alianzas para desarrollar negocios masivos.
- P2 Recuperar clientes de buena calificación
- P3 Ampliar Cobertura Geográfica
- P4 Desarrollar canales alternativos para pago de créditos
- P5 Reestructurar y desarrollar productos crediticios
- P6 Conocimiento del mercado y clientes
- P7 Reforzar marca Caja del Santa.
- P8 Potenciar Plan de Marketing por segmentos MYPE y Consumo.
- P9 Desarrollar la gestión de clientes activos preferentes.
- P10 Mejorar la experiencia del cliente.
- P11 Mejorar calidad de cartera.
- P12 Minimizar incidencias operativas y contingencias legales.
- A1 Mejorar productividad del colaborador.
- A2 Completar equipos competentes y comprometidos
- A3 Mejorar la práctica de valores organizacionales.
- A4 Mejorar el clima laboral.
- A 5 Incrementar el uso de TI para optimizar procesos.

XV. Responsabilidad Social

La Caja orientada a seguir la filosofía de sus orígenes continua articulando e impulsando económicamente a su público objetivo creando productos y herramientas financieras a medida para generar el emprendimiento de aquellos microempresarios y emprendedores que requieren en este tiempo de crisis un impulso económico para reinventarse y/o cristalizar el proyecto de negocio propio; asimismo La Caja en alianza con Cofide otorgó los créditos del Fondo de ayuda a la Empresa tras el impacto en la economía producto del Covid-19 convirtiéndose en un actor principal de la economía donde mantiene presencia.

INCLUSIÓN FINANCIERA

La Caja del Santa a través las Agencias y Oficinas ubicadas dentro de la Región Ancash, La Libertad y Lima (Norte Chico), y sus centros de promoción e información brindan asesoría técnica y financiera a los microempresarios y emprendedores que tienen el acceso limitado en la banca tradicional; es por ello que La Caja reestructuró la oferta de nuestros productos: Credi Crecer, Credi Negocio, Crédito Empresarial, Crédito Chambero, Credito Multiuso y Efecti Oro; así como se mantuvieron las campañas: “El Chambeador” y “Renueva Tu Casa”.

XVI. Hechos Relevantes De la Gestión

- Se logró un incremento en el nivel de productividad de nuestros asesores de negocios (número de operaciones/asesor). Durante el desarrollo del 2019, este indicador registró la cifra de 12 operaciones/asesor en promedio; para el primer semestre del 2020, debido al impacto que generó la pandemia del Covid-19, este indicador registró una cifra de 7 operaciones/asesor en promedio, sin embargo, para el segundo semestre del año, el indicador de productividad incrementó su cifra a 19 operaciones/asesor en promedio, mostrando un mejor comportamiento respecto a la cifra del 2019. El incremento logrado en este indicador refleja la orientación de nuestra fuerza de ventas a la colocación de micro créditos.
- Se gestionó las reprogramaciones de los créditos en el marco del estado de emergencia sanitaria nacional
- Se implementó los protocolos de seguridad en la atención de las operaciones para garantizar la salud de los trabajadores y de los clientes
- Se implementó el trabajo remoto a nivel institucional el cual ha venido consolidándose mes a mes, ante la extensión del estado de emergencia a nivel nacional
- Se gestionó ante COFIDE el programa FAE MYPE con cobertura de garantía del gobierno del 90% y 98% por S/ 3,124 mil en el marco de la crisis financiera para otorgar tasas mas competitivas reduciendo el riesgo financiero
- Se replanteó las estrategias de promoción y difusión de los productos y servicio, así como de nuestra marca e imagen corporativa las que se realizan con mayor énfasis en los diversos medios de comunicación y plataformas digitales de La Caja del Santa a través de eventos como Caja conferencias y Caja conciertos interactuando en línea vía web fortaleciendo el vínculo con los clientes y usuarios de Caja del Santa.
- Se concretó la alianza estratégica con la empresa GloboKas Perú SAC a fin de extender nuestra cobertura de atención

brindando un mayor acceso a los clientes para realizar el pago de sus créditos

- Se cumplió con llevar a cabo los programas de **Bienestar Social** a través de las campañas de salud Pre y Post Covid-19 con personal de salud calificado, así como el programa de **Bienestar Emocional** el cual se basó en el acompañamiento y seguimiento a los colaboradores afectados con pérdidas familiares producto de la pandemia, así mismo se continuó con las actividades virtuales de esparcimiento como los Caja Conciertos con artistas destacados; además de impulsar el **Desarrollo** de los colaboradores a través del programa de capacitación, pago de incentivos económicos y reconocimientos de valor por cumplimiento de metas; acciones que estuvieron orientadas a retener el talento y generar una mejora en el clima laboral.
- Con el fin de gestionar la comunicación oportuna y masiva al interno de la institución, se impulsó el uso de los medios de comunicación virtuales tales como Comunicación Interna Comunidad Caja del Santa; a fin de agilizar fluidamente las comunicaciones generando un vínculo de dependencia entre Caja del Santa y sus colaboradores dada la distancia que genera la nueva modalidad del “*Home Office*”.
- Se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2021–2023, documento de gestión que define la estrategia de negocio en el escenario actual y que busca asegurar en el mediano y largo plazo lograr una posición competitiva en el mercado donde tenemos presencia.
- Se redujo en 11% el presupuesto de gastos dada las gestiones relacionadas a la contratación de Alquileres de Inmuebles, Seguros y Servicios de Vigilancia; entre otros de menor proporción.
- Se mantienen indicadores de liquidez en moneda nacional y moneda extranjera superior al límite legal establecido.
- Se mantiene el superávit de encaje legal para cubrir operaciones sujetas a encaje en cumplimiento a la normatividad.
- Se continuó gestionando la venta del terreno a fin de obtener la autorización de la SBS para fortalecer el ratio de capital global que garantice el crecimiento de las colocaciones.

XVII. Estados Financieros Auditados



2

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A LOS SEÑORES MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y GERENCIA MANCOMUNADA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A.

Hemos examinado y evaluado la clasificación anual de los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo, de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2020, como parte de la auditoría a los estados financieros y presupuestarlos, sobre los cuales por separado hemos emitido opinión sin salvedades.

La evaluación y clasificación de los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo, es responsabilidad de la Gerencia Mancomunada de la caja a través del órgano especializado. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre ellos basada en la auditoría que efectuamos.

Nuestro examen fue realizado de acuerdo a lo establecido en la Directiva N° 005-2014-CG/AFIN, denominada "Auditoría Financiera Gubernamental" y "Manual de Auditoría Financiera Gubernamental" aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 445-2014-CG de fecha 03.OCT.2014; Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, además, las disposiciones contenidas en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y Resoluciones dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, en lo que resulten aplicables, e incluyó, otras, comprobaciones y revisiones selectivas de los cálculos efectuados respecto a la clasificación de los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo.

Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos el examen con la finalidad de obtener seguridad razonable de que la información antes indicada, no presenta errores de importancia relativa.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido, es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base razonable para expresar nuestra opinión de auditoría.

En nuestra opinión, la información sobre los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo reportados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A., así como la suficiencia de su patrimonio efectivo al 31 de diciembre de 2020, se presentan razonablemente clasificados en todos sus aspectos de importancia, de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y normatividad legal dictada por la SBS y AFPs, en lo que resulten aplicables.

TRUJILLO - PERU
FEBRERO, 15-2020

VERA & ASOCIADOS S. CIVIL
Refrendado por:

MANUEL A. VERA MONDRAGON (Socio)
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 02-223



Ir. Apacacho N° 513 Of. 303 Tele/Fax 51-44-206672 - Trujillo, Región La Libertad - Perú
E-mail: vera@asociados2011@gmail.com - mvera@tana.com.pe
www.verasociados.com

Elaborado por el Dpto. de Planeamiento e Investigación
Gerencia de Operaciones y Finanzas

La Memoria Anual 2020 ha sido realizada teniendo como base la información de los Estados Financieros, informes de los diferentes departamentos, Información Financiera Auditada emitida por la Sociedad Auditora Vera & Asociados Sociedad Civil, información del Sistema Financiero, entre otros.

Reservados todos los derechos: Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico incluyendo fotocopia, grabación magnética o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación, sin el permiso escrito de la Caja del Santa.



f /cmacsanta
t /SantaCaja
www.cajadelsanta.pe