

finaccess

Informe Anual de Calidad Humana y Responsabilidad Social

2020



Mensaje del Presidente Ejecutivo y Director General	3
Nuestra Empresa	5
Testimonios	5
Tema I: Dirección y Comunicación	7
Comité CRESE	7
Política CRESE	8
Unidad en red CRESE - Documentación	8
Informe Anual CRESE	9
Auditoría CRESE	10
Tema II: Justicia Salarial y Cultura de la Legalidad	11
Evaluación de Desempeño	11
Cultura de la Legalidad	11
Tema III: Calidad de Vida en el Trabajo y Desarrollo del Personal	12
Salud Finaccess	12
Seguridad Finaccess - Brigadas Protección Civil	14
Orden y Limpieza Finaccess - Comisión Mixta	14
Capacitación Finaccess - Cursos	15
Oportunidades en Posgrados y Maestrías	16
Ideas para Mejorar Finaccess	17
Tema IV: Protección y Desarrollo de las Familias	18
Actividades en Familia y Seguro de Gastos Médicos	18
Permisos Especiales	19
Plan de Pensiones Finaccess y Asesoría Profesional (CV y entrevista de trabajo)	20
Tema V: Solidaridad y Ayuda a la Comunidad	21
No Discriminación	21
Becarios Finaccess	21
Desarrollando a las Empresas más Pequeñas	22
Apoyando a Christel House y otros Grupos Vulnerables	22
Tema VI: Promoción del Cuidado del Medio Ambiente	24
Reforestación Finaccess	24
Tema VII: Humanización y Trascendencia del Trabajo	26
Valores en Finaccess	26
Clima Organizacional, Desayunos y Pasteles Finaccess	27

Mensaje del Presidente Ejecutivo y Director General

Estimados todos:

El 2020 ha sido en muchos sentidos, un año diferente.

A partir del mes de marzo, la pandemia derivada del COVID19 ha modificado muchos de nuestros hábitos y costumbres.

Sin embargo, para quienes conformamos la Presidencia y Dirección General de Finaccess México, ha sido muy satisfactorio el ver como nuestra empresa y todos sus colaboradores se han adaptado a las circunstancias logrando no sólo un buen año en términos de resultados económicos, sino que también el haber cumplido al 100% con el Programa CRESE que nos planteamos a inicios de año.



En el 2020 estamos renovando el Certificado CRESE como Empresa Ejemplar que nos fue otorgado en el 2018 con una calificación de 95 puntos sobre un máximo de 100 posibles.

Como en ocasiones anteriores, esperamos continuar con el estatus de Empresa Ejemplar.

Este año nuestros equipos fueron muy creativos para poder cumplir a la distancia y en confinamiento con cada uno de los programas de la norma. Las actividades de capacitación y culturales tuvieron que hacerse desde casa. También nos ocupamos de mantener las actividades deportivas con el debido cuidado y sana distancia, así como todo nuestro esfuerzo filantrópico.

Como en años anteriores, muchas de estas actividades fueron realizadas con nuestros compañeros de Finaccess Servicios Corporativos (FSC).

Desde el mes de febrero el Comité CRESE ha estado difundiendo numerosos mensajes sobre preventión y cuidados que deben observarse ante el Coronavirus.

El día 3 de marzo se llevó a cabo la primera Sesión Informativa CRESE, donde se planteó el programa de trabajo para el año, se revisaron las actividades para cada uno de los 25 requisitos de la norma, y también se conformaron los distintos equipos de trabajo que se encargarían de las principales acciones.

Antes de que iniciara el confinamiento, el Grupo Finaccess en México se solidarizó con el movimiento #UnDiaSinNosotras, reconociendo esta iniciativa contra la violencia de género y estuvo de acuerdo en que las colaboradoras que lo quisieran podrían sumarse a la marcha.

A partir del 23 de marzo, tanto FSC como Finaccess México decidimos implementar el trabajo de forma remota, dejando un esquema de guardias en las oficinas corporativas. Se implementaron distintas medidas para que nuestros clientes mantuvieran la calidad de servicio que siempre nos ha distinguido.

El 4 de abril se presentó a todos los colaboradores una actualización del entorno económico mundial y nacional, así como los impactos iniciales de la pandemia. En ese evento también se compartieron las acciones adicionales adoptadas por la empresa.

A partir del cuarto mes del año, empezaron a ajustarse los programas CRESE a un entorno de confinamiento. Iniciamos con invitaciones a diversas actividades culturales en línea, consejos sobre los hábitos en casa durante la pandemia, una campaña sobre el tema de nutrición, programas deportivos, invitación a documentales sobre el cuidado del medio ambiente, y también diversos cursos en línea dentro de los programas de capacitación. Hubo especial atención a la difusión de nuestros valores corporativos.

Dentro de las actividades culturales, destacaron las conferencias de Adriana Malvido sobre "El Misterio de la Reina Roja" y de Lucía Legorreta sobre el tema "La comunicación familiar en tiempos de la pandemia", en los meses de junio y julio, respectivamente.

En el mes de julio se llevó a cabo la campaña de donación de despensas a las familias de bajos ingresos de Christel House.

Durante agosto nuestros compañeros de FSC organizaron la plática "El ABC de la inclusión" en la que participamos, y se renovó el programa Plan de Servicios Funerarios Ethernal. También en este mes, hicimos una donación de 200 árboles para continuar con nuestras campañas de reforestación.

En septiembre se difundieron varios mensajes sobre el regreso a clases por el nuevo ciclo escolar en el contexto actual, adicionalmente se reforzaron los mensajes sobre medio ambiente y la calidad del aire. Tuvimos el curso virtual "Introducción a la Protección Civil", con invitados de Christel House.

La campaña de vacunación, anunciada en octubre, ha sido particularmente relevante en este año ya que al momento de escribir estas líneas empiezan a darse casos donde se combinan problemas de COVID 19 con influenza estacional. Las vacunas estuvieron disponibles para todos los colaboradores y extensivas a sus familiares con un costo adicional en la primera semana de noviembre.

En noviembre se llevó a cabo la plática "Los valores no se enseñan, se viven" con Lucía Legorreta. Hay que destacar que se ha difundido detalladamente el Plan de Regreso Seguro a Finaccess. Se ha comunicado con mucho detalle, cómo operará dos semanas después de que el Semáforo COVID-19 aplicable a la Ciudad de México cambie de color naranja a amarillo. Todos los colaboradores han repasado los cuidados adicionales que se han determinado y conocen perfectamente su estatus y categoría personal, de acuerdo con su salud, edad y la forma como se transportan. En términos generales, el personal que no es vulnerable regresará a la oficina en horario corrido de lunes a jueves, y alternándose con equipos similares cada quince días. De esta forma, estamos convencidos que los riesgos de regresar físicamente a las oficinas estarán muy acotados. Nuestro objetivo es cuidar ante todo la salud de nuestros colaboradores y de sus familias.

Queremos felicitar muy especialmente al Comité CRESE por mantener ante viento y marea el Programa CRESE 2020 y haber sido capaces de no solo adaptarse a la nueva realidad sino de haber logrado el resultado esperado en este año tan complicado. Nos sentimos muy satisfechos con los logros obtenidos.

Finalmente, debemos señalar que, durante esta pandemia, las palabras DIVERSIDAD, EQUIDAD e INCLUSIÓN han cobrado un significado más profundo para todos los que colaboramos en Finaccess México.

iEnhорabuena!



LUIS F. CERVANTES COSTE
Presidente Ejecutivo

MIGUEL ALVAREZ DEL RIO
Director General

Nuestra Empresa

Misión

Incrementar el patrimonio de nuestros inversores de forma sostenida a través de generaciones.

Visión

Ser la institución inversora patrimonial de referencia.

Valores

Confianza
Prudencia
Responsabilidad
Justicia
Lealtad

Objetivos



Brindar a nuestros clientes asesoría financiera especializada y un manejo profesional, sencillo y transparente de sus inversiones.



Optimizar los portafolios de inversión en función de la combinación riesgo/rendimiento que determinemos conjuntamente con cada cliente.



Ser una empresa líder en la Responsabilidad Social.

Testimonios

"El contar con un seguro de gastos médicos, en definitiva, nos da enorme tranquilidad, sobre todo en estos tiempos donde la salud de todos se ha visto amenazada por la pandemia.

Hace unos meses, fue necesario operar a una de mis hijas de urgencia por una apendicitis, y es en esas situaciones, cuando verdaderamente valoras la importancia de un seguro médico al proteger lo más preciado, que es la salud y, sobre todo, si se trata de tu familia".

Arturo Del Moral



"Da mucho gusto poder aportar para una institución que hace un gran trabajo por el presente y el futuro de los niños y jóvenes en México.

He tenido la oportunidad de ver en Christel House ese deseo de crear un ambiente propicio para su desarrollo, integrando espacios, sustento y conocimiento para su comunidad.

Este año tan difícil para muchas familias, merecía de un aporte extraordinario para poder continuar con este gran esfuerzo".

Pablo Septién

"Estoy muy contenta de la oportunidad que tengo de formar parte de Finaccess, como becaria. Doy gracias por la oportunidad que me han brindado, a pesar de que no han sido tiempos fáciles para muchos, el no poder estar en contacto físico con personas, afecta el buen desempeño de un trabajo, sin embargo en Finaccess, tuvimos la oportunidad de poder seguir trabajando desde casa, y aunque al principio era complicado, tuvimos que irnos acoplando para poder dar lo mejor y poder trabajar de la manera más eficaz, sin que nadie salga afectado.

He conocido a personas increíbles dentro de Finaccess, que más allá de la aportación de conocimientos para que el mejoramiento de mi trabajo día con día, y que este sea eficaz, han aportado conocimientos que tienen un impacto en mi vida día.

Estoy muy agradecida de todo lo que han aportado en mi vida profesional y en mi vida cotidiana, por creer en mí y formar parte de este gran equipo".

Isabella Luna



"Estoy muy feliz de poder convivir más tiempo con mis papás, hemos estado pasando una situación difícil como mundo, pero saber que mi familia y yo estamos en casa cuidándonos me da mucha tranquilidad.

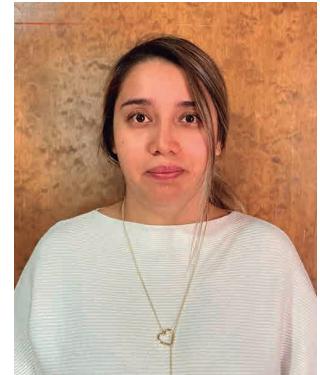
Mi papá nos invitó a la campaña de valores de Finaccess y me di cuenta de que se preocupan por él y su familia, en este tiempo, aunque nos desesperamos, hemos aprendido que necesitamos actuar con prudencia y responsabilidad por nosotros y por los demás, y aunque extraño mucho salir a jugar y a mis amigos. Entiendo que debo usar mi cubrebocas para poder ser fiel a mi familia, amigos, pero también a mi país. Gracias por esta campaña".

Dante Alvarado

A través del presente quiero manifestarte mi mayor agradecimiento por la oportunidad que nos brindan al otorgarnos la facilidad de aprender una lengua tan indispensable como lo es el inglés, el apoyo que nos da Finaccess México para tener un crecimiento personal y profesional es sin duda la mayor muestra de cariño a las personas y deja ver la gran calidad humana y empresarial que tiene la compañía.

Las clases las tomamos martes, miércoles y viernes de 7:30 a 9:00, con el apoyo de la tecnología, logramos continuar con el aprendizaje de la lengua, sin que nos afectara la pandemia que se está viviendo.

Lessly Lerma



Dirección y Comunicación



Programa: Comité CRESE

Actividad:

A partir del presente año, la presidencia del Comité CRESE estuvo a cargo de Ma. Esther Sánchez Calderón, quien ha formado parte del dicho Comité durante 6 años y cuenta con la experiencia necesaria para refrendar la categoría de Finaccess como Empresa Ejemplar en el mes de diciembre 2020. El Comité estuvo conformado por Ma. Esther Sánchez Calderón, Isabel Sánchez Gonzaga, Teresa García Martínez, José Antonio Pesqueira Mier y Andrés García Gallardo, integrándose como invitada Domitila Sánchez Bruno, en representación de otros Grupos de Interés por parte de la empresa FEXZA S.A. de C.V.

El objetivo primordial fue coordinar los esfuerzos, al igual que los equipos conformados para mejorar la eficiencia de cada uno de los programas establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad Humana y Responsabilidad Social de Finaccess, buscando la recertificación por parte del Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social a finales de año.

Descripción:

El Comité mantuvo sesiones de trabajo periódicamente en las que participaban los organizadores de las diferentes actividades que se realizaron en el transcurso del año, así como nuestros asesores en la materia de Empresa Responsable. Se realizaron minutos de cada una de las reuniones donde se establecieron los acuerdos y avances, haciéndolas del conocimiento del Director General (Miguel Álvarez). Los logros conseguidos en cada programa fueron informados al Comité Ejecutivo de Grupo Finaccess, Consejo de Administración y Comité de auditoría en sus respectivas sesiones.

Durante el año se difundió la Certificación CRESE de Finaccess, mediante la inclusión del logotipo CRESE en los estados de cuenta que se envían a los clientes, así como a través de la publicación de la versión electrónica del último informe de actividades CRESE en nuestra página web. La difusión de algunos programas se hizo extensiva a familiares y otros grupos de interés buscando una mayor participación e impacto en otros grupos de interés.

Logros e impacto:

Desde 2013, la evaluación del Sistema CRESE de Finaccess ha obtenido una calificación igual o superior a 8.5 en las evaluaciones internas y/o externas, identificando a Finaccess México como una empresa EJEMPLAR desde diciembre 2014, de acuerdo con la clasificación establecida por el Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social (calificación superior a 9.0).

Mejora:

Se conformaron algunos equipos (subcomités) para la coordinación de algunas actividades y programas CRESE, buscando mejorar el índice de participación con respecto al de años anteriores. Por otra parte, y dadas las circunstancias originadas por la emergencia sanitaria del COVID-19, se modificaron algunos programas para cumplir con sus objetivos evitando a su vez el contacto entre personas en beneficio de su salud, lo cual, indirectamente originó a su vez algunos ahorros para la empresa.



Tema I

Programa: Política CRESE

Actividad:

De acuerdo con su Política de Calidad Humana y Responsabilidad Social (CHyRS), Finaccess ha buscado la construcción del bien común dentro de la organización, mediante una cultura laboral solidaria, con beneficios sociales; teniendo como pilar fundamental el respeto a la dignidad de las personas y el desarrollo humano integral y solidario.

Descripción:

Difusión y actualización de la Política CRESE y sus objetivos, vigilando su cumplimiento y estableciendo los mecanismos para la denuncia de situaciones adversas a la misma.



Durante el año, se dieron a conocer mediante sesiones informativas a los colaboradores de Finaccess México, los objetivos y programas que comprende la Política CRESE, comentando sus alcances, objetivos y procedimientos.

Logros e impacto:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta CRESE 2020, el 98.6% de los colaboradores de Finaccess México considera que el sistema de Calidad Humana y Responsabilidad Social de Finaccess se encuentra definido adecuadamente en la Política CRESE.

Mejora:

La política CRESE fue actualizada conforme a la Norma CRESE 2020 y difundida entre todos los colaboradores de Finaccess. Esta actualización tuvo como objetivos promover una mayor participación de la dirección, fortalecer el trabajo en equipo, subrayar la importancia del diálogo y encuentro, así como armonizarla con las reformas laborales que buscan evitar la violencia laboral y los riesgos psicosociales de los colaboradores de Finaccess.

Programa: Unidad en red CRESE - Documentación

Actividad:

El detalle de cada uno de los programas que conforman el Sistema de Calidad Humana y Responsabilidad Social de Finaccess, se encuentra disponible para todos sus colaboradores en el equipo de cómputo asignado, mediante la unidad en red compartida denominada "CRESE".



Descripción:

La unidad en red CRESE es actualizada por cada uno de los programas que conforman los 25 requisitos de la norma conforme se realizan las actividades en el año, para consulta de los colaboradores

Logros e impacto:

En el 2020 se cubrieron varios requisitos de la norma CRESE (programas) con una sola actividad como, por ejemplo:



1. "Te invitamos a hacer ejercicio en casa", cubrió los siguientes programas:
 - "Salud Finaccess"
 - "Actividades en familia"
 - "Valores Finaccess" (al practicar el valor de la honestidad)

2. "Finaccess Reforesta México", cubriendo los requisitos:
 - Concientización y práctica para el cuidado del suelo
 - Concientización y práctica para el cuidado del aire
 - Concientización y práctica para el cuidado del agua

3. "Introducción a la Protección Civil" cubriendo los siguientes programas:
 - Seguridad Finaccess – Brigadas de Protección Civil
 - "Actividades en familia" (Con la participación de Maestros de Christel House)

4. "Apoyando a nuestros amigos de Christel House y otros grupos vulnerables"

cubriendo los siguientes programas:
 - "Actividades en familia"
 - "Valores Finaccess"

El 97.2% de los colaboradores de Finaccess manifestó conocer la manera de consultar el manual electrónico y sabe que mediante esta herramienta tiene acceso permanentemente a toda la información, documentos y fotos de cada uno de los eventos CRESE realizados durante el año.

Mejora:

La mejora que tuvo este año fue que los equipos de trabajo de cada una de las actividades ayudaron a realizar la documentación de los programas.

Programa: Informe Anual CRESE

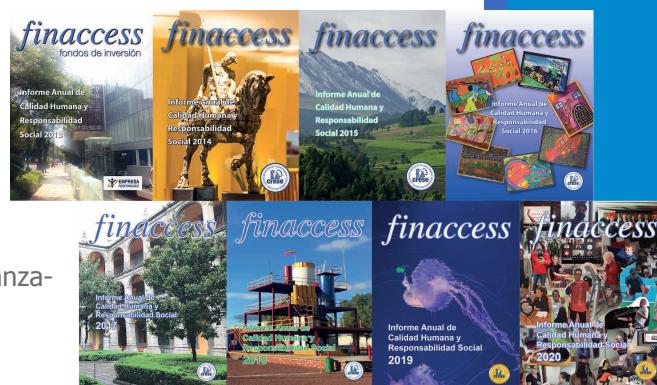
Actividad:

El presente informe de Calidad Humana y Responsabilidad Social (CHyRS) es difundido entre los diversos grupos de interés de Finaccess México, incluyendo miembros del Consejo de Administración, colaboradores, proveedores, clientes, familiares, amigos, entre otros, con el objetivo de dar a conocer el trabajo que se realizó en el año y las mejoras alcanzadas con relación al año anterior.

Descripción:

El informe anual de CHyRS 2020 muestra los logros alcanzados y el trabajo realizado durante el año, fruto del empeño y esfuerzo de TODOS los colaboradores que conforman Finaccess, convirtiéndose en un reconocimiento por su invaluable participación.

La difusión se hace mediante la impresión y entrega de ejemplares del informe, así como la inclusión de este en la página web institucional www.finaccess.com.mx.



Logros e impacto:

Las metas planteadas, actividades realizadas, logros alcanzados e impacto de cada uno de los programas fueron difundidos entre todas las empresas de Grupo Finaccess (México, EUA, España), mediante la intranet corporativa, así como a los usuarios a nivel mundial de la página web corporativa de Finaccess México, fomentando la concientización en la responsabilidad social en cada localidad.

Mejoras:

En 2020, el Comité de CRESE tuvo el apoyo de los diferentes subcomités creados para el desarrollo del Informe Anual CRESE 2020. Los colaboradores Silvia Fernández y Manuel Del Río fueron los responsables de la integración de la información obtenida por los subcomités de CRESE.

Programa: Auditoría CRESE



Actividad:

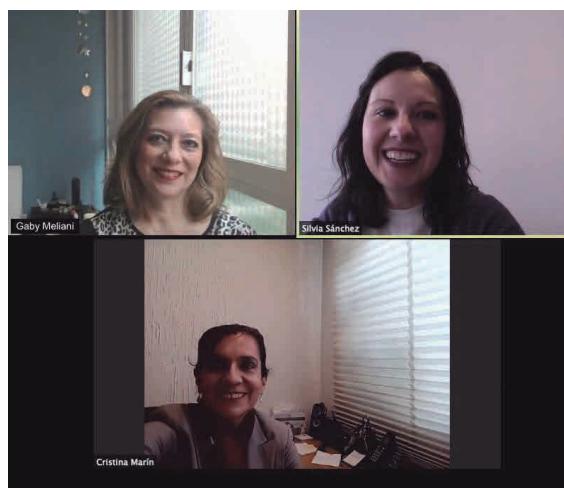
Garantizar que el sistema de Gestión de Calidad Humana y Responsabilidad Social de Finaccess, esté funcionando adecuadamente, asegurando que las acciones correctivas se realicen, y que se reduzca el número de observaciones y no conformidades en la auditoria.

Descripción:

El programa anual de auditora interna CRESE fue realizado por un equipo de trabajo capacitado para dichas tareas, el cual, se enfocó en validar el cumplimiento de los 25 requisitos de la norma. Las auditorías internas fueron realizadas en el mes de agosto la de seguimiento y la final en el mes de noviembre.

Logros e impacto:

Durante 2020 el equipo de auditoría CRESE, conformado por Silvia Sánchez, Cristina Marín y Gabriella Meliani, quienes contaron con la capacitación requerida y actualizada para la elaboración de sus funciones en la materia. Los resultados de las auditorías fueron importantes para identificar las áreas de oportunidad en el Sistema de CHyRS de Finaccess, logrando que el 95.9% de los colaboradores considere que Finaccess es socialmente responsable.



Mejoras:

Se incorporó al equipo de Auditoria CRESE, Gabriella Meliani, quien tuvo una capacitación en la materia.



Justicia Salarial y Cultura de la Legalidad

Programa: Evaluación de Desempeño

Actividad:

Establecer un sistema de estímulos y remuneraciones a los empleados de Finaccess, que sea justo y equitativo en relación con el desempeño obtenido, considerando el mercado laboral, necesidades sociales y buscando la equidad.

Descripción:

En febrero 2020 se llevó a cabo la evaluación de desempeño de los colaboradores de Finaccess México, considerando el cumplimiento de los objetivos individuales y competencias organizacionales (trabajo en equipo, liderazgo, mejora continua, compromiso, comunicación y orientación al cliente), utilizando la herramienta "Gestión del Capital Humano" de la intranet corporativa.

Así mismo, se hicieron estudios socioeconómicos para algunos de nuestros colaboradores con el fin de verificar que sus necesidades económicas básicas estén cubiertas.

Logros e impacto:

El índice trabajo – capital promedio de los últimos tres años en 2020 fue de 93%, cuando el mínimo marcado por la Norma CRESE es de 50%. Se realizaron estudios socioeconómicos para dos colaboradores de la empresa FEXZA S.A. de C.V. que proveen servicios a Finaccess (otros grupos de interés).

Mejora:

El índice trabajo – capital promedio de los últimos tres años se incrementó 4% pasando de 89% en 2019 a 93% en 2020.



Programa: Cultura de la Legalidad

Actividad:

Establecer un sistema de difusión de normas y leyes, así como controles preventivos y/o correctivos para garantizar el adecuado apego a las mismas. Adicionalmente, se busca fomentar la integridad y evitar actos de corrupción, extorsión, robo o abuso de confianza.

Descripción:

Durante 2020 los colaboradores responsables de estar al pendiente de las nuevas regulaciones emitidas por las autoridades que rigen la operación de Finaccess, realizaron las actualizaciones correspondientes a cada una de las leyes en la unidad virtual "I:\Finaccess\Cultura de la legalidad".

Se mantuvieron vigentes los canales de comunicación con la AMIB, el Colegio de Contadores Públicos de México y otros consultores, a fin de mantener actualizado al personal en relación con cambios en las legislaciones.

Se impartió el curso anual de Prevención de Lavado de Dinero a todos los colaboradores de Finaccess México y asociados.

Tema

Logros e impacto:

El 95.2% de los colaboradores manifestaron comprender bien el Manual de Conducta de Finaccess, mientras que el 87.6% considera contar con los medios necesarios para actualizarse en relación con la normatividad necesaria para desempeñar sus funciones.

Mejora:

A partir de este año se compartió con los proveedores y socios de negocio el Código de Ética y el Programa de Cumplimiento Anticorrupción de Finaccess, para su conocimiento. Adicionalmente, se incluyó un nuevo canal de denuncia en caso de detección de algún caso de corrupción o incumplimiento legal, de manera anónima para que nuestros colaboradores puedan dar aviso oportuno de alguna eventualidad.

Calidad de Vida en el Trabajo y Desarrollo del Personal

Programa: Salud Finaccess

Actividad:

Resaltar la importancia de mantener una buena alimentación como primera defensa ante la situación del COVID-19 y apoyar a todas las personas mediante carteles concisos e ilustrativos proporcionados por una nutrióloga profesional como una alternativa al programa de la Carrera Finaccess para seguir fomentando la salud.

Descripción:

Buscar que todas las personas que trabajan en Finaccess tenga una alimentación que cumpla con todas las necesidades que el cuerpo humano exige para estar sanos.

En 2020, durante los meses de mayo y junio, se mandaron vía correo electrónico de manera semanal carteles con distintos temas que cubrían desde cuánta agua debemos consumir, qué alimentos nos ayudan con el colesterol hasta consejos de cómo bajar de peso.



De abril a octubre se realizó la actividad “Ejercicio en casa”, se invitó a los colaboradores a participar con la familia, otorgando un premio a los 3 primeros lugares.

Se realizó la campaña de vacunación contra la influenza para los colaboradores, familiares y amigos.

Logros e impacto:

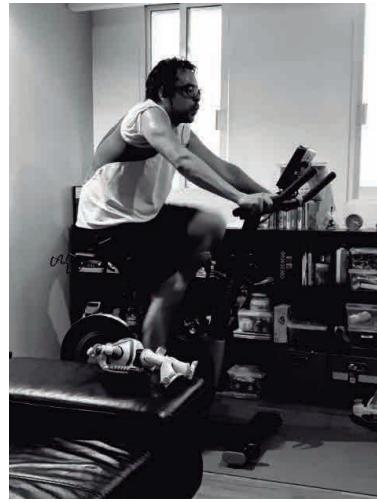
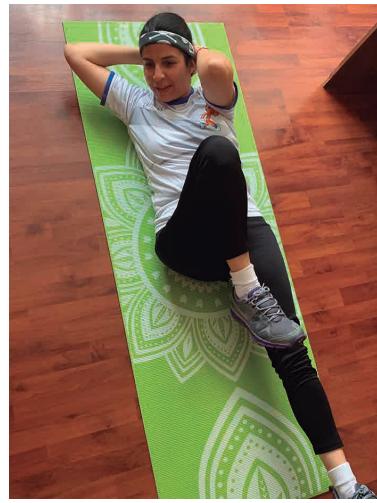
Cumplir con la campaña de nutrición y realizar actividad física, puede beneficiar a que las defensas del cuerpo estén a buen nivel y evitar que nos enfermemos.

Se recibieron comentarios positivos cada semana que se mandaban los carteles dándonos una señal de que eran útiles y los carteles se entendían de manera simple y muy ilustrativa.

Mejora:

A pesar de la contingencia causada por el COVID-19, los colaboradores de Finaccess y sus familiares participaron en las distintas actividades realizadas a distancia durante 2020, con el fin de fomentar el cuidado de la salud.

El 98.6% de los colaboradores de Finaccess considera que las campañas de nutrición y vacunación contra la influenza fomentan su buen estado de salud, el de sus familiares y amigos que participaron en las mismas.



Programa: Seguridad Finaccess - Brigadas Protección Civil

Actividad:

Durante el confinamiento provocado por el COVID-19 realizamos un curso de "Introducción a la Protección Civil", el cual fue impartido vía remota con ayuda de nuestros asesores en Protección Civil, con la finalidad de que tanto nuestros colaboradores, así como los maestros de Christel House puedan conocer los temas básicos y lo que se debe de realizar en caso de un sismo o un incendio.



Descripción:

El 10 de septiembre los brigadistas de protección civil de Finaccess, colaboradores y maestros de Christel House, participaron en un curso virtual impartido por el Lic. Guillermo Aguilera, quien es instructor y consultor en Protección Civil. En este curso se dieron conocimientos básicos de que hacer en caso de un incendio o un sismo ya sea en nuestro lugar de trabajo o en nuestros hogares. Gracias a su participación, nuestros colaboradores cuentan con los conocimientos básicos para reaccionar ante cualquier emergencia que pudiera presentarse. Así mismo, durante el mes de enero se realizó un simulacro de sismo.

Logros e Impacto:

Los resultados de la encuesta CRESE 2020 reflejan que el 87.6% de los colaboradores considera que fue de utilidad el contenido de la capacitación de protección civil vía remota.

Mejora:

Durante 2020 se realizó la capacitación a todos los colaboradores y a algunos maestros de Christel House: "Introducción a la Protección Civil", con el fin de proporcionar los conocimientos básicos en caso de incendio o sismo en nuestros hogares o lugar de trabajo.

Programa: Orden y Limpieza Finaccess - Comisión Mixta

Actividad:

Contar con un programa para promover el orden y limpieza en las instalaciones de Finaccess, así como una comisión que se encargue de su vigilancia.

Descripción:

Durante 2020 se contó con un programa para promover el orden y limpieza en las instalaciones de Finaccess, la contingencia sanitaria solo nos permitió estar en la oficina durante el primer trimestre del año, siendo la Comisión Mixta de Seguridad, Higiene y Salud (CMSHyS) la encargada de su vigilancia.

La CMSHyS trabajó en el plan de regreso seguro de los colaboradores a las instalaciones, además, vigiló que se mantuviera el orden y la limpieza en las estaciones de trabajo, baños, cocina y áreas comunes de nuestras oficinas durante el periodo de confinamiento que solo se mantuvieron guardias, realizando informes mensuales de las situaciones encontradas y dando seguimiento a los mantenimientos requeridos.



Logros e Impacto:

De acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE 2020, el 98.6% de los colaboradores considera que las oficinas se encuentran limpias y en óptimas condiciones para el desempeño de su trabajo.

Mejora:

Se realizaron adecuaciones necesarias en instalaciones y en los horarios de trabajo con el objetivo de mantener el orden, la limpieza y sobre todo cuidar la salud de los colaboradores.



Programa: Capacitación Finaccess - Cursos

Actividad:

Mantener actualizados a los colaboradores de Finaccess, en áreas propias de las actividades realizadas en su trabajo, buscando incrementar la eficiencia operativa.

Descripción:

Durante 2020, los colaboradores de Finaccess que así lo requirieron, recibieron la capacitación solicitada y/o requerida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para aquellos puestos establecidos en la Disposiciones correspondientes.

Durante el año, José Antonio Pesqueira (Oficial de Cumplimiento de Finaccess México) impartió diversos cursos de actualización en temas relativos con la Prevención de Lavado de Dinero a todos los colaboradores de Finaccess, promotores asociados y algunos familiares y amigos interesados.

Logros e impacto:

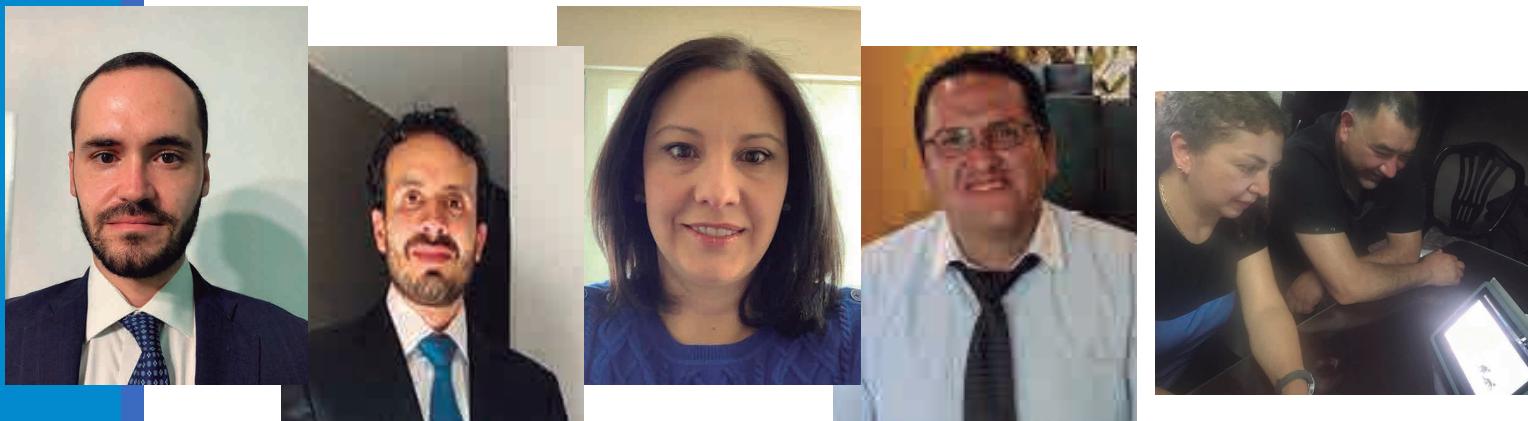
Durante el año, nuestros compañeros Susana Pérez, Jose Antonio Pesqueira, Arturo del Moral, Aarón Alvarado, Ma. Esther Sánchez, Fernanda Garduño, Francisco Cervantes, Silvia Sánchez y Andrés

García, recibieron capacitación en diversas materias tales como: Contabilidad, impuestos, riesgos, estrategias de inversión, prevención de lavado de dinero, idiomas y protección civil; manteniendo las certificaciones requeridas por las distintas autoridades. Adicionalmente, la capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero 2020, fue impartida a todos los colaboradores de Finaccess México por el Oficial de Cumplimiento de la operadora (José Antonio Pesqueira).

De acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE 2020, el 91.7% de los colaboradores consideran que Finaccess les proporciona capacitación continua para desempeñar mejor sus funciones.

Mejoras:

Teresa García y Francisco Cervantes obtuvieron la recertificación de la figura 3 como Asesor en Estrategias de Inversión por la AMIB, mientras que Silvia Sánchez obtuvo la certificación por primera vez en materia de prevención de lavado de dinero y Jose Antonio Pesqueira la recertificación correspondiente. Manuel Del Río Zabal aprobó satisfactoriamente el primer nivel de la certificación "Chartered Financial Analyst" (CFA) y se encuentra en proceso de preparación para presentar las evaluaciones correspondientes al segundo nivel. Aarón Alvarado continúa sus estudios como Ingeniero en Sistemas Computacionales en la Universidad del Valle de México (UVM).



Programa: Oportunidades en Posgrados y Maestrías

Actividad:

El Manual de Procedimientos de Capacitación y Educación Continua de Finaccess, busca promover el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, estableciendo los lineamientos para otorgar apoyos económicos a aquellos colaboradores que deseen realizar estudios de maestría y/o posgrado.

Descripción:

Finaccess podrá ayudar económicamente al colaborador interesado, cuando su evaluación de desempeño sea satisfactoria, el programa de estudios sea relativo a las actividades que desempeña en Finaccess y que sea impartido en alguna Institución de prestigio. La ayuda económica será de hasta ochenta Unidades de Medida y Actualización (UMA) o 20% del costo mensual, el que sea mayor.

Logros e impacto:

Nuestra compañera Susana Pérez, Contadora y Auditora Interna en materia de Prevención de Lavado de Dinero, continuó sus estudios de Maestría en Administración en la Universidad Tecnológica de México (UNITEC), mientras que Aarón Alvarado recibió el

apoyo, a partir del mes de septiembre, para sus estudios del diplomado en Seguridad de la Información en la Asociación Española de Normalización (Aenor México).

Por su parte, Esther Sánchez continuó sus estudios del diplomado de Tecnología de Ciberseguridad en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Santa Fe.

Mejora:

Con los apoyos otorgados mediante este programa, se espera que Finaccess cuente con un Oficial de Seguridad de la Información certificado y se incremente el grado académico promedio de sus colaboradores. Durante el 2020, el colaborador Manuel Del Río terminó satisfactoriamente sus estudios de maestría en la Universidad Panamericana, sumando así, un colaborador más con maestría terminada en Finaccess.



Programa: Ideas para Mejorar Finaccess

Actividad:

Establecer mecanismos para promover ideas de mejora, propuestas, y/o compromisos concretos del personal para hacer más eficiente, productivo y ética a Finaccess.

Descripción:

Del 15 al 19 de octubre, se llevó a cabo la encuesta CRESE 2020, en la cual todos los colaboradores de Finaccess participaron evaluando cada uno de los programas y aportando ideas para mejorarlo, así como para hacer más ética a Finaccess. Los resultados fueron evaluados por el Director General, identificando aquellas ideas que se podrán implementar durante 2021.

El canal de comunicación con la Dirección General mediante el uso del buzón de sugerencias y correo electrónico estuvo abierto permanentemente, así como el correo comentarios@finaccess.com.mx mediante el cual clientes y proveedores pueden realizar sus sugerencias.



Logros e impacto:

Este año, la firma Morningstar entregó a Finaccess México el Premio Morningstar a la Mejor Operadora de Renta Variable en México, entre las 31 operadoras que participan en el país.

El 8 de octubre, el Director General realizó la consulta respecto de las sugerencias de los colaboradores adicional a las medidas ya planteadas, que consideren relevante para que todos podamos desarrollar mejor nuestro trabajo, y cuidando de la mejor manera nuestra salud.

El 89% de los colaboradores, está de acuerdo en que sus sugerencias para mejorar el ambiente laboral, ideas para realizar mejor su trabajo y/o quejas son escuchas y atendidas por parte de la Dirección General.

Mejora:

Durante el confinamiento, se atendieron las sugerencias de los colaboradores, tratando de implementarlas para cuando sea momento de regresar a las instalaciones de Finaccess.



Protección y Desarrollo de las Familias

Programa: Actividades en Familia y Seguro de Gastos Médicos

Actividad:

Otorgar un seguro de gastos médicos mayores a los colaboradores, que les da la tranquilidad tanto a ellos como a sus cónyuges e hijos menores de 25 años, de tener un respaldo en caso de una emergencia médica.

Llevar a cabo por lo menos una actividad en el año, que permita integrar a los colaboradores de Finaccess y sus familias.



Descripción:

Este año, debido a la contingencia sanitaria no fue posible realizar actividades con la familia como en años anteriores, esta situación nos llevó a buscar nuevas formas de incluir a la familia en los programas CRESE.

Actividades realizadas:

- Ejercicio en casa, esta actividad consistió en un concurso en el que se invitó a los colaboradores a realizar alguna actividad física en donde incluyeran a la familia, la duración de este concurso fue del 7 de abril al 9 de octubre, obteniendo 3 ganadores:

1er lugar Teresa García.

2º lugar Cristina Marín.

3er lugar Gabriella Meliani.



Se realizaron las siguientes pláticas virtuales en las cuales se invitó a la familia:

- El 11 de junio la prestigiada Periodista y Escritora Adriana Malvido, nos habló sobre su libro "El Misterio de la Reina Roja".
- El 10 de julio la prestigiada Conferencista y Escritora Lucia Legorreta de Cervantes, dio la plática "La comunicación familiar en tiempos de pandemia".
- El 10 de septiembre nuestro proveedor Ajib nos impartió una capacitación de Protección Civil en Casa.



Adicionalmente el equipo cultural nos invitó a realizar visitas virtuales a museos y zonas arqueológicas.



Logros e impacto:

Se promovió entre los colaboradores y sus familias la actividad física, cultural, así como la responsabilidad con el medio ambiente.

La encuesta CRESE 2020 reveló que el 95.9% de los colaboradores señaló que, el contar con un seguro de gastos médicos mayores para ellos y sus familias, los hace sentir más tranquilos en caso de una emergencia médica.



Mejora:

A pesar de que el confinamiento no permitió realizar actividades presenciales, se incluyó y se contó con la participación de la familia en varios de los programas.

Programa: Permisos Especiales

Actividad:

Este programa busca otorgar un apoyo a los colaboradores de Finaccess, permitiendo horarios especiales en caso de tener alguna necesidad personal y/o de fuerza mayor para fomentar la integración de las familias.

Descripción:

En días con celebraciones especiales como lo son el día de madre, festivales, en caso de alguna enfermedad de familiares, causas de fuerza mayor o algún otro tipo de imprevisto, los empleados de Finaccess tienen la posibilidad de solicitar permiso para ausentarse, previa autorización de su jefe inmediato.

Adicionalmente a lo señalado, durante la contingencia sanitaria COVID-19 acontecida durante la mayor parte del 2020, Finaccess permitió el trabajo remoto de todos los colaboradores acorde a lo establecido en el "plan de regreso seguro a las oficinas", procurando el cuidado de su salud y la de sus familias.

Logros e Impacto:

Los resultados de la encuesta CRESE 2020 reflejaron que el 95.2% de los colaboradores considera que Finaccess los apoya con permisos de ausencia y/u horario especial, en caso de tener alguna necesidad de carácter personal.

Mejora:

Se implementó una nueva forma totalmente nueva de trabajo, permitiendo el trabajo remoto desde la casa de cada colaborador, fomentando el bienestar de cada colaborador y sus familias.



Programa: Plan de Pensiones Finaccess y Asesoría Profesional (CV y entrevista de trabajo)



Actividad:

Fomentar el ahorro para la jubilación, mediante la difusión de los beneficios del plan de pensiones que Finaccess otorga como prestación a sus colaboradores, adicionalmente se impartieron asesorías de pensiones por parte de Finaccess Servicios Corporativos.

Descripción:

Durante el 2020, el Comité de Inversión del plan de pensiones de Finaccess evaluó las distintas alternativas de inversión de los recursos, buscando generar los mayores rendimientos en beneficio de los colaboradores de Finaccess.

Dicho comité ayudo a la elaboración de 3 portafolios de inversión los cuales los colaboradores de Finaccess podrán invertir sus recursos.

El 20 de mayo se realizó una presentación por parte de los asesores de Skandia para dar a conocer las características y beneficios de hacer sus aportaciones deducibles a los colaboradores de Finaccess México y Finaccess Servicios Corporativos.

Logros e impacto:

De acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE 2020, el 95.9% de los colaboradores considera adecuado que, en caso de separación de algún colaborador, Finaccess ofrezca asesoría para el manejo de su plan de pensiones, así mismo el 93.1% de los colaboradores considera que fue buena opción tener una plática sobre el funcionamiento del Plan de Pensiones, para conocer en qué momento podrá tener acceso a estos recursos y las distintas alternativas de jubilación

Con el Plan de pensiones, cada colaborador puede ahorrar hasta el 14% de su sueldo, porcentaje superior al 13% mínimo recomendado por la OCDE para garantizar una pensión suficiente en edad de jubilación.

Mejora:

El porcentaje de ahorro promedio por empleado en el plan de pensiones fue de 3.73% en 2020, de un total de 4.0 % posible.

Solidaridad y Ayuda a la Comunidad

Programa: NO Discriminación

Actividad:

Apoyar a personas consideradas en grupos vulnerables como lo son personas de lengua indígena, mujeres embarazadas, adultos mayores o con alguna discapacidad para que sean personas económicamente activas, fomentando a su vez la no discriminación.



Descripción:

Finaccess México tiene contratados colaboradores mayores de sesenta años económicamente activos, tiene definido que al contratar personal no se deberá discriminar por ningún motivo.

Durante 2020, derivado de la contingencia sanitaria Finaccess México decidió que todos sus colaboradores trabajarían desde casa, incluyendo colaboradores externos, quienes han mantenido durante toda la crisis su empleo sin ninguna restricción.

Logros e impacto:

En Finaccess laboran 4 personas mayores de 60 años. Se incorpora un nuevo colaborador sin considerar ningún tipo de discriminación.

Mejora:

Se realiza una plática sobre No Discriminación para todos los colaboradores y se incluyó un nuevo canal de denuncia en caso de detección de algún caso de discriminación.



Programa: Becarios Finaccess

Actividad:

Brindar oportunidades de experiencia laboral a los estudiantes universitarios que inician su vida laboral.

Descripción:

Durante 2020, Finaccess contó con la participación en el programa de becarios de:

Akari Isabella Luna Ríos (27 de agosto de 2018– Actual): Estudiante de la Facultad de Derecho de la UNAM y exalumna de Christel House. Se encuentra apoyando al área de Administración y Finanzas.

Logros e impacto:

Finaccess ha contado con la participación de 11 alumnos en el programa de becarios desde 2013, otorgándoles experiencia curricular. Adicionalmente, de acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE 2020, el 92.4% de los colaboradores considera que este programa favorece el desarrollo profesional de los estudiantes que participan en él.

Mejora:

Durante 2020, el programa continuó con la participación de Isabella Luna. Finaccess México continúa teniendo el apoyo de al menos un becario desde 2013.

Tema V

Programa: Ayudando al Desarrollo de Las Empresas más Pequeñas

Actividad:

Finaccess fomentará el desarrollo de pequeñas empresas mediante la contratación de proveedores locales que promuevan a su vez la Calidad Humana y Responsabilidad Social.

Descripción:

Nuestro proveedor Grupo Precisión Control S.A. de C.V., encargado de darle mantenimiento al UPS, está interesado en el bienestar de sus empleados, es por eso por lo que desde hace varios años mantienen su certificación como Empresa Socialmente Responsable.



Soluciones Integrales de Infraestructura y Energía

Logros e impacto:

Trabajar con empresas que comparten la misma visión que Finaccess con respecto al cuidado del medio ambiente, respeto a la dignidad de las personas y buscar el bienestar de sus colaboradores, la empresa y sus clientes.

Mejora:

Contar con un proveedor certificado como Empresa Socialmente Responsable.

Programa: Apoyando a Christel House y otros Grupos Vulnerables



Actividad:

Se organiza una campaña de recaudación de fondos para armar despensas destinadas a las familias de los niños de Christel House, familias que a consecuencia de la pandemia se han visto afectadas con la disminución de sus sueldos o incluso pérdida de ellos.

Descripción:

Finaccess se ha caracterizado por ser una empresa empática y resiliente con los grupos vulnerables, en esta ocasión nos sumamos para cooperar con los papás de los chicos de Christel House quienes tienen que salir a conseguir el sustento diario y ayudar a no dejar esas familias a la deriva.

Por esta razón nos unimos a la campaña de donación de despensas; esta tarea tuvo una vigencia del 28 de mayo al 15 de junio.

No tenía límite, se agradecía desde una despensa por niño que cubriría 2 semanas con un costo de \$500.00, si la intención era regalar 5 despensas, el costo era de \$2.500.00 y la ayuda de 10 despensas tenía un costo de \$5.000.00, para la total transparencia de las aportaciones, este donativo generaría un recibo deducible de impuestos.

Contamos con la participación de casi todos los empleados de la empresa y una persona externa logrando ayudar a las familias Christel House.

Logros e impacto:

Sin duda Finaccess hizo el cambio, con este esfuerzo de empatía y calidad humana logró transformar la vida de más de 60 niños de escasos recursos, se lograron recaudar \$30,000.00 (treinta mil pesos 00/100 MN).



Afortunadamente también contamos con la participación de una persona externa que, si bien no aportó dinero para las despensas, apoyó con la donación de 40 caretas plásticas y otro tanto de cubrebocas con visor que fueron de mucha utilidad para evitar contagios.

Mejora:

De acuerdo con la encuesta CRESE 2020, el 95.9% de los colaboradores considera que fue un buen apoyo la donación de despensas para las familias de los alumnos de Christel House.



Testimonio:

Con respecto a la conferencia de Protección Civil que recibimos por parte de Finaccess, quiero comentar que me pareció oportuna y adecuada, sobre todo para fomentar nuestra cultura de protección civil, los temas tratados son muy importantes pues representan la diferencia entre saber que hacer en caso de siniestro o no saber cómo actuar. Desde luego el conocimiento y la práctica de las recomendaciones que nos dieron en la plática, no solo son aplicables al área laboral, sino también al área personal.

En el ámbito educativo es de gran importancia tener el conocimiento de todo lo relacionado con Protección Civil, para poder transmitir a nuestra comunidad la necesidad de estar informado acerca de cómo actuar en caso de un sismo, de un incendio o una eventualidad en la que se requieran primeros auxilios. Me gustaría pudiéramos asistir a otra plática, en la que se profundizara en el tema de Primeros Auxilios.

Agradezco sinceramente su invitación a esta conferencia.

Sin más por el momento aprovecho para mandar un cordial saludo.

J. Estela Sánchez González
Directora Técnica Primaria

Promoción del Cuidado del Medio Ambiente



Programa: Reforestación Finaccess

Actividad:

Aprender a cuidar nuestro planeta, su suelo, tierra, agua y aire, para aprovechar de manera eficiente estos recursos, aprender a reciclar y maximizar el uso de estos.

Descripción:

Durante este año se realizó una campaña de consejos para concientizarnos en el cuidado de nuestro medio ambiente.

Se invitó a los colaboradores y a sus familias a separar la basura en orgánica e inorgánica, ahorrar agua y aprovechar al máximo todo lo que utilizamos en casa.

A causa de la pandemia se incrementó el uso de cubrebocas, por tal motivo se envió información de cómo evitar la contaminación producida por los mismos.

Debido a la contingencia sanitaria, este año fue imposible reforestar junto con nuestras familias de forma presencial, por tal motivo, Finaccess México realizó un donativo para la siembra de 200 árboles, los cuales serán plantados por Reforestamos México junto con la ayuda de la comunidad del Nevado de Toluca.

Adicionalmente Reforestamos México nos ha informado respecto del crecimiento que han tenido los árboles plantados en reforestaciones de años anteriores.

Aprovechando que nos encontramos en casa junto a nuestros hijos, hemos enviado algunos videos animados donde nos muestran la importancia del cuidado a nuestro medio ambiente.



Logros e impacto:

Con ayuda de los consejos difundidos, muchos compañeros durante el tiempo de confinamiento comenzaron a separar la basura en sus casas en plásticos, residuos orgánicos e inorgánicos. Se incrementó el uso de cubrebocas de tela para no generar contaminación adicional, y en el caso de los desechables se cortaron y tiraron en una bolsa por aparte.

Se concientizó respecto del uso y cuidado de la energía eléctrica aprovechando la luz del sol, se evitó el desperdicio del agua en el uso cotidiano y se incrementó el cuidado de las plantas en nuestros hogares.

Mejora:

Este año debido a la contingencia sanitaria no fue posible acudir a reforestar, pero eso no impidió que siguiéramos apoyando en esta actividad, Finaccess realizó la donación de 200 árboles, llegando un total de 3,300 árboles plantados desde el inicio del programa.

El 96.6% de los colaboradores considera que Finaccess fomenta el cuidado del medio ambiente con el programa de reforestación, la campaña de cuidado al medio ambiente, reciclaje de papel y otras prácticas.



Humanización y Trascendencia del Trabajo

Programa: Valores en Finaccess

Actividad:

En estos tiempos de confinamiento no perder el lazo entre el equipo Finaccess y sus familias, que como familia puedan practicar los valores que practicamos en la Institución de la cual estamos muy orgullosos.

Descripción:

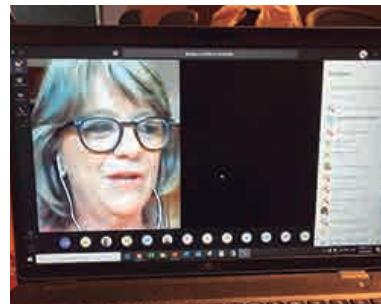
Durante el año se hizo la difusión de nuestros valores institucionales pero esta vez aplicados en casa, con un enfoque de continuar practicándolos e incluir a la familia. (Confianza, Prudencia, Responsabilidad, Justicia y Lealtad).

Logros e impacto:

Los colaboradores y sus familias pudieron disfrutar juntos en casa, aterrizando cada uno de los valores con una actividad y la aplicación de estos logró concientizar a todos porque era importante quedarse en casa y de esta manera también reafirmar los valores.

Mejora:

El 93.8% de los colaboradores considera que los programas CRESE promueven y generan un mayor compromiso con la práctica de los valores.



Programa: Clima Organizacional, desayunos y pasteles Finaccess

Actividad:

Mejorar las características y el ambiente de trabajo en Finaccess, haciéndolo más digno y humano, organizando actividades que fomenten la convivencia entre los colaboradores.

Descripción:

Para este año se tenía planeado realizar nuestras ya tradicionales celebraciones de cumpleaños y desayunos mensuales, desafortunadamente la contingencia sanitaria nos ha llevado a cambiar nuestra forma de vida, hemos estado en confinamiento desde finales de marzo y el contacto con nuestros compañeros de trabajo se ha tenido que limitar a reuniones virtuales.

Sin embargo, tuvimos la oportunidad de festejar a nuestros compañeros que cumplieron años en los meses de enero, febrero y marzo, así como nuestro festejo de rosca de reyes y la celebración de la candelaria con los tradicionales tamales.

El 18 de diciembre se realizará nuestra convivencia virtual de fin de año.

Logros e impacto:

A pesar de la situación de confinamiento que vivimos, fue posible realizar convivencias y reuniones de forma remota y de acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE el 89.7% considera que la celebración de cumpleaños, desayunos mensuales, comida de fin de año y actividades en grupo, fomentan una sana convivencia e interacción entre los colaboradores de Finaccess.

Mejora:

De acuerdo con nuestra encuesta de clima laboral en promedio el 90.2% considera que los programas CRESE han mejorado la actitud y espíritu de servicio de los colaboradores, se ha fomentado que existan menos restricciones y más responsabilidad de parte de los colaboradores, se ha creado más conciencia respecto de su dignidad, consideran que existe un lenguaje respetuoso, no sexista, incluyente y accesible y que trabajan para su propio desarrollo.





finaccess

Homero 1500-202, Col. Polanco, los Morales, 11540 Ciudad de México

Centro Finaccess de Atención a Clientes

5081 1000 / 01 800 5081 100

www.finaccess.com.mx

comentarios@finaccess.com.mx