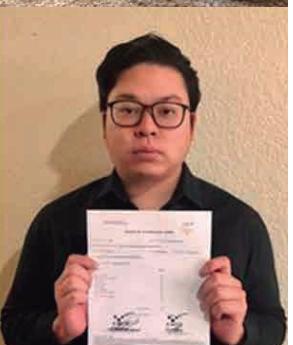


# finaccess

 **Informe Anual de  
Calidad Humana y  
Responsabilidad Social  
2021**





Mensaje del Presidente y Director General	3
Homenaje a Luis F. Cervantes Coste	5
Nuestra Empresa	8
Testimonios	8
<b>Tema I: Dirección y Comunicación</b>	<b>10</b>
Comité CRESE	10
Política CRESE	11
Unidad en red CRESE - Documentación	11
Informe Anual CRESE	12
Auditoría CRESE	12
<b>Tema II: Justicia Salarial y Cultura de la Legalidad</b>	<b>13</b>
Evaluación de Desempeño	13
Legalidad - No Corrupción - Canal de Denuncias	14
<b>Tema III: Calidad de Vida en el Trabajo y Desarrollo del Personal</b>	<b>15</b>
Salud Finaccess	15
Seguridad Finaccess - Brigadas Protección Civil	16
Orden y Limpieza Finaccess - Comisión Mixta	17
Capacitación Finaccess - Certificaciones	18
Capacitación para tu Desarrollo Personal	18
Ideas para Mejorar Finaccess	19
<b>Tema IV: Protección y Desarrollo de las Familias</b>	<b>20</b>
Actividades en Familia y Seguro de Gastos Médicos y Funerarios	
Carrera Virtual Finaccess 2021	20
Permisos Especiales	23
Plan de Pensiones Finaccess	24
<b>Tema V: Solidaridad y Ayuda a la Comunidad</b>	<b>25</b>
No Discriminación	25
Becarios Finaccess	26
Desarrollando a las Empresas más Pequeñas	26
Apoyando a Christel House y otros Grupos Vulnerables	27
<b>Tema VI: Promoción del Cuidado del Medio Ambiente</b>	<b>28</b>
Reforestación Finaccess	28
<b>Tema VII: Humanización y Trascendencia del Trabajo</b>	<b>29</b>
Valores en Finaccess	29
Aprendamos y Convivamos en Familia Finaccess	30

## Mensaje del Presidente y Director General

Estimados todos:

Este año fue marcado por el repentino fallecimiento de Luis F. Cervantes Coste, fundador y Presidente Ejecutivo de Finaccess México.

En este informe quisimos hacerle un pequeño homenaje, invitando a todos nuestros colaboradores a participar con alguna reflexión sobre él.

Las actividades en este año iniciaron con una Sesión Informativa el 11 de febrero.

Como en años anteriores, se delinearon los objetivos para cada uno de los 25 requisitos de la Norma.

Se presentó el Plan de Trabajo para el año y se definieron los equipos para las ocho actividades principales: campaña de valores y no discriminación, Informe Anual, actividades físicas, culturales, de cuidado del medio ambiente, de salud y de integración.

También se definieron los equipos de ayuda a Christel House y otras fundaciones.

En el mes de marzo se renovó el servicio con la empresa Ethernea de servicios funerarios.

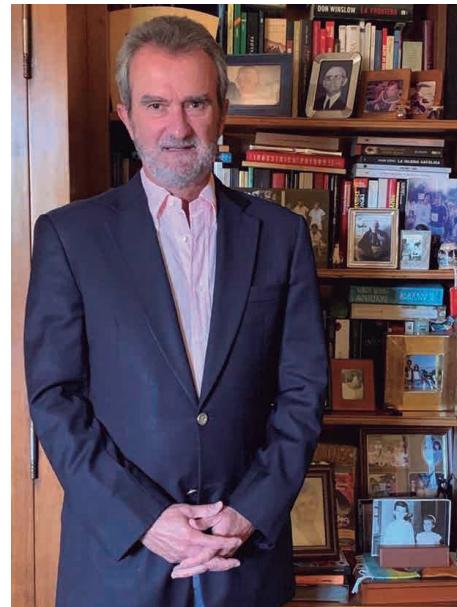
El 25 de marzo se llevó a cabo la plática: ¿Cómo se determina la fecha de Semana Santa? impartida por el Ing. Joaquín Hernández Morales.

El 4 de mayo, en conjunto con Christel House, se llevó a cabo la plática "Cómo ayudo a mi hijo a manejar el estrés" que impartió la Dra. Bibiana Casco.

El 13 de mayo se llevó a cabo el curso de Finanzas Personales para los colaboradores que laboran en El Buen Samaritano, IAP apoyada por Finaccess Filantropía. El curso lo impartió nuestro Director de Tesorería y Riesgos, Arturo del Moral Munguía.

También en el mes de mayo se llevó a cabo una campaña para concientizar a todo el personal de Finaccess México de participar en las elecciones que se llevaron a cabo el 6 de junio.

Durante el año también se hicieron varias reuniones virtuales para informar del Plan de Regreso Seguro a las Oficinas. La información proporcionada atendió al Protocolo previamente definido en función del Semáforo del Gobierno de la Ciudad de México.



Hasta el mes de octubre, el regreso a la oficina se dio por equipos, en horario corrido en la mañana y dejando el viernes para la sanitización de las oficinas.

En el fin de semana del 18 al 20 de junio se llevó a cabo la Carrera Virtual Finaccess 2021. En esta ocasión se invitó a todos los colaboradores de las distintas empresas del grupo a participar en sus lugares y compartir sus tiempos en los distintos recorridos.

Durante el año se llevó cabo una Campaña de Nutrición compartiendo recurrentemente recomendaciones a todos los colaboradores.

En el mes de agosto inició la campaña de promoción “El valor de Finaccess lo hacemos todos”, sobre los cinco valores de Finaccess: confianza, prudencia, responsabilidad, justicia y lealtad.

El viernes 10 de septiembre, y con motivo de la celebración de las Fiestas Patrias, se llevó a cabo una amena sesión de Lotería virtual, seguida por un convivio.

El 8 de octubre tuvimos la plática “El ABC de la Inteligencia Emocional” que impartió la conferencista y escritora Lucía Legorreta de Cervantes, a quien especialmente este año le agradecimos su participación.

El pasado 12 de octubre se entregaron los premios del concurso “Empresas Excepcionales” organizado por Voz de las Empresas y el Instituto para el Fomento a la Calidad. Ganamos el premio de Práctica Excepcional en la Categoría de Apoyo y Compromiso Social, con la práctica: “Finaccess México Apoyando a las Familias Mexicanas”.

El 25 de octubre se publicaron los nombres de los ganadores del Concurso Dibujando la Navidad Finaccess, en su 5<sup>a</sup> edición.

El 1 de noviembre, ya con Semáforo Verde, regresamos todos los colaboradores presencialmente a la oficina, aunque manteniendo el horario corrido de lunes a jueves, y dejando el viernes para continuar sanitizando las instalaciones.

Finalmente, el 12 de noviembre se llevó a cabo la conferencia “Mujeres, centinelas de la memoria”, que impartió la periodista y escritora Adriana Malvido Arriaga.

2021 fue un año lleno de retos y de satisfacciones. Hemos dedicado nuestro trabajo a la memoria de Luis F. Cervantes.

Nos sentimos muy orgullosos del esfuerzo de todos nuestros colaboradores, y comprometidos con seguir mejorando nuestras prácticas dentro del programa CRESE.

MIGUEL ALVAREZ DEL RIO  
Presidente y Director General



# Homenaje a Luis F. Cervantes Coste



Querido Luis,

Te mando un fuerte abrazo hasta el cielo que seguro te ha recibido con honores. En estos 20 años que compartimos, me has dejado una huella imborrable y un espíritu que siempre me estará alentando. Gracias por tu dedicación, tus enseñanzas y sobre todo por ser la gran persona que fuiste. Sabes lo mucho que te voy a extrañar, siempre tendré tu recuerdo muy cerca de mí.

Pablo Septién



Mi querido y apreciado Luis,

Es imposible plasmar en un par de renglones el orgullo que fue para mí encontrarme contigo en esta vida. Durante 14 años fuiste un ejemplo a seguir en muchos aspectos, me extendiste tus consejos y apoyo siempre que supiste que lo necesitaba y por lo cual te estaré siempre agradecido. Voy a extrañar aquellas pláticas cotidianas que sostuvimos en las que nunca faltaron las risas y que primero Dios, espero nos permita disfrutar nuevamente algún día, mientras tanto... ¡un fuerte abrazo amigo mío!!

Andrés García



Querido Luis,

Sé que donde estás sigues pendiente y atento al desarrollo de esta empresa que fundaste hace ya casi veintidós años. Extrañamos tu liderazgo, y también tu alegría y entusiasmo, pero sobre todo, te extrañamos como un gran amigo y como un ser humano extraordinario.

Miguel Álvarez



Luis,

Luchador incansable, creativo al máximo, muy perseverante, tus pilas no eran duracell, estabas conectado a la corriente, super buen líder. Extraño tus mil correcciones en el boletín, tus llamadas de atención por el desorden en mi lugar o en cualquier lado. Gracias por creer en mí, por todo tu apoyo, por tus comentarios halagadores que me levantaron el ánimo cuando lo necesité. ¡Gracias, gracias, muchas gracias!

Gabriela Meliani



A Luis Cervantes,

Una persona bendecida con cualidades y virtudes únicas; profesional, exigente, comprometido, estructurado, trabajador, pero también un ser humano extraordinario, preocupado por los demás, observador y muy divertido... Un hombre que disfrutaba de las cosas sencillas de la vida. El mayor y mejor aprendizaje que me dejas es: Reconocer cuando me equivoco, aceptarlo y arreglarlo. ¡¡Luis... eres y seguirás siendo grande...!! ¡¡Gracias... siempre!!

Tania Romero



Luis:

Has partido de esta habitación terrenal para descansar en una celestial, me gusta imaginarte junto a Churchill ensayando tus discursos, sé que algún día nos volveremos a ver, pero mientras ese día llega, no olvidaré el ejemplo de tenacidad que siempre vi en tí y que ha servido para no rendirme en las cosas que hago, hasta entonces. Con respeto,

Silvia Fernández



Querido Luis:

Las palabras no pueden calificar ni cuantificar lo útil que fue tu orientación y consejos. Gracias por convertir mis errores en lecciones, la presión en productividad y las habilidades en fortalezas, realmente siempre supiste como sacar lo mejor de nosotros. Siempre te estaré muy agradecida de haberme permitido formar parte de tu equipo.

Tere García



Conocí a Luis Cervantes hace 21 años, cuando me invitó a trabajar en Finaccess. Por entonces, apenas se tramitaba la autorización para operar y aún no contábamos con oficinas formales. Sin embargo, Luis me dio la confianza suficiente para dejar atrás la comodidad de mi antiguo empleo y tomar el riesgo de sumarme a este gran proyecto. Hoy, todo es historia y no me queda sino agradecerle por su ejemplo, muestras de apoyo y enseñanzas recibidas durante este largo tiempo. Luis fue, sin duda, una gran persona, y deja un enorme legado en Finaccess y en cada uno de los que lo conocimos.

Arturo Del Moral



Fue un verdadero honor el haber podido conocer a un gran ser humano y un modelo a seguir, alguien que siempre estaba ahí para darte un consejo o simplemente para escucharte. QEPD un gran líder.

José Antonio Pesqueira



Luis:

Hombre extraordinario, con una visión única, líder lleno de sabiduría y sobre todo alegría. Te agradezco mucho dejarme formar parte de tu equipo, que tú considerabas una familia, aunque convivimos poco siempre te admiré, no solo por tú manera de trabajar si no por tú manera de vivir. Sé que Dios te abrió sus puertas y desde tu nueva morada te recordaré siempre.

Susana Pérez



Gracias Luis por inspirarnos a dar lo mejor de nosotros. En ti encontramos amistad, disciplina, afecto y un gran ejemplo a seguir. Dejaste una gran huella en nuestros corazones. Toda nuestra admiración y agradecimiento siempre.

Descansa en paz mi mentor y amigo Luis Felipe Cervantes Coste.

David De La Vega





Querido Luis,

Tu partida fue tan repentina que no ha sido fácil asimilar, se te extraña mucho, pero sé que desde donde estés, sigues al pendiente de tu querido Finaccess. Te agradezco cada uno de los consejos que me diste, la confianza y la motivación para ser mejor, fuiste un gran guía y una excelente persona. Te recuerdo con mucho cariño y admiración.

Ma. Esther Sánchez



Dedicado al Sr. Luis,

Lo único que quiero decirle con todo mi corazón es darle millones de gracias por todo el apoyo moral en estos 21 años de conocerlo y que laboré con él, para mí fue un amigo, fue un consejero siempre para bien, él era una persona que le gustaba la solución a los problemas, no los problemas, ojalá sigamos su ejemplo.

El Sr. Luis dio por la empresa siempre más del 100%. No pude darle las gracias en persona, pero yo sé que él me está escuchando esté en donde esté. Gracias por siempre tomarme en cuenta.

Isabel Sánchez



Sr. Luis, lamento mucho su partida y deseo fortaleza y pronta resignación a su familia y amigos cercanos. Luz y Paz en su camino, que Dios lo tenga en su Gloria.

Domitila Sánchez



Me siento muy agradecido con el Sr. Luis Felipe Cervantes Coste, por el apoyo que recibí de él, fue una persona muy humana y un gran amigo que será muy difícil de olvidar, que descance en paz.

Rafael García



Querido Ingeniero Don Luis,

Con profunda tristeza me enteré de la noticia de tu enfermedad y de tu inesperado fallecimiento. Tuve la fortuna de convivir contigo 20 años y con el tiempo más que un Presidente fuiste un mentor, jefe, amigo y cómplice.

Dejas un vacío enorme en Finaccess y te recordaré siempre generoso, compartiendo de forma seria o divertida, lo mucho que sabías sobre lo que más te apasionaba, de los chistes que contabas y de los regaños y consejos que me dabas. ¡¡¡Gracias por todo!!!!

Silvia Sánchez



# 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

Que padre que se sembraron otra vez árboles... que mal que no pudimos ir físicamente, porque, para mí es una actividad relajante.

Los árboles son amigos incondicionales que nos ayudan a respirar cuando ya se nos olvidó hacerlo.... Y nos devuelven la tranquilidad de volver a vivir y olvidarnos por un día de la rutina de la ciudad.

Gabriella Meliani



Me parece genial que en Finaccess organicen estas actividades para fomentar la actividad física y la convivencia, a pesar de la pandemia. Felicidades.

Camila del Moral



"En estas cortas 6 semanas con Finaccess me siento muy bien recibido por todo el equipo, emocionado por la oportunidad de aprender lo más posible de cada uno y las responsabilidades que desempeñan. Agradezco mucho esta gran experiencia."

Carlos Pérez Devlyn



"Hace más de un año, teníamos que lidiar con la forma de cómo mantenernos saludables dado el radical cambio en nuestras vidas por la pandemia del COVID-19. Hoy, ya después de regresar un poco más a la normalidad, pudimos haber sentido algunas dificultades para retomar nuestras actividades.

Al estar trabajando vía remota, uno tiene al alcance la alacena, el refrigerador y es probable que hayamos cambiado nuestros hábitos alimenticios, si no es que hasta también los horarios de nuestros alimentos. Al ser partícipe del equipo de salud encargado de la campaña de nutrición, quisimos ayudar a la gente de tal forma que el cambio alimenticio no fuese tan brusco y pudieran tener una transición gradual y saludable. Mantuvimos los carteles como forma de difusión ya que las imágenes y un pequeño texto ayudan a que el mensaje sea conciso y bastante claro. Añadimos unos pequeños videos para agregarle dinamismo a la campaña y también como forma de juntar a la familia a que preparen juntos la comida. Las guías de alimentación apoyadas por la nutrióloga Aurora Islas nos brindaron formas de alternativas de desayunos, comida y cenas que además de ser saludables, son rápidas y fáciles de preparar. Nos dio gusto ver la retroalimentación de la campaña al recibir mensajes positivos después de que mandábamos semanalmente el mensaje vía correo electrónico.

Este año, las condiciones se dieron para que el evento de la carrera Finaccess fuera posible. Si el año entrante se mantiene el semáforo epidemiológico verde, estaríamos viendo la posibilidad de cambiar el enfoque de la campaña como una preparación para este evento y generemos más sinergia en el tema de salud."

Alan Sakurai

Al leer las líneas que nos enviaron me hiciste recordar lo que aprendí de pequeña, en especial cuando estaba en la primaria, porque fue en ese lugar que aprendí muchas cosas que hasta la fecha pongo en práctica, los maestros siempre decían que la educación y los valores se aprenden en conjunto, que por una parte era lo que nos enseñaban en casa y por otra lo que se aprendía en la escuela.

Una de las cosas que no se me olvida es el respeto a los mayores que siempre se debe tener, sea quien sea y tenga la posición que tenga.

La otra, es que siempre se debe de ofrecer ayuda en donde quiera que vayamos y saber obedecer, porque "quien es un buen segundo, seguro será un buen primero".

Todo aquello que he aprendido de las personas que han pasado por mi vida han sido de ayuda para ser la persona que soy y para enseñarme que con tolerancia y respeto hacia el próximo el mundo puede ser mejor de lo que es.

Silvia Fernández

"Hemos tenido oportunidad de escuchar pláticas de diferentes temas gracias a nuestra norma CRESE y todas me han parecido extraordinarias. Siempre se han tenido conferencias variadas con grandes conferencistas con puntos de vista diferentes y opiniones diversas que enriquecen cada uno de los temas que se presentan.

La platica sobre Teotihuacán fue muy interesante porque es una cultura cercana, todos hemos estado en Teotihuacán alguna vez y conocer un poco más fue realmente muy interesante ya que nos adentró en lo que fue ésta civilización . Los expositores son grandes conocedores del tema y presentaron el tema de forma amena.

Gracias por organizar este tipo de conferencias tan enriquecedoras!!"

Juan Carlos Padilla



## Dirección y Comunicación



### Programa: Comité CRESE

#### Actividad:

Durante el año 2021, el Comité estuvo conformado por Ma. Esther Sánchez Calderón, Isabel Sánchez Gonzaga, Teresa García Martínez, José Antonio Pesqueira Mier y Andrés García Gallardo, manteniéndose 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 encargados de desarrollar actividades, para mejorar la eficiencia de cada uno de los programas establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad Humana y Responsabilidad Social de Finaccess México.



#### Descripción:

El Comité mantuvo sesiones de trabajo periódicas en las que participaron los organizadores de las diferentes actividades que se realizaron en el transcurso del año, contando en algunas ocasiones con la presencia de nuestro Presidente del Consejo y Director General (Miguel Álvarez). Se realizaron minutos de cada una de las reuniones, donde se establecieron los acuerdos y avances, haciéndolas del conocimiento de la Dirección General. 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, en la publicación de la versión electrónica del último informe de actividades CRESE en nuestra página web, así como en cada una de las invitaciones a las actividades realizadas durante el año. La difusión de algunos programas se hizo extensiva a familiares, amigos, colaboradores de las diversas unidades de negocio de Grupo Finaccess y otros grupos de interés buscando una mayor participación e impacto.

#### Logros e impacto:

En diciembre de 2020, Finaccess México logró gracias al esfuerzo de todos los colaboradores coordinados por el comité CRESE, que el Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social nos otorgara la recertificación como "EMPRESA EJEMPLAR", este certificado tiene vigencia hasta diciembre de 2022.

El 94% de los colaboradores está de acuerdo con el trabajo realizado por el comité CRESE y los diversos equipos de trabajo, mientras que el 96% considera que Finaccess México es socialmente responsable.

#### Mejora:

Debido a que este año continuamos en confinamiento, se realizaron ajustes en diversos programas para cumplir con los objetivos de la norma CRESE, sin descuidar la salud de los colaboradores y sus familias y otros grupos de interés.

## 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 2021, el 96% 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.

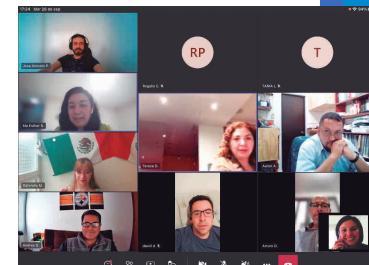
### Mejora:

La política CRESE (actualizada conforme a la Norma CRESE 2020) fue difundida entre todos los colaboradores de Finaccess, incluyendo aquellos que se incorporaron durante el año. 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".



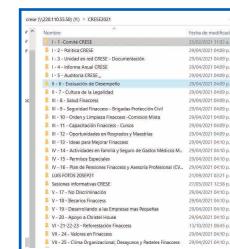
### Descripción:

La unidad en red CRESE aloja la información de cada uno de los programas que conforman los 25 requisitos de la norma y se actualiza conforme se realizan las actividades en el año, para consulta de los colaboradores.

### Logros e impacto:

Los colaboradores que tuvieron a su cargo alguno de los programas CRESE, fueron los responsables de recolectar la información necesaria para documentar las carpetas en el manual electrónico.

El 93% de los colaboradores de Finaccess manifestó conocer la forma 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:

Este año se invitó a Silvia Sánchez a impartir el curso de documentación de la unidad CRESE a los colaboradores responsables de cada equipo de trabajo.

## 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 2021 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, envío vía mail y la inclusión de este en la página web institucional [www.finaccess.com.mx](http://www.finaccess.com.mx).

### Logros e impacto:

El informe fue difundido a todas las unidades de negocio de Grupo Finaccess (México, EUA, España), además se incluyó en la intranet corporativa y en la página web de Finaccess México, logrando llegar de esta forma tanto a clientes, colaboradores y público en general, fomentando la concientización en la responsabilidad social en cada localidad.

### Mejoras:

En este año, el Comité de CRESE tuvo el apoyo de los diferentes subcomités de colaboradores para la generación del contenido del Informe Anual CRESE 2021. Silvia Fernández y Silvia Sánchez participaron en la edición y revisión del documento final.



## Programa: Auditoría CRESE

### Actividad:

Garantizar que el sistema de Gestión de Calidad Humana y Responsabilidad Social de Finaccess, funcione adecuadamente, asegurando que las acciones correctivas se realicen y disminuyan las observaciones a fin de conservar la calificación de Empresa Ejemplar.

### 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. La auditoría interna de seguimiento fue realizada en el mes de julio y la final se tiene programada para el mes de diciembre.



### **Logros e impacto:**

El equipo de auditoría CRESE, conformado por Silvia Sánchez, Gabriella Meliani y Cristina Marín trabajó con el Comité para solventar las observaciones encontradas durante la auditoría interna.

Este año, la auditoría de seguimiento, ayudó a solventar y aplicar acciones correctivas en los requisitos observados por el Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social, durante su auditoría del mes de diciembre 2020 en la que se ratificó a Finaccess México como Empresa Ejemplar.

### **Mejoras:**

Se realizaron mejoras en el diseño y definición del programa, además de que hubo una mejor sinergia entre el equipo de auditoría y el Comité CRESE.

## **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 2021 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, y comunicación), 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 2021 fue de 95%, 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 2% pasando de 93% en 2020 a 95% en 2021. Adicionalmente, en el análisis comparativo de la distancia que existe entre el 5% del personal de tiempo completo que más ingreso total recibe, contra el 5% del personal de tiempo completo que menos ingreso total recibe, ésta disminuyó 17.33% pasando de 30 veces en 2020 a 24.8 veces en 2021.



## Programa: Legalidad - No Corrupción - Canal de Denuncias

### **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 2021 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.

Se conservaron los canales de denuncia anónima en caso de detección de algún caso de corrupción o incumplimiento legal, para que nuestros colaboradores puedan dar aviso oportuno de alguna eventualidad.

Se realizó una capacitación anual respecto del Código de Ética de Grupo Finaccess.



### **Logros e impacto:**

El 95 % de los colaboradores manifestaron comprender bien el Manual de Conducta de Finaccess, mientras que el 94% considera contar con los medios necesarios para actualizarse en relación con la normatividad necesaria para desempeñar sus funciones.

### **Mejora:**

El porcentaje de colaboradores que consideran que Finaccess otorga los medios para mantenerse al día en relación con las normatividades aplicables en el desempeño de sus funciones, creció del 88% en 2020 a 94% en 2021.



# Calidad de Vida en el Trabajo y Desarrollo del Personal

## Programa: Salud Finaccess

### Actividad:

Este año, el equipo conformado por Alan Sakurai, Isabella Luna y Rafael García, se enfocó en brindar tips, videos y programas de nutrición para retomar el regreso a la “normalidad”, con el fin de ir acostumbrando nuestro cuerpo a la velocidad de nuestras actividades de una manera gradual y saludable, además de ser un complemento al programa de la Carrera Finaccess, para seguir fomentando la salud.

### Descripción:

La campaña de nutrición inició el 7 de mayo, se enviaron semanalmente durante dos meses vía correo electrónico, diversos tipos de mensajes entre ellos: carteles, videos y planes de nutrición, estas sugerencias de guías de alimentación sólo fueron un pequeño ejemplo de las variedades de platillos que podemos hacer en nuestras casas.

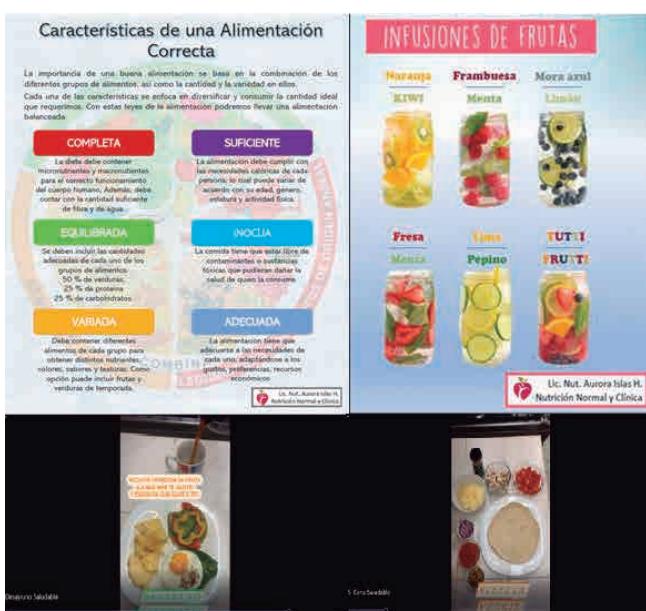
Se trabajó junto con la nutrióloga Aurora Islas, quién proporcionó la información y planes de nutrición que posteriormente se difundieron a todos los integrantes de Finaccess México y otros grupos de interés.

Como complemento al programa de salud, en el mes de noviembre se realizó la campaña anual de vacunación contra la influenza.

### Logros e impacto:

Se logró comunicar distintas formas para retomar nuestras actividades, los planes de alimentación, así como los tips para consumir agua y alternativas de snacks y postres fueron pensados con el objetivo de gradualmente recuperar esos hábitos pre-confinamiento, incluimos pequeños videos como otra forma de difusión de la información, éstos ayudaron a reforzar la idea de que no nos toma más de unos minutos para preparar platillos ricos y saludables.

El 94% de los colaboradores consideran que las campañas de nutrición, vacunación y la carrera, fomentan su buen estado de salud, el de sus familiares y amigos que participan en ellas.



### Mejora:

Se recibieron comentarios positivos cada semana tanto de la dirección como de los colaboradores, dándonos una señal de que los carteles y los videos eran útiles.

Tema

## Programa: Seguridad Finaccess - Brigadas Protección Civil

### Actividad:

Con la finalidad de mantener capacitados a los brigadistas de Finaccess México, para que puedan brindar ayuda inicial en caso de algún siniestro, se planeó un curso multidisciplinario de capacitación, el cual se impartió en el mes de noviembre, cumpliendo con todos los protocolos sanitarios.



### Descripción:

El 13 de noviembre los brigadistas de protección civil de Finaccess México participaron en un curso multidisciplinario de Protección Civil, impartido en las instalaciones de nuestro proveedor ubicadas en Tizayuca Hidalgo.

En este curso se dieron conocimientos básicos de prevención y combate de incendios, evacuación, repliegue y primeros auxilios. Gracias a su participación, nuestros brigadistas cuentan con los conocimientos para reaccionar ante cualquier emergencia que pudiera presentarse.

Así mismo, durante el año se realizaron tres simulacros, como parte del Programa Interno de Protección Civil.



### Logros e Impacto:

Los resultados de la encuesta CRESE 2021 reflejan que el 94% de los colaboradores considera que los brigadistas están preparados para responder ante cualquier situación de emergencia.

### Mejora:

Durante 2021 se realizó la capacitación presencial a todos los brigadistas, con el fin de proporcionar los conocimientos necesarios para dar pronta respuesta a cualquier emergencia. Este año se integraron nuevos brigadistas al programa de protección civil.



## 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 la vigilancia de la misma.

### Descripción:

Durante 2021, la Comisión Mixta de Seguridad, Higiene y Salud (CMSHyS) trabajó junto con algunos colaboradores en la implementación del plan de regreso seguro a las instalaciones. Para el momento que iniciamos la modalidad de trabajo híbrido, se contó con todos los elementos necesarios para mantener la limpieza y cuidar la salud de todos los integrantes de la compañía.

Se realizaron pruebas de COVID a los colaboradores de manera semanal para prevenir algún contagio, así como se cumplió con el protocolo de sana distancia y uso estricto de cubrebocas.

Para reforzar la limpieza y las medidas preventivas de cuidado de la salud, se sanitizan las instalaciones una vez a la semana y se realizaron modificaciones a los equipos de aire acondicionado agregando filtros de carbono y lámparas ultravioleta, las cuales se encargarán de mantener limpio el aire dentro de nuestras oficinas.

### Logros e Impacto:

De acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE 2021, el 96% 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 a los equipos de aire acondicionado para mantener el aire circulante limpio y así dar confianza a los colaboradores del uso del mismo, todo esto con el objetivo de mantener el orden, la limpieza y sobre todo cuidar la salud de todos los que trabajamos en Finaccess México.



## Programa: Capacitación Finaccess - Certificaciones

### Actividad:

El objetivo de este programa es mantener actualizados a los colaboradores de Finaccess México, en áreas propias de las actividades realizadas en su trabajo, buscando incrementar la eficiencia operativa.

### Descripción:

Durante 2021, los colaboradores de Finaccess que así lo requirieron, recibieron la capacitación solicitada y/o requerida, para poder desempeñar sus labores.

Adicionalmente de forma interna, José Antonio Pesqueira (Oficial de Cumplimiento de Finaccess México) impartió un curso de actualización en temas relativos con la Prevención de Lavado de Dinero.



### Logros e impacto:

Durante el año, nuestros compañeros Alan Sakurai, Arturo del Moral, Jose Antonio Pesqueira, Silvia Sánchez, Andrés García y Susana Pérez, recibieron capacitación en diversas materias tales como: contabilidad, impuestos, estrategias de inversión, prevención de lavado de dinero, riesgos y auditoría; manteniendo las certificaciones requeridas por las distintas autoridades. Como complemento para la capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero 2021, se invitó a colaboradores, promotores asociados, consejeros y otros grupos de interés.

De acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE 2021, el 94% de los colaboradores consideran que Finaccess les proporciona los medios para actualizarse en relación con la normatividad necesaria para desempeñar mejor sus funciones.

### Mejora:

Alan Sakurai obtuvo la certificación de la figura 3 como Asesor en Estrategias de Inversión por la AMIB.

## Programa: Capacitación para tu Desarrollo Personal

### 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:

Nuestro compañero Rogelio Esquivel, Ejecutivo de Servicio a Clientes, continuó con sus estudios de Licenciatura en Finanzas y Banca en la Escuela Bancaria y Comercial (EBC), mientras que Aarón Alvarado continuó con sus estudios de Ingeniería en Tecnología y Sistemas de la Información en la Universidad del Valle de México (UVM), concluyendo en el mes de diciembre. En el mes de agosto Susana

Pérez Irazaba concluyó sus estudios de Maestría en Administración de Negocios (MBA), en la Universidad Tecnológica de México, con un promedio general de 9.3.

#### Mejora:

Al contar con los apoyos otorgados mediante este programa, Finaccess cuenta con más colaboradores con Licenciaturas y Maestrías concluidas.



#### 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 2021, en la cual todos los colaboradores de Finaccess participaron evaluando cada uno de los programas y aportando ideas para mejorarlo, así como para hacer de Finaccess una empresa más ética. Los resultados fueron evaluados por el Director General, identificando aquellas ideas que se podrán implementar durante 2022.

El canal de comunicación con la Dirección General mediante llamada telefónica, 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:

A partir de este año por sugerencia del Director General, se informó de forma semestral el estatus de atención de las propuestas recibidas en la encuesta 2020.

El 86% 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 escuchadas y atendidas por parte de la Dirección General.

#### Mejora:

Durante el año se atendieron varias sugerencias de los colaboradores, enfocadas en el plan de regreso seguro a las oficinas.

5. Pregunta Miguel: "Sugerencia 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."	Trabajo realizado en el 2021
Que exista la posibilidad de que periódicamente y dependiendo las circunstancias, podamos hacer home office algunos días, o jornadas de trabajo "mixtas" (parte en la oficina, parte en casa) como parte de nuestra "nueva normalidad" y en línea con estos tiempos.	Pendiente hasta el semáforo de pandemia este en verde
2. Contar con una botellita de gel en nuestro lugar, en la cocina y salas de juntas.	Cada lugar cuenta con artículos desinfectantes (gel y toallas)
3. Limpiar con toallitas desinfectantes cada quien muestra lugares y cargar con bolsas de plástico para poner cada quien nuestra basura y tiraría en nuestras casas	Se atendió desde el 2020, adicionalmente se cuentan con productos desinfectantes en cada lugar.
4. Revisar los lineamientos respecto de la altura de nuestras mantillas.	Se atendió desde el 2020 con las Políticas del regreso seguro a las instalaciones
Encuesta Crese	
5. Dijiste incluyen los dispositivos dispensadores automáticos de papel en los baños.	Se decidió continuar con los rollos de toallas de papel.
6. Para incrementar el interés de los participantes, dar más poder de decisión a sus propuestas y nuevas ideas para cada uno de los.	Atendido, este año cada equipo definió su forma de trabajar así como la actividad a la que se requerían fotos o evidencias de algún programa, creó que sería mejor pedirlas el mismo día del evento y no esperarse al último momento
7. Cuando se requieran fotos o evidencias de algún programa, creo que sería mejor pedirlas el mismo día del evento y no esperarse al último momento	Se han solicitado la evidencia fotográfica en cada uno de los eventos.
8. Buscarlo alguna otra actividad para que no todos los años sean las mismas actividades	Atendido, se han realizado cambios en las actividades y se han buscado otras alternativas.
Proveedores	
9. AjuB - adquisición de equipo de Protección Civil	Se atendió desde el 2020



## Protección y Desarrollo de las Familias

### Programa: Actividades en Familia y Seguro de Gastos Médicos y Funerarios - Carrera Virtual Finaccess 2021

#### Actividad:

Fomentar la integración y desarrollo de los colaboradores de Finaccess y sus familias a través de la convivencia y del desarrollo de actividades, planes y programas, promoviendo a su vez el cuidado de la salud tanto en el trabajo como en la vida cotidiana en general, además de otorgar un seguro de gastos médicos mayores y funerarios a los colaboradores.

#### Descripción:

Para fomentar la actividad física y la integración familiar de los colaboradores de Finaccess, particularmente durante la pandemia, el equipo conformado por Arturo del Moral, Francisco Cervantes, Miguel Álvarez y Sergio Islas, organizaron una carrera virtual durante el fin de semana del 18 al 20 de junio de 2021, donde los participantes se inscribieron a carreras de 5 y 10 kms., o bien a una caminata de 3 kms., pudiendo realizar la actividad en el lugar de su preferencia, siempre y cuando se cumpliera con las bases del evento.

La invitación a este evento se hizo extensiva a todos los colaboradores de Grupo Finaccess, así como a sus familias y amistades con el fin de lograr un mayor impacto. Así mismo, en las semanas previas a la carrera, se distribuyó entre los participantes, información útil para que se prepararan debidamente para la carrera, en el entendido de que se trata de un reto personal, la importancia de generar un hábito de ejercicio y los beneficios para la salud.

Como evidencia de su participación, se pidió a los participantes, que registraran su carrera y el tiempo utilizado en alguna aplicación digital, y que enviaran una captura de pantalla, acompañada de una fotografía ("selfie") de ellos mismos al terminar la competencia. Al finalizar la carrera, se envió a los participantes un reconocimiento electrónico de su participación.

Para complementar el cuidado de la familia, se otorgar un seguro de gastos médicos mayores a los colaboradores, sus cónyuges e hijos menores de 25 años, dando con esto tranquilidad en caso de tener una emergencia médica; además se cuenta con un seguro de gastos funerarios para los colaboradores, el cual puede hacerse extensivo a familiares.

#### Logros e impacto:

Se inscribieron a la carrera 66 personas, de las cuales:

- 28 fueron colaboradores de Grupo Finaccess; 32 familiares y 6 amigos;
- 33 mujeres y 33 hombres;
- 34 caminaron 3 kms., 20 corrieron 5 kms., y 12 corrieron 10 kms.;



Valor: Horas/Actividad



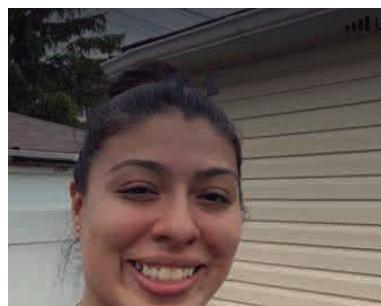
La edad media de los participantes fue de 39.6 años, en un rango de 10 a 60 años.

El 94% de los colaboradores considera que la carrera virtual ayuda a fomentar el cuidado de la salud y la integración familiar.

El 93% de los colaboradores se siente más tranquilo de contar con el seguro de gastos médicos mayores, en caso de una emergencia médica.

#### **Mejora:**

Mediante esta actividad se logró la participación de colaboradores de las distintas unidades de negocio del grupo, así como de sus familiares y amigos. Esto propició el desarrollo de una actividad física en beneficio de la salud y de la integración familiar de todos los participantes.





## Programa: Permisos Especiales

### Actividad:

Este programa busca dar apoyo a los colaboradores con permisos en horarios especiales, cuando tengan alguna necesidad de carácter personal o se encuentren en alguna situación imprevista.

### Descripción:

Durante el 2021 se mantuvo el permiso especial de trabajar desde casa para todos los colaboradores internos y externos, acorde a lo establecido en el “plan de regreso seguro a las oficinas”, esto con la intención de cuidar la salud de cada uno de nosotros y de nuestras familias.

Adicionalmente se contó con permisos para ausentarse en horarios laborales en caso de alguna situación de salud del colaborador o de algún miembro de su familia, así como por cualquier otro imprevisto o por celebraciones como por ejemplo el día de las madres. Particularmente en 2021, se otorgaron permisos especiales para acudir a la vacunación vs COVID-19 por parte de los colaboradores y sus familiares adultos mayores.

### Logros e Impacto:

Los resultados de la encuesta CRESE 2021 reflejaron que el 96% de los colaboradores consideran que Finaccess los apoya con permisos de ausencia en horario especial, en caso de tener alguna necesidad de carácter personal y el 96% considera adecuado que se haya mantenido el permiso de trabajar desde casa durante la pandemia.

### Mejora:

Comparado con el año pasado, más colaboradores están de acuerdo en que Finaccess nos apoya con permisos de ausencia en horario especial, en caso de tener una necesidad de carácter personal, como fue el caso de los permisos otorgados para la aplicación de la vacuna COVID.



## Programa: Plan de Pensiones Finaccess



### 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 2021, el Comité de Inversión del plan de pensiones de Finaccess dio seguimiento a las distintas alternativas de inversión de los recursos, con el fin de generar los mayores rendimientos en beneficio de los colaboradores de Finaccess.

### Logros e impacto:

De acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE 2021, el 94% 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 86% de los colaboradores conoce cómo funciona el Plan de Pensiones, el momento en el que 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:

A pesar de la pandemia, el porcentaje de ahorro promedio por empleado en el plan de pensiones se mantuvo en 3.71% de un total de 4.0% posible.



## Solidaridad y Ayuda a la Comunidad

### Programa: NO Discriminación

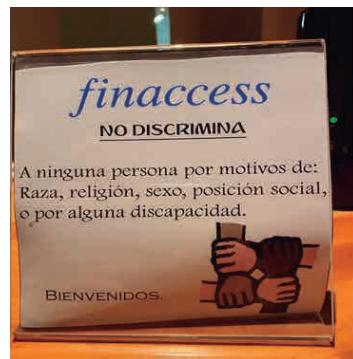
#### Actividad:

Esta actividad tiene como objetivo principal 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 sobre todo la no discriminación.

#### Descripción:

Finaccess México ha implementado una serie de acciones para promover la no discriminación, entre ellas se puede mencionar las siguientes:

- a) Finaccess Mexico tiene contratados colaboradores mayores de sesenta años económicamente activos.
- b) En su política de contratación tiene definido que no se discriminará por ningún motivo a los candidatos a obtener un puesto.
- c) Se mantiene la campaña de "No Discriminación", con acrílicos distribuidos en diferentes partes de la oficina.
- d) Desde que inicio la contingencia sanitaria, se decidió que los colaboradores externos y los becarios mantendrían durante toda la crisis su empleo, sueldo y prestaciones sin ninguna restricción, teniendo el mismo trato que los colaboradores internos.
- e) En 2021 se brindó asesoría respecto de las alternativas de jubilación que tiene nuestro compañero Rafael García y la manera en la que puede incrementar el monto de su pensión.

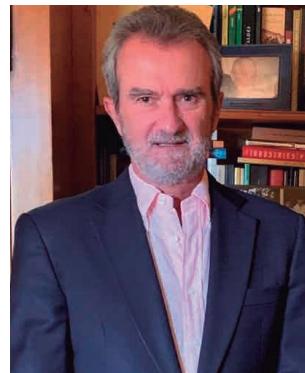


#### Logros e impacto:

En Finaccess laboran 3 personas mayores de 60 años y se logró mantener el empleo, sueldo y prestaciones de sus colaboradores externos a pesar de la crisis generada por la pandemia.

#### Mejora:

De acuerdo a los resultados de la encuesta CRESE, el 93% de los colaboradores considera que en Finaccess existe un lenguaje respetuoso, no sexista, incluyente y accesible, por lo que se puede decir que en Finaccess México no discriminamos por ningún motivo. Se apoyó a Rafael García (mensajero), con la consultoría actuarial para el manejo de su próxima jubilación.





## Programa: Becarios Finaccess

### Actividad:

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

### Descripción:

Durante 2021, Finaccess contó con la participación de los siguientes dos becarios, quienes apoyaron en diversas áreas:

- Akari Isabella Luna Ríos (27 de agosto de 2018– a la fecha): Estudiante de la Facultad de Derecho de la UNAM y exalumna de Christel House. Se encuentra apoyando al área de Administración y Finanzas.
- Carlos Pérez Devlyn (20 de septiembre de 2021 – a la fecha): Estudió Administración en la Universidad Anáhuac. Se encuentra apoyando a diversas áreas de Finaccess como: operaciones, finanzas, trading, entre otras.

### Logros e impacto:

Finaccess ha contado a la fecha con la participación de 12 estudiantes en el programa de becarios desde 2013, otorgándoles experiencia profesional y curricular. Adicionalmente, de acuerdo con los resultados de la encuesta CRESE 2021, el 92% de los colaboradores considera que este programa favorece el desarrollo profesional de los estudiantes que participan en él.

### Mejora:

Durante 2021, el programa de becarios continuó con la participación de Isabella Luna y se integró Carlos Pérez Devlyn. Finaccess México continúa teniendo el apoyo de al menos un becario desde 2013.

## Programa: Desarrollando a Las Empresas más Pequeñas

### Actividad:

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

### Descripción:

A lo largo de los años Finaccess México ha trabajado con diversos proveedores, siendo su prioridad dar oportunidad de desarrollarse a las pequeñas empresas.

Adicionalmente el objetivo es intercambiar con nuestros proveedores iniciativas como cuidado del medio ambiente, apoyo a grupos vulnerables y desarrollo de las personas.

Este año trabajamos con nuestro proveedor Eldepci S.A. de C.V, empresa encargada de dar mantenimiento a nuestra planta de emergencia y con quien hemos mantenido una relación laboral de más de 8 años.



### Logros e impacto:

El 93% de los colaboradores considera que Finaccess da la oportunidad de crecer a pequeñas empresas, al contratar algunos proveedores de productos o servicios que ofrecen calidad a precios competitivos.

### Mejora:

Continuamos con el esfuerzo de darles prioridad a las pequeñas empresas, con la finalidad de apoyarlas en su crecimiento a pesar de la crisis originada por la pandemia.

## Programa: Apoyando a Christel House y otros Grupos Vulnerables



### Actividad:

A consecuencia de esta pandemia gran cantidad de familias se han visto afectadas con la disminución de sueldos o incluso la pérdida total de su ingreso.

Con mucho entusiasmo continuamos dando la ayuda, que por varios años se ha organizado para Christel House. Este año se retomó la campaña de recaudación de fondos para la adquisición de despensas para las familias de los niños Christel House, entregando una despensa por niño cada 2 semanas, asimismo, preocupados por que las familias cuenten con los recursos tecnológicos necesarios para que los menores se conecten vía Internet y que puedan tomar sus clases virtualmente, agregamos un apoyo para la educación a distancia, cuyo objetivo fue cubrir los gastos de conectividad correspondientes a cuatro meses que hacían falta para concluir el ciclo escolar.

### Descripción:

Finaccess se ha destacado por ser una empresa no solo socialmente responsable, sino resiliente y empática con varios temas que nos afectan hoy en día; uno de ellos es la preocupación por la educación, pero más importante, por el futuro de México, que son nuestros niños, es por lo que el equipo conformado por Tania Romero, Araceli González y Pablo Septién, trabajaron en la campaña de donación a Christel House.



► Por cuidar, compartir y hacer la diferencia.



► Por cuidar, compartir y hacer la diferencia.



CH cobra su récibo de donativo deducible de impuestos.

Este año la campaña inició el 17 de mayo y concluyó el viernes 11 de junio, con la finalidad de superar el monto recaudado el año pasado. El costo por despensa era de \$500.00 y la contribución de educación a distancia fue de \$800.00, cubriendo con esta cantidad los cuatro meses que hacían falta para finalizar el ciclo escolar por niño.

### Logros e impacto:

Gracias a los colaboradores de Finaccess se logró hacer nuevamente una gran diferencia, la participación de este año fue superior, ya que algunos compañeros donaron 2 o 3 veces más que el año anterior. Se recaudó la cantidad de \$37,200.00.

El 96% de los colaboradores considera que fue un buen apoyo la donación de despensas y servicio de internet, para apoyar a los niños de Christel House durante la crisis sanitaria.

### Mejora:

En esta campaña se superó en un 24% lo recaudado con respecto al año 2020.

Contamos con la participación de Bibiana Casco, Psicoterapeuta, Instructor y Conferencista en Psicoeducación para adolescentes, jóvenes, adultos y padres de familia, quien impartió la Conferencia "Manejo del estrés" a la comunidad Christel House y a Finaccess México.

# Promoción del Cuidado del Medio Ambiente

## Programa: Reforestación Finaccess

### Actividad:

Promover el cuidado de nuestro planeta, su suelo, tierra, agua y aire, para aprovechar de manera eficiente estos recursos, aprendiendo a reciclar y maximizar el uso de los mismos, así como capacitarse en el cuidado del medio ambiente.

### Descripción:

Debido a la pandemia, no se pudo llevar a cabo la actividad de reforestación de nuestros bosques de forma presencial, por lo que el equipo de medio ambiente conformado por Fernanda Garduño, Francisco Islas, Rogelio Esquivel y Victor González, coordinaron un donativo por parte de Finaccess para que Reforestamos México y la brigada forestal comunitaria de Santiago Tianguistenco realizaran la plantación de árboles, logrando con esto, contribuir con el desarrollo de nuestros bosques, además enviaron consejos sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y los beneficios que esto trae.

Como complemento al programa, Silvia Sánchez y Tania Romero tomaron un curso virtual de 7 semanas sobre cambio climático.

### Logros e impacto:

Se donaron 200 arbolitos de la especie *Pinus Montezumae* (Pino), con esto se benefició a 19 personas que integran 5 familias.

Con ayuda de los consejos enviados, los colaboradores pueden ser más conscientes sobre los productos que adquieren y saber que impacto ambiental generan estos al momento de ser desechados, así como los beneficios y la importancia de cuidar el medio ambiente.

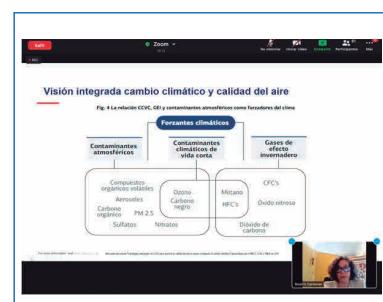
Derivado del curso de cambio climático, se está planteando la forma en que Finaccess pueda participar en esta iniciativa.

El 94% de los colaboradores, considera que Finaccess fomenta el cuidado del medio ambiente con el programa de reforestación, la campaña de concientización y el reciclaje del papel entre otras prácticas.

### Mejora:

Finaccess realizó la donación de 200 árboles, llegando un total de 3,500 árboles plantados desde el inicio del programa.

Algunos colaboradores tomaron un curso de capacitación sobre cambio climático.



## Humanización y Trascendencia del Trabajo

### Programa: Valores en Finaccess

#### Actividad:

Fomentar que tanto los colaboradores, como sus familias puedan participar en la práctica de valores, ya sean los institucionales o los universales y lo más importante trabajar en la no discriminación.

#### Descripción:

El equipo de difusión conformado por Susana Pérez y Aarón Alvarado, realizó en el mes de agosto la campaña "El Valor de Finaccess lo hacemos todos", en la cual se invitó a todos los colaboradores y a sus familias a practicar los valores institucionales: confianza, respeto, prudencia, justicia y lealtad, pero también los valores universales como amistad, fe, sabiduría, verdad y amor. La no discriminación que implica escuchar a todos y respetarlos.

Se envió la lectura "Reflexión valores universales", para que colaboradores enviaran sus comentarios y lo compartieran con sus familias.

#### Logros e impacto:

Los compañeros enviaron reflexiones de como aplicaban los valores en su vida y la de su familia, en las fotos podemos ver la práctica de la amistad, la sabiduría, el respeto, el cuidado a los adultos mayores, la naturaleza y los animales. Así como un importante reconocimiento de que los valores se llevan desde la niñez a través de las familias y en la empresa a través de la familia Finaccess.

El 91% de los colaboradores considera que los programas CRESE promueven y generan un mayor compromiso con la práctica de nuestros valores.

#### Mejora:

Se modificó la dinámica de difusión y práctica de valores.



## Programa: Aprendamos y Convivamos en Familia Finaccess

### Actividad:

Mejorar las características y el ambiente de trabajo en Finaccess, haciéndolo más digno y humano, además de fomentar la sana convivencia.

### Descripción:

Debido a que seguimos en confinamiento, se buscó la forma de seguir fomentando la convivencia entre los colaboradores, sus familias y otros grupos de interés.

Por medio de:

1. Conferencias organizadas por el equipo cultural conformado por Luis Cervantes †, Gabriella Meliani y Silvia Sánchez:

a. Cómo se Determina la Fecha de Semana Santa – Joaquín Hernández.

b. Visita Virtual a Teotihuacán – Georgina Bribiesca y Jesús Torres.

c. El ABC de la inteligencia emocional – Lucía Legorreta.

d. Mujeres, centinelas de la memoria – Adriana Malvido.

2. Actividades de convivencia:

a. Lotería Finaccess – septiembre.

b. Brindis virtual navideño – diciembre. Organizado por el equipo de integración, conformado por Cristina Marín, David de la Vega y Javier Cervantes.

En el mes de octubre se realizó la encuesta anual de clima laboral, con el objetivo de buscar mejoras al mismo y al programa CRESE.

### Logros e impacto:

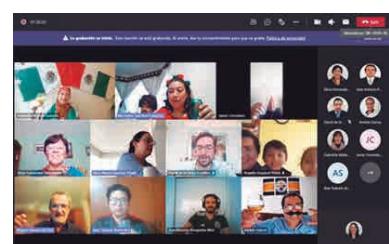
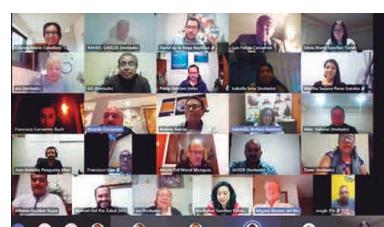
Tuvimos muy buena participación de los colaboradores, sus familias y de las diferentes unidades de negocio de Grupo Finaccess, en todas las pláticas realizadas y en los eventos de convivencia nos acompañaron tanto colaboradores como algunos familiares.

El 89% de los colaboradores considera que los eventos virtuales como la lotería y pláticas culturales fomentan una sana convivencia e interacción entre los colaboradores de Finaccess.

### Mejora:

Se realizaron más actividades de convivencia y pláticas que en el año 2020.

Para este programa modificaron el nombre, el procedimiento, los indicadores y los antecedentes.



# Reconocimiento "Empresas Excepcionales"

En febrero de este año, el Instituto para el Fomento a la Calidad y Voz de las Empresas, crearon el programa de reconocimiento "Empresas Excepcionales"; una distinción que reconoce a las empresas que han llevado a cabo prácticas sobresalientes de respuesta ágil a los retos de la crisis sanitaria, destacando la solidaridad, el liderazgo y la innovación, para difundir y aprender de sus historias de éxito.

Nuestro Presidente Ejecutivo Luis F. Cervantes Coste †, por invitación de nuestro Consejero Francisco Javier Casanueva Pérez, propuso al Director General Miguel Álvarez y al Comité CRESE que Finaccess México participara en esta iniciativa.

Finaccess México, participó en la categoría Apoyo y Compromiso Social, con la práctica "Finaccess México Apoyando a las Familias Mexicanas", la cual consistió en la presentación de 4 grandes pilares, enfocados a su compromiso con la sociedad:

- Educación de niños y jóvenes de escasos recursos – Apoyo a Christel House.
- Apoyo a comunidades rurales y reforestación de bosques – Reforestación de Bosques en conjunto con Reforestamos México.
- Desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES) – Apoyo a nuestros colaboradores externos, que pertenecen a la empresa Fexza.
- Bienestar de nuestros colaboradores – Apoyo y cuidado de todos los colaboradores internos de Finaccess México.

Con la práctica "Finaccess México Apoyando a las Familias Mexicanas", Finaccess México recibió el 12 de octubre de 2021, el reconocimiento "Práctica Excepcional" derivado del reconocimiento "Empresas Excepcionales".



*finaccess*

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

Centro Finaccess de Atención a Clientes

**55 5081 1000 / 800 5081 100**

[www.finaccess.com.mx](http://www.finaccess.com.mx)

[comentarios@finaccess.com.mx](mailto:comentarios@finaccess.com.mx)