

Mayo del 2008



Crédito y Casa

Comunicación de Progreso 2008



INDICE



DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO

Mensaje del Director



¿QUIÉNES SOMOS?

Cultura Laboral
Historia



DERECHOS HUMANOS

Código de ética
Caminando Juntos
Clínica de Tenis
Despensómetro
Juguetón
Otros



ESTÁNDARES LABORALES

Comité de Satisfacción de Personal
Política Peso por Peso
Dale Valor a tu Credencial
Desempeño Extraordinario
Eventos de Integración
Empresa Familiarmente Responsable



MEDIO AMBIENTE

Política de Sustentabilidad Ecológica
Campaña Interna, "Mundo Sano"
Reciclaje de Papel y Cartón
Reutilización de Papel
Reciclaje de Pilas
Ahorro de Energía
Ahorro de Agua
Ecotips
Ecotips, CrediCasos
Reforestaciones



ANTICORRUPCIÓN

Prevención de Operaciones Ilícitas
Marco Regulatorio



Empresa Socialmente Responsable

CONTACTO



DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO



Hipotecaria Crédito y Casa desde sus inicios ,hace diez años, nos hemos preocupado por **generar valor agregado a nuestra gama de productos** ofertados.

Hoy día es para nosotros como empresa un orgullo mirar atrás y ver que no sólo hemos ayudado a que cientos de miles de familias mexicanas obtengan una vivienda digna y con ello el patrimonio primordial para su familia; si no que hemos logrado **impactar positivamente** en las comunidades con quienes trabajamos, llámense clientes, empleados, proveedores, empresas amigas, fundaciones, el público en general y el propio planeta.

Hoy en Hipotecaria Credito y Casa **reiteramos nuestro compromiso** al público en general de velar y colaborar con el bienestar de nuestras comunidades, y con ello, **hacer negocios de manera ética y profesional**.



Ing. Héctor Zazueta Chávez,
Director General



¿QUIÉNES SOMOS?



Hipotecaria Crédito y Casa S.A. de C.V.

es una **SOFOL** la cual se creó con la finalidad de satisfacer una de las principales demandas de la familia mexicana: obtener una **vivienda digna**.

Somos un **intermediario financiero**, entre el cliente final y bancos de segundo piso, encargados de originar y administrar créditos hipotecarios para la adquisición de viviendas, nuevas o usadas, principalmente de interés social y nivel medio.

Iniciamos operaciones en **1997** y contamos actualmente con cobertura a nivel nacional. A la fecha, hemos otorgado más de **100 mil créditos hipotecarios**.



Edificio del Corporativo



Cobertura Nacional (cinco divisiones)



¿QUIÉNES SOMOS?

Cultura Laboral



Misión

"Satisfacer las necesidades crediticias de nuestros clientes con calidad de servicio, eficiencia y rentabilidad trascendiendo positivamente en nuestro país".

Valores

- INTEGRIDAD
- PROFESIONALISMO
- AGRESIVIDAD
- RESPONSABILIDAD
- CALIDAD DE SERVICIO

Condiciones de Satisfacción

- NUEVOS MERCADOS
- SOLIDEZ FINANCIERA
- CONTRIBUCIÓN SOCIAL
- PERSONAL SATISFECHO
- PROVEEDORES
- VANGUARDIA TECNOLÓGICA
- CLIENTES SATISFECHOS



¿QUIÉNES SOMOS?

Historia



1994 - Hipotecaria Crédito y Casa, nace como Crédito Hipotecario de Occidente, S.A. de C.V.

1997 - Cambiamos nuestro nombre a Hipotecaria Crédito y Casa.

1997 - Nos convertimos en la SOFOL líder en el Noroeste de México.

2001 - Adquirimos Hipotecaria Mexicana, primera SOFOL autorizada en México, la cual ya contaba con la autorización del FOVI para participar en el mercado de la vivienda de interés social

2001 - Al fusionarnos "Hipotecaria Mexicana" y Crédito y Casa nos convertimos en una de las SOFOLES líderes del país y la primera en cuanto a la calidad del servicio

2003 - Obtuvimos el distintivo ESR (el cual, lo hemos mantenido año con año hasta la fecha).

2007 - Venta histórica de Cartera vencida a Credit Suisse

2007 - Hipotecaria Credito y Casa realiza la burzatilización más grande de Latinoamérica

2007 - Coppel adquiere la totalidad de las acciones de Hipotecaria Credito y Casa.



DERECHOS HUMANOS

Código de ética



En Hipotecaria Crédito y Casa seguimos lo estipulado en la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, esto se encuentra plasmado en nuestro **Código de Ética en la cláusula 2.9**



Descarga el
Código de Ética
dando **Click Aquí**



¿BUSCAS CASA? CLIENTES PROMOTORES INVERSIONISTAS

Crédito y Casa Para el hogar de tu familia

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

SI YA ERES CLIENTE... ENTRA AQUI

Usuario

Contraseña Ir

Si requieres asistencia llámanos al
01 • 800 018 28 28

Responsabilidad Social	Responsabilidad Familiar
Caminando Juntos	Código de Ética
Despensómetro	Clinicas de Tenis

¿QUIENES SOMOS? Nuestras Sucursales Contacto vía e-mail

Ser una Empresa Socialmente Responsable para Hipotecaria Crédito y Casa

Es una política fundamental de HIPOTECARIA CREDITO Y CASA S.A. de C.V. realizar sus negocios de buena fe con absoluta honestidad y en cabal cumplimiento de la ley, con responsabilidad social, orientada a la comunidad.

El prestigio de una empresa lo crean las acciones de cada una de las personas que la integran en las múltiples transacciones que realizan día a día para cumplir con su responsabilidad.

El tener una responsabilidad social, nos permitirá contribuir en el desarrollo del país, participando de manera activa en actividades y programas de mejora continua.

La confianza de que se nutre constituye uno de los ingredientes básicos del éxito en las relaciones comerciales, sin embargo, es tan frágil como el cristal; toma mucho tiempo y esfuerzo construirla y puede ser empañada y rota con gran facilidad.

Es tarea de todos preservar la confianza que han depositado en HIPOTECARIA CREDITO Y CASA S.A. de C.V. los clientes, proveedores, autoridades y accionistas, cumpliendo escrupulosamente las leyes y reglamentos que le son aplicables y haciendo en cada situación lo que es correcto, conforme a las más elevadas normas de ética empresarial.

[Quienes Somos](#) [Contáctanos](#) [Mapa del sitio](#) [Principal](#) [Ley de transparencia](#) Hipotecaria Crédito y Casa 2007 • Todos los derechos reservados.
Atención a Clientes 01 • 800 276 76 76



Crédito y Casa

Página de Internet www.creditoycasa.com/contribuciónsocial

DERECHOS HUMANOS

Caminando Juntos



El pasado Sábado 22 de Septiembre, en las instalaciones de Parque Culiacán 87 se llevó a cabo la **quinta edición de “Caminando Juntos”**, evento deportivo y cultural para niños y jóvenes con alguna discapacidad neuro-motriz

El evento contó con la ayuda de **25 empresas** que con sus patrocinios en especie y en efectivo e instituciones como **Masválidos, APAC, CAM 4, CAM 7, CAM 10, CAM 19** y demás escuelas logramos convocar a más de **200 niños y jóvenes** como participantes, reuniéndonos en total **más de 700 personas entre niños, familiares, STAFF y Público en General.**



Rueda de Prensa



Registro al evento



DERECHOS HUMANOS

Caminando Juntos



Carreras de 50 y 100 mts.



Taller de pintura



DERECHOS HUMANOS

Caminando Juntos



Carreras con rampas y
tiro de bala



Muestra Coreográfica



DERECHOS HUMANOS

Caminando Juntos



Fiesta y diversión



Actividades Culturales



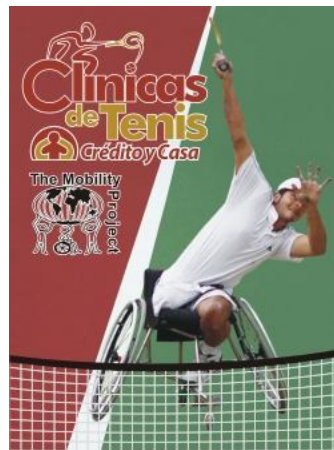
DERECHOS HUMANOS

Clínica de Tenis



Los pasados 13, 14 y 15 de diciembre, en las instalaciones del Parque Culiacan 87 se llevó con éxito la **sexta edición de Las Clínicas de Tenis**, evento coordinado por Hipotecaria Credito y Casa y Movility Project.

Las Clínicas de Tenis tienen como objetivo primordial fomentar **la integración de personas en silla de ruedas** a actividades deportivas, recreativas y ocupacionales, así como **dar a conocer al público en general las habilidades especiales que poseen**.



DERECHOS HUMANOS

Clínica de Tenis



The Mobility Project es una organización americana, sin fines de lucro que apoya la rehabilitación de personas en silla de rueda, llevando la disciplina del deporte por todo el mundo.

Diez instructores calificados, enseñaron a un promedio de 40 personas de la localidad en silla de ruedas, fomentando el amor hacia el deporte y formando a los próximos profesionales que competirán el siguiente año en el Campeonato Nacional, que se llevará a cabo en Mazatlán Sinaloa.

Aparte de las clases impartidas, Mobility Project también trajo mecánicos que dieron mantenimiento a las sillas de los participantes sin ningún costo, regalaron sillas de ruedas a los participantes con mayor necesidad, así como raquetas profesionales para que practiquen durante los meses venideros.



DERECHOS HUMANOS

Clínica de Tenis



DERECHOS HUMANOS

Clínica de Tenis



DERECHOS HUMANOS

Despensómetro



El pasado sábado 15 de diciembre un grupo de colaboradores de Hipotecaria Crédito y Casa culminó la **sexta colecta de despensas para familias con escasos recursos** económicos, con la entrega de las mismas en varias colonias con situación extrema de pobreza.

El grupo de entusiastas colaboradores CyC entregaron **casa por casa y mano a mano las más de 660 despensas** en diferentes colonias y rancherías en el cinturón de pobreza de la capital sinaloense, todo esto gracias a la generosidad de todo el **personal de Crédito y Casa Corporativo, Regional Pacifico y Contel (Contact Center)**.

Es imposible para Hipotecaria Crédito y Casa no reflexionar viendo de cerca la necesidad tan palpable que sufre un gran número de familias.



Crédito y Casa



Banner Interno Publicitario



Colaboradores

DERECHOS HUMANOS

Despensómetro



DERECHOS HUMANOS

Juguetería



Los pasados meses de enero (nivel Sinaloa) y marzo (nivel Nacional) del 2008 Hipotecaria **Credito y Casa** inició su **1er. Juguetería 2008**, donde lanzaba una convocatoria a todo el personal, proveedores y amigos a **recolectar juguetes para niños en situación de marginación o maltrato extremo** como regalo de fiestas decembrinas en el caso de Sinaloa y regalo del día del niño para el resto del país.

Todo el personal abrió su corazón y logramos juntar cientos de juguetes; el evento benefició a varias causas, como:

- **Casa hogar PAMAR del DIF**, donde niños de la calle o hijos de madres con problemas de drogadicción hayan protección de manos de maestros, trabajadores sociales y voluntariado.
- **Escuela Juan M. Banderas**, en la colonia Renato Vega, señalada por la SEP como una de las instituciones con mayor marginación.



Credito y Casa



Banner Juguetería Sinaloa (Enero)



Banner Juguetería Nacional (Abril)

DERECHOS HUMANOS

Juguetón



DERECHOS HUMANOS

Juguetón



DERECHOS HUMANOS

Otros



Entrega de Cobertores
en la Sierra



Entrega de Cobertores en
Escuelas de Escasos Recursos



Entrega de Cobertores
Asilos de Ancianos



DERECHOS HUMANOS

Otros



Entrega de Cobertores en
Orfanatos



Patrocinio a Escuelas
de Escasos Recursos



ESTANDARES LABORALES

Comité de Satisfacción de Personal



¿Qué es el comité de satisfacción de personal (CSP)?

Es un **equipo integrado por trabajadores de los distintos departamentos de Crédito y Casa** que se reúne semanalmente con **el fin de discutir y analizar las necesidades de nuestros compañeros** detectadas en el día a día y expresadas **a través del correo personalsatisfecho@creditoycasa.com**, busca plantear soluciones para mejorar el ambiente laboral y mediante un programa de trabajo llevar acabo aquellas acciones que beneficien al personal.



¿Cuándo se creó?

Una de las siete condiciones de satisfacción de Crédito y Casa es la de "Personal Satisfecho", el Comité fue creado por el Lic. Javier Estrada Alvarez el **4 de agosto de 2004** para atender esta necesidad.

¿Cuál es su finalidad?

La finalidad que el equipo de Satisfacción del Personal tiene es: "**Identificar las necesidades** más importantes que afectan la satisfacción del personal, hasta **definir un proceso de medición** de satisfacción por medio de índices que nos permita **tomar las medidas oportunas**, sobre las áreas de oportunidad encontradas, mediante la gestión con el área responsable y mejorar consistentemente la satisfacción del personal.



ESTANDARES LABORALES

Comité de Satisfacción de Personal



Objetivos

- Que Crédito y Casa logre estar entre las **50 mejores empresas** para trabajar de acuerdo al estudio "GREAT PLACE TO WORK".
- Atender y darle **solución al 100%** de los correos de personal satisfecho.
- Implantar un mecanismo que **mejore la comunicación** interna en la empresa, que resuelva el 80% de las áreas de oportunidad encontradas en el análisis.
- Diseñar e instalar un proyecto que **vincule la Satisfacción del Personal con el ESR** (Empresa Socialmente Responsable).
- Lograr presencia del equipo de Satisfacción del Personal **en todas las UNES** y Corporativo.

¿Cómo funciona el CPS? .

Asignación de proyectos. Los proyectos se asignan según la persona del Comité que haya puesto a consideración un proyecto, o bien, solicita el apoyo de otros asistentes a la junta y se agenda en la minuta semanal.

Temas a tratar en cada reunión. Los temas tratados en cada reunión son los especificados en las minutas como acuerdos para siguiente reunión y los temas que resulten de situaciones que se consideren necesarios a tratar, en caso contrario se agenda para la siguiente reunión.

Metodología de reuniones. Esta es en base a las minutas realizadas la semana anterior, que en base a la importancia de los acuerdos a tratar, se van solventando o asignando las actividades para finiquitar los acuerdos.



ESTANDARES LABORALES

Comité de Satisfacción de Personal



¿Cuál es la finalidad del correo personalsatisfecho@creditoycasa.com?

¿Para qué sirve?

Para resolver y conocer las inconformidades o situaciones que afectan a las personas para poder trabajar satisfactoriamente. Así mismo para dar a conocer información de interés para el personal, como pueden ser los beneficios por ser empleados de Credito y Casa.

¿Cómo se maneja?

Todos los correos recibidos se les da seguimiento, ya sea solicitando el apoyo de personal calificado para solventar el problema, o bien en junta de Comité para verificar que todos estén de acuerdo en la solución de los requerimientos del personal.



Comité de Satisfacción en la actividad del día del niño

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Te ofrece un descuento en **Gymnasio Angeles Sport**
Frente a Mega Comercial Tres Rios

Grupo	Mensualidad	Anuales
Grupo de 10 personas	\$500	\$100
Grupo de 5 personas	\$600	\$200

Horarios:
Lunes a Viernes: 5:30 am - 11:00 pm
Sabados: 6:00 am - 4:00 pm

- Pesas
- Cardio
- Spinning
- Pilates
- Yoga

Inscribete con Raúl Aragón
raragon@creditoycasa.com

Banner con beneficios a empleados



ESTANDARES LABORALES

Política Peso por Peso



Política Peso por Peso

Coordinado por Recursos Humanos, se trata de **recolectar** dinero dentro del mismo personal cuando algún compañero sin importar su plaza o puesto **sufre una desgracia o tragedia**, la empresa en solidaridad **aporta un peso** más **por cada peso recolectado** por los empleados.

Banner de Exhortación

Peso por Peso para Tabasco
Siete compañeros ocupan de nuestra ayuda

Como todos sabemos Tabasco acaba de sufrir una catástrofe natural de gran magnitud, ahora nuestros 14 compañeros de Crédito y Casa en esa plaza al fin pudieron acceder a sus hogares y con ello, de percatarse de la magnitud real de los daños causados por este fenómeno en su patrimonio.

Al día de hoy, Tabasco está en proceso de reconstrucción, sin embargo todavía existe escasez de alimentos y mucha incertidumbre por los días venideros, a causa de la propagación de enfermedades infecciosas y el posible ataque de más lluvias a causa de un sistema meteorológico pronosticado para los días siguientes.

Los donativos en especie, que la familia Crédito y Casa en todo el país recolectó ya están llegando a las manos de nuestros 14 colaboradores, logrando así solventar sus necesidades básicas por el momento, alimentación y abrigo.

Se lograron recolectar más de 80 cajas con tus donativos en especie (agua, latencia, ropa, etc.), a nombre de nuestros compañeros. Hipotecaria Crédito y Casa agradece tu colaboración con esta primera etapa en las labores de ayuda a nuestros hermanos de Tabasco.

Hoy empieza una nueva etapa en la ayuda a nuestros hermanos sobre todo para los siete que han perdido su patrimonio; compañeros que salieron de sus casas con solo el cambio de ropa que llevaban puesto y se han encontrado con que todos sus muebles, electrodomésticos, documentos, recuerdos y demás pertenencias se han perdido.

Hipotecaria Crédito y Casa es consciente de la tragedia que sufrió el personal de la plaza Villahermosa y sobre todo de la gran pena que hoy sufren siete de ellos, por lo que siguiendo con las normas establecidas en las políticas internas, convoca a todo el personal a colaborar con la colecta en efectivo, donde cada peso que tu aportes, Hipotecaria Crédito y Casa aportará un peso más. Con esto colaboraremos con ellos para ayudarlos a comprar colchones, estufas, refrigeradores, etc.

Ya antes nos hemos unido para juntos solventar tragedias de otros compañeros, hoy son siete compañeros que necesitan de ti.

Los donativos se descuentan vía nómina, solo tienes que mandar un correo a desarrollopersonal@creditycasa.com donde nos especifiques tu nombre, tu número de nómina, la cantidad de dinero que deseas aportar y en cuantas quincenas deseas que se te descueste, con este mail le estarás dando autorización al área de administración de personal para descontarte el donativo vía nómina. Ten la certeza de que todo será duplicado.

Crédito y Casa te invita a que reflexiones de todo lo planteado anteriormente y te exhorta a que te pongas en el lugar de estos siete hermanos: ya tu ayuda empezó a llegar a sus manos, sin embargo como lo mencionábamos la tragedia apenas empieza para algunos, apoyémoslos que hoy es por ellos, mas no sabes si mañana será por ti.

"Peso X Peso = Multiplicamos un Compromiso de Corazón"

Atte
Desarrollo de Personal

Muchas Gracias por tu Generosidad
"Peso X Peso = Multiplicamos un Compromiso de Corazón"

Muchas Gracias por tu gran corazón

Juntos Recolectamos:

Colaboración del Empleado	Colaboración de la Empresa	Total de Ayuda
\$55,770	\$55,770	\$111,540

Gracias a los 131 Corazones

"Peso X Peso = Multiplicamos un Compromiso de Corazón"

Caso Tabasco (Noviembre 2007)

7 compañeros perdieron todo por las inundaciones, CyC recolectó 80 cartones de despensas y ropa, así como mas de \$110,000 gracias a su Política Peso por Peso



Crédito y Casa

Banner de Agradecimiento

ESTANDARES LABORALES

Dale Valor a tu Credencial



Programa "Dale Valor a tu Credencial"

Todo integrante de CyC cuenta con una credencial que lo **acredita como parte de la empresa** y a la vez le **da un sin numero de beneficios** en distintos establecimientos: tiendas departamentales, restaurantes, talleres, hoteles, etc. en todo el país.



Credencial Institucional



Intranet, Sección Beneficios para Empleados

Actualmente nos encontramos trabajando en actualizar todos nuestros beneficios y estamos diseñando un formato impreso para su distribución en nuestros cursos de inducción a la empresa

Beneficios para empleados CyC



Crédito y Casa

ESTANDARES LABORALES

Desempeño Extraordinario



Reconocimiento al desempeño extraordinario

Por cuarto año consecutivo, Hipotecaria Crédito y Casa le da merito a sus mejores colaboradores del año, otorgándoles un trofeo y una remuneración económica equivalente a un mes de su sueldo.

La entrega de dicho distintivo se lleva a cabo cada año en la posada de la empresa, donde todos festejan junto a los galardonados su distinción en la empresa



Desempeño Extraordinario 2007

Por cuarto año consecutivo Reconociendo a los mejores en Crédito y Casa

Ya comenzó la evaluación para el galardón del **Desempeño Extraordinario 2007**; tu labor realizada durante el año se verá reflejada con este galardón, esto demuestra tu calidad, pasión y entrega en el ejercicio laboral.

El ser galardonado significa ser reconocido de **Crédito y Casa** y tus compañeros por realizar extraordinariamente tu trabajo.

Todo esfuerzo extraordinario obtiene su recompensa.

"El éxito consiste en vencer el temor al fracaso."
Sainte Benve

Banner Informativo 2007



Ceremonia de Entrega 2006



ESTANDARES LABORALES

Eventos de Integración



Eventos de Integración

Hipotecaria Crédito y Casa apoya a sus colaboradores a participar en equipos deportivos, con la realización de Torneos como el de fútbol, minisoccer, softball, pesca, boliche y voleibol a nivel nacional, apoyando con los uniformes, cuotas, club deportivo, alianzas con otras empresas, etc.

Otro tipo de eventos de integración son los sociales, en dicho tema Crédito y Casa organiza varios festejos, año con año, y convoca a sus colaboradores a distintos eventos culturales otorgándoles facilidades para la adquisición de boletos; haciendo siempre la invitación extensiva a familiares, fomentando la camaradería y cordialidad entre nuestro personal y su familia.



Crédito y Casa

Torneo de Softball y Fútbol, Coppel 2008
Asiste este 8 y 9 de marzo con tu familia y apoya a nuestro Compañeros

 SOTFBALL liga varonil Sábado 8 4:00 pm Crédito y Casa Sistemas V.S. División Cobranza Domingo 9 2:00 pm Crédito y Casa "A" V.S. Compras Muebles	 FUTBOL liga varonil Domingo 9 9:30 am Crédito y Casa V.S. Serpraposa
--	--

Asiste con tu familia en Campos Coppel y echale porras a nuestros compañeros

SOTFBALL
liga femenil
Domingo 9
4:00 pm
Crédito y Casa
V.S.
Contabilidad Coppel
En el Campo Chapultepec

Invitación al Torneo de Fútbol y Softball

Gran Posada 2007

Habrá Rifas, Sorpresas y mucha Diversión

Prepara tu voz tendremos Concurso de Canto

Únicamente para Empleados

Fecha: 11 de diciembre
Lugar: Canta México Norte (frente a la jaguar)
Hora: 21:00 hrs

Si tienes dudas comunícale con Job del Río a la ext. 7823

Invitación a la Posada 2007

ESTANDARES LABORALES

Eventos de Integración



Torneo de Boliche



Invitación a Concierto

5to. Concierto de la Filantropía
Homenaje a Queen

Culiacán, Sinaloa; noviembre del 2007

Hoy martes 27 de noviembre se inaugura la quinta edición del Concierto de la Filantropía, que nos trae de nueva cuenta un homenaje al grupo británico Queen; a beneficio de Masválidos y de la Asociación Sinaloense de Autismo, a las 20:30 horas en el teatro Pablo de Villavicencio.

Participarán Gordon Campbell con la dirección de la Orquesta Sinfónica Sinaloa de las Artes, el Director Sergio Martínez con el Coro de la Ópera de Sinaloa y el Grupo Aleph Liverpool; los solistas serán Razma Medina, Juan Carlos Álvarez, Alfredo Morales y Pablo Juan Martínez.

Asiste y colabora con estas dos nobles Instituciones que han trabajado con Hipotecaria Crédito y Casa en innumerables ocasiones, el boleto cuesta tan sólo 150 pesos y podrás pagarlo en efectivo o quincenalmente descuento vía nómina.

Para adquirir boletos en cualquier forma de pago contáctate con Christian de la Campa a la extensión 1307 o a cdelacampa@creditoycasa.com

¡No dejes pasar esta oportunidad!

Invitación Torneo de Pesca Sinaloa 2007

1er. Torneo de Pesca CyC y Tecate
Asiste este Domingo 18 y Diviértete

DOMINGO 18 NOVIEMBRE 2007

1ª Convocatoria Torneo de Pesca CyC y Tecate 2007

Personas Inscritas
El punto de partida será **5:30am** en el **HSBC** Frente a la Ley del Valle

Asiste con tu familia
La premiación y el convivio serán a las **3:00pm**
Se adjunta un croquis

Cualquier duda comunícale con Ramón Coronado a la extensión 1302 o al celular 6671 04 07 28



ESTANDARES LABORALES

Eventos de Integración



Festejos en Oficinas



Convencias (Veracruz y Sonora)



ESTANDARES LABORALES

Eventos de Integración



Torneo de Pesca, Sureste



Torneo de Dominó, DF



Torneo de Voleibol, Tijuana



ESTANDARES LABORALES

Eventos de Integración



Torneo de Pesca, Sinaloa



Torneo de Softball Femenil



Torneo de Softball Varonil



ESTANDARES LABORALES

Eventos de Integración



Actividad Préndete y Ponte la Camiseta

(Noviembre 2007)

CyC festejó sus 10 años en el mercado el 2007 y como festejo obsequio a todos sus colaboradores un prendedor chapado en oro y una playera conmemorativa al festejo, también realizó una actividad que consistía en que cierto día, todas las plazas del país se tomaría fotos alusivas y divertidas; las fotos ganadoras recibirían un obsequio (un libro).

Culiacán, Área de Créditos



Plaza Guadalajara



ESTANDARES LABORALES

Eventos de Integración



Plaza Mérida



Plaza Monterrey



Plaza Veracruz



Plaza Morelia



ESTANDARES LABORALES Familiarmente Responsable

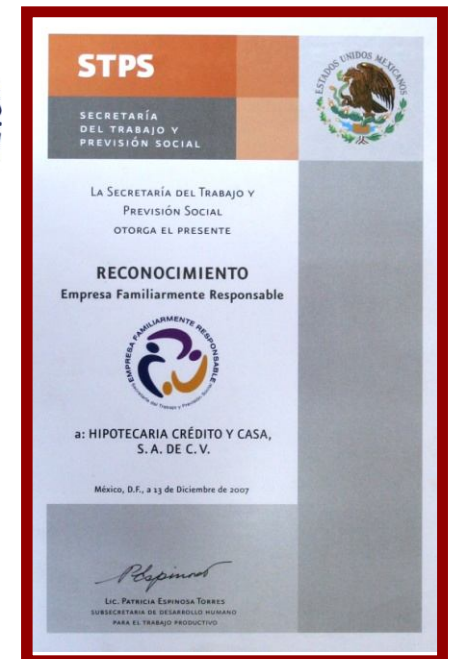


La **Secretaría del Trabajo y Previsión Social** otorgó a **Crédito y Casa** la distinción “**Empresa Familiarmente Responsable**” por impulsar y estar a favor de:

1. La **conciliación trabajo-familia** está dirigida a promover políticas de flexibilidad en espacios laborales, jornadas de trabajo, y otorgar servicios que apoyen a las y los trabajadores en la atención de sus responsabilidades familiares.
2. La **equidad de género** apunta a distribuir equitativamente entre mujeres y hombres las oportunidades y recursos laborales
3. El **combate contra la violencia laboral y contra el hostigamiento sexual** se orienta a prevenir y eliminar las prácticas de violencia psicológica en el trabajo, acoso moral, así como el hostigamiento sexual.



Entrega del Distintivo, Ciudad de México



Distintivo EFR



MEDIO AMBIENTE

Política de Sustentabilidad Ecológica



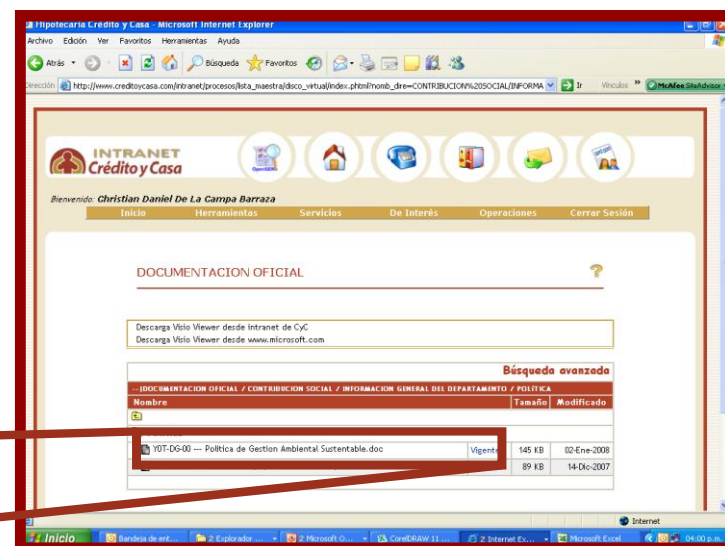
En Hipotecaria Crédito y Casa tenemos un gran respecto por el medio ambiente, es por esto que contamos con una política que regula nuestra relación con nuestro habitat, tocando temas como: compras verdes, donde se involucra el departamento de compras y nuestros proveedores; reutilización y reciclaje de papel y cartón, donde se involucran todos los departamentos de la empresa.

Con esto, la Direccion General y nuestros accionistas, aseguran que Hipotecaria Crédito y Casa sea una empresa amigable con el Medio Ambiente, que junto a nuestras campañas como “Mundo Sano” y “Ecotips” (mostrados a continuación), reiteramos nuestro compromiso con el mundo y el ecosistema.

En nuestro Intranet, existe una sección donde todo nuestro personal tiene acceso a descargar la política de sustentabilidad ecológica.

YOT-DG-00 --- Política de Gestion Ambiental Sustentable.doc

Vigente



Pantallazo de Intranet, sección Documentación Importante



MEDIO AMBIENTE

Reciclaje de Papel y Cartón

Programa Interno Permanente



Cada año, en México se desechan 22 millones de toneladas de papel y cartón.

Por cada tonelada reciclada, salvaríamos 17 árboles de 15 años.

Ayúdanos a cuidar el medio ambiente.

En los contenedores que Crédito y Casa ha instalado para su reciclaje en puntos estratégicos, deposita:

- Desperdicios de papel
- Hojas y cuadernos ya utilizados que es imposible reutilizar.
- Periódicos y revistas.
- Cajas de cartón.
- Envolturas de papel.
- Etiquetas.
- Papel celofán.
- Envases tetra pack.

Cada semana una empresa especializada en reciclaje de papel y cartón recojerá estos materiales.

Cada año, en México se desechan 22 millones de toneladas de papel y cartón.

Por cada tonelada reciclada, salvaríamos 17 árboles de 15 años.



¡A reciclar PAPEL y CARTÓN!

Deposítalos en los contenedores especiales

Ayúdanos a cuidar el medio ambiente.

En los contenedores que Crédito y Casa ha instalado para su reciclaje en puntos estratégicos, deposita:

- Desperdicios de papel
- Hojas y cuadernos ya utilizados que es imposible reutilizar.
- Periódicos y revistas.
- Cajas de cartón.
- Envolturas de papel.
- Etiquetas.
- Papel celofán.
- Envases tetra pack.

Cada semana una empresa especializada en reciclaje de papel y cartón recojerá estos materiales.



Crédito y Casa

Póster Informativo

MEDIO AMBIENTE

Reutilización de Papel

Programa Interno Permanente



**Para producir 1 tonelada de papel se necesitan:
28,000 litros de agua y 17 árboles.**

A diario en el mundo se procesan 800 toneladas de madera para la producción de papel.

En vez de tirar un documento impreso que ya no te sirva o te haya sobrado, ponlo en el espacio de papel para re-utilizar, lo encontrarás al lado de cada impresora. Con esto utilizaremos los dos lados del papel.



Gráfico de Apoyo
Instalado al lado de cada impresora como contenedor de papel reutilizable

Si piensas en mandar un documento para su re-utilización:
Asegúrate que no contenga información confidencial para la empresa; en ese caso, debes destruirlo y tirarlo para su reciclaje.

Acuérdete de cancelar el lado usado, así evitarás confusiones al momento de tener impresos los dos lados de la hoja.

Si vas a imprimir en papel re-utilizable:

Toma en cuenta que tu impresión deberá ser para sólo para trámites o gestiones internas, es decir, que no vaya a salir de Crédito y Casa.

**Para producir 1 tonelada de papel se necesitan:
28,000 litros de agua y 17 árboles.**

A diario en el mundo se procesan 800 toneladas de madera para la producción de papel.



**Ahorremos estos valiosos recursos
Re-utilizando Papel**

En vez de tirar un documento impreso que ya no te sirva o te haya sobrado, ponlo en el espacio de papel para re-utilizar, lo encontrarás al lado de cada impresora. Con esto utilizaremos los dos lados del papel.

**ES IMPORTANTE QUE TOMES EN CUENTA ESTOS PUNTOS
AL MOMENTO DE REUTILIZAR PAPEL:**

Si piensas en mandar un documento para su re-utilización:
Asegúrate que no contenga información confidencial para la empresa; en ese caso, debes destruirlo y tirarlo para su reciclaje.

Acuérdete de cancelar el lado usado, así evitarás confusiones al momento de tener impresos los dos lados de la hoja.

Si vas a imprimir en papel re-utilizable:
Toma en cuenta que tu impresión deberá ser para sólo para trámites o gestiones internas, es decir, que no vaya a salir de Crédito y Casa.



Póster Informativo



Crédito y Casa

MEDIO AMBIENTE

Reciclaje de Pilas

Programa Interno Temporal



¡No tires las Pilas!

Las pilas usadas, sean de uso doméstico común, de celular o computadora no se deben tirar a la basura, ni al agua, ni enterrarlas. Son residuos muy tóxicos que contaminan el medio ambiente.

Este lunes 17 de marzo trae las pilas de tu casa que ya no sirvan, sean de uso común (AA, AAA, etc.) o las de tus celulares y computadoras viejas, y deposítalas en el contenedor especial instalado en recepción; **Crédito y Casa** se encargará de reciclarlas correctamente en un centro de acopio autorizado.



Crédito y Casa

Flayer Informativo

MEDIO AMBIENTE

Ahorro de Energía

Programa Interno Permanente

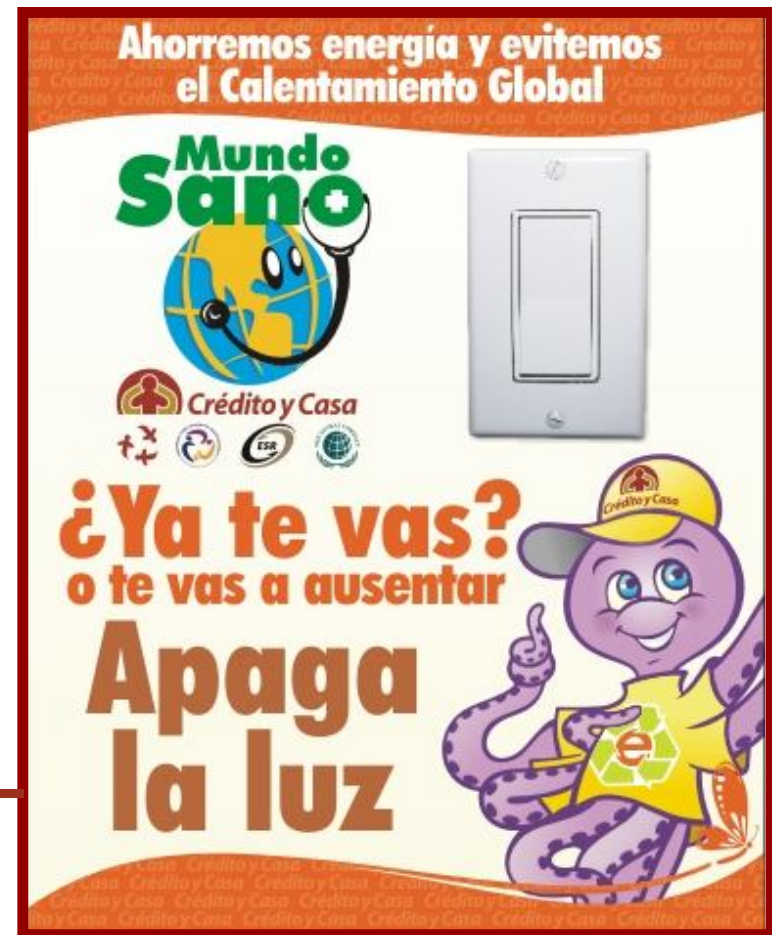


Etiqueta de Apoyo

Instalada en cada monitor en dirección al reloj de la pantalla, con esto será mas visible para el usuario a la hora de salida.

Gráfico de Apoyo

Instalada en cada apagador de la empresa y junto a cada puerta para hacerlo visible para el empleado al momento de salir de su oficina.



MEDIO AMBIENTE

Ahorro del Agua

Programa Interno Permanente



Campaña Anexa

Este programa está acompañado de una campaña de salud e higiene mostrada brevemente a continuación:



Gráfico de Apoyo

Instalada en cada lavamanos (sea en baños o comedores) de la empresa, junto a los espejos, para hacerlo visible para el empleado al momento de la salida de su oficina.



MEDIO AMBIENTE

Ecotips

Programa Interno Temporal

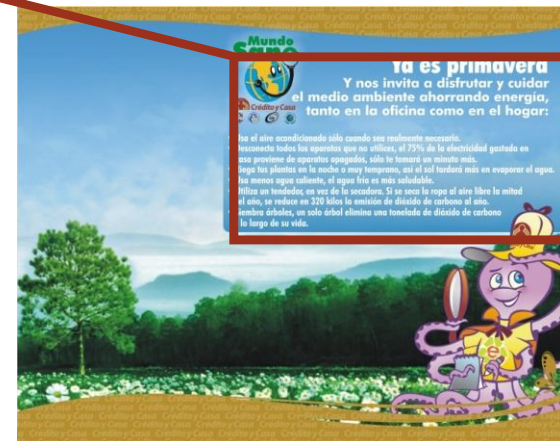
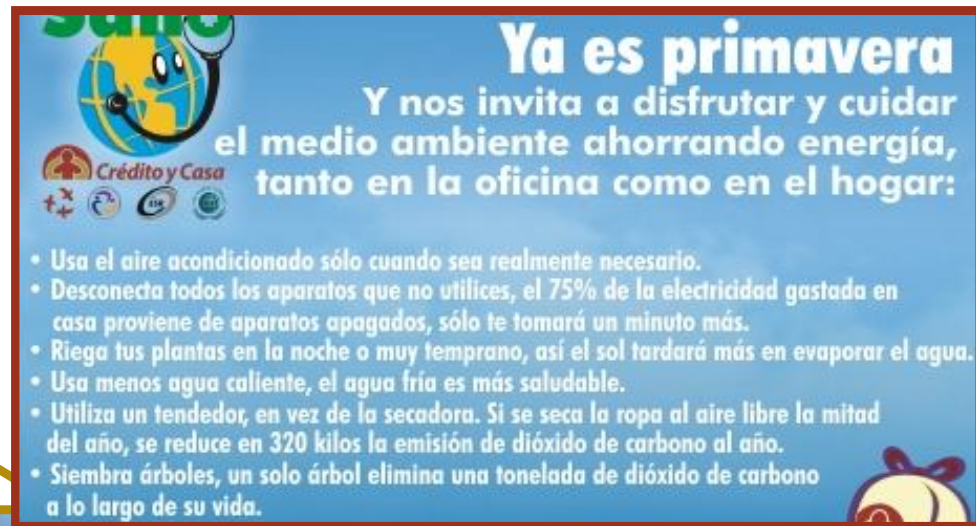


Papel Tapiz Semana Santa



Todos a pasear, sin contaminar

- Evita hacer fogos en zonas no previstas.
- Utiliza bolsas para depositar la basura y colócalas en los recipientes indicados para ello.
- Si nadas en el mar, evita el uso en tu piel de bloqueadores solares de aceite, porque se quedan en el agua y son altamente contaminantes.
- Obedece las normas indicadas en las áreas naturales protegidas.
- Respeta los senderos y caminos establecidos. Ingresar vehículos en zonas no permitidas, deteriora severamente la naturaleza.



Papel Tapiz Primavera



MEDIO AMBIENTE

Ecotips (CrediCasos)

Programa Externo



CrediCasos

Documento en formato de díptico anexo en cada estado de cuenta, con la finalidad es informar a nuestros clientes sobre novedades de su crédito y resolver sus principales dudas a través de una simpática caricatura.

En la contraportada de dicho documento se plasman consejos domésticos amigables con el medio ambiente

Las manchas de tinta son muy comunes en ropa y uniformes. Para evitar usar productos de limpieza agresivos con el medio ambiente, anota este consejo de Ecolin:

Sólo pon a remojar la prenda en leche, durante unas 10 horas...

¡Y verás cómo desaparecen las manchas!

CrediCasos

No. 7 • Octubre de 2007
CrediCasos es una publicación coleccionable, para los clientes de Crédito y Casa

Agradecemos tu puntualidad.
Nuevamente llevamos hasta ti importante información sobre aspectos de interés, relacionados con el pago de tu crédito. Agradecemos tu puntualidad y te invitamos a continuar cumpliendo oportunamente.

Ecotips
Las manchas de tinta son muy comunes en ropa y uniformes. Para evitar usar productos de limpieza agresivos con el medio ambiente, anota este consejo de Ecolin:
Sólo pon a remojar la prenda en leche, durante unas 10 horas... ¡Y verás cómo desaparecen las manchas!

Juan quiere

P. ¿VENIR ACLARACIONES SOBRE SU CRÉDITO

3
Crédito:
Para evitarlo, te recomiendo que confirmes con el cajero que tu número de referencia:
• Corresponda a tú
• Por último, fíjate bien que el comprobante físico que te entrega el cajero esté correcto en

1
UNA ACLARACIÓN es: cuando el pago que realizaste no se ve reflejado en tu crédito.

2
Crédito:
Si tu pago no se ve reflejado llama al Centro de Atención a Clientes para que solicites la aplicación correcta de tu pago.

4
Juan: ¿Por qué es tan importante la correcta captura del número de referencia?
Crédito: Porque es un número único e irrepetible que te identifica como nuestro cliente.
Juan: Si el pago es aplicado correctamente ¿cuándo debe aparecer reflejado en mi crédito?
Crédito: Todos los pagos que realices de tu crédito en cualquier institución, se verán reflejados.

5
Gracias Crédito!
Siguiendo estos sencillos consejos, evitaremos levantar

Crédito y Casa
Para mayores informes, aclaraciones y consulta de saldos, comunícate a nuestro Centro de Atención a Clientes al 01-800 276 76 76
¡Servirte es nuestro principal objetivo!

CrediCasos, mes de octubre



Crédito y Casa

MEDIO AMBIENTE

Reforestaciones



En Crédito y Casa tenemos alianza con otras empresas (promotores, instituciones gubernamentales, empresas amigas, etc.) donde el personal junto a su familia y amigos ayudan a reforestar áreas verdes de la ciudad.



Anticorrupción

Prevención de Operaciones Ilícitas



Debido a que somos regulados por la Comisión Bancaria y de Valores, tenemos la obligación como Institución Financiera de prevenir operaciones ilícitas, como fraudes y lavados de dinero.

Es por esto que desde nuestro curso de inducción se imparte un curso con dicha temática, cada año reimpartimos dicho curso a todo nuestro personal y en nuestro Intranet contamos con un Banner para la descarga digital del manual.









Pantallazo de Intranet, sección Documentación Importante



Anticorrupción

Marco Regulatorio



-  Secretaría de Hacienda y Crédito Público
-  Comisión Nacional Bancaria y de Valores
-  Asociación Mexicana de Entidades Financieras Especializadas
-  Sociedad Hipotecaria Federal
-  Banco de México
-  Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros



Empresa Socialmente Responsable



Ser una Empresa Socialmente Responsable es hacer **negocios con ética y desempeñarnos adecuadamente en el papel que nos corresponde ante la sociedad, respetando a nuestras comunidades, contribuyendo así al desarrollo de las mismas.**

En Crédito y Casa, hemos sido acreedores al distintivo **ESR 2003, 2004, 2005, 2006, 2007 y 2008**, avalado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

Para obtener este galardón, la empresa fue sometida a un exhaustivo proceso de autoevaluación de 120 indicadores relacionados con ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad y cuidado y preservación del medio ambiente.



Entrega del Distintivo, Ciudad de México



Distintivo ESR



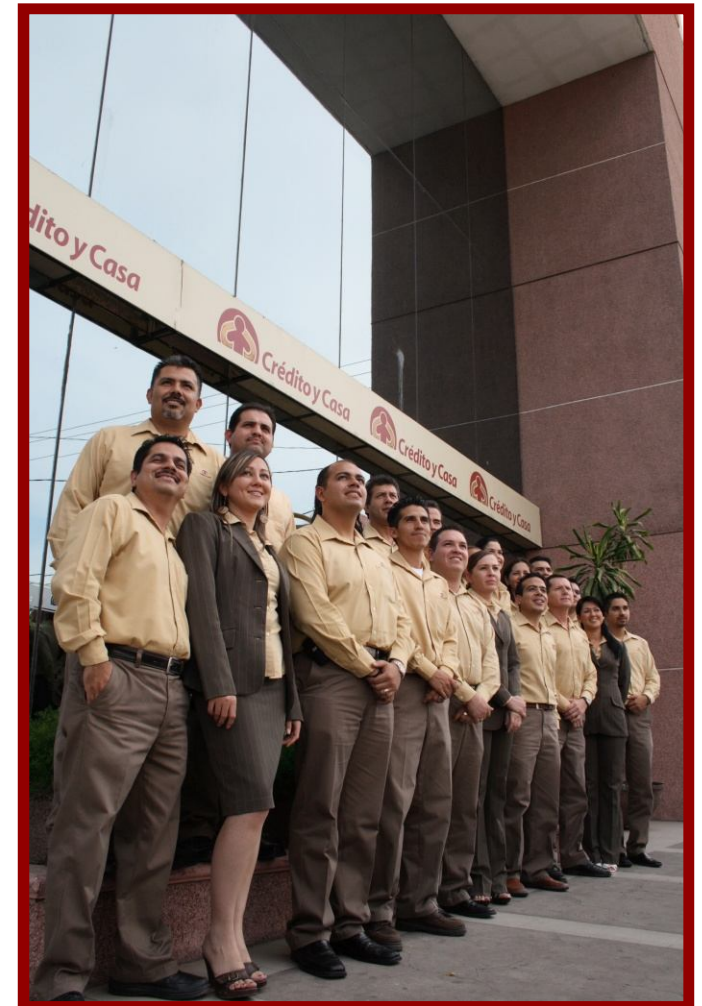
AGRADECIMIENTO



Es imposible nombrar a todas las personas que han hecho posible todos los proyectos mencionados con anterioridad; los más de mil empleados, nuestros proveedores, familiares y amistades se han vuelto involucrados en por lo menos alguna de estas actividades.

Hipotecaria Crédito y Casa les agradece por su apoyo y su gran corazón, no cabe duda que juntos hemos hecho grandes cosas y no nos queda duda que haremos mucho más.

¡Muchas Gracias!



Crédito y Casa



Crédito y Casa



Elaboró:

Christian Daniel de la Campa Barraza

Coord. de Comunicación Organizacional y Responsabilidad Social Empresarial

Hipotecaria Crédito y Casa

Nicolás Bravo 451 Sur Col. Jorge Almada CP 80200 Culiacán, Sin.

(667) 759 24 00 ext 1307

www.creditoycasa.com

Mayo 2008