



MEXARREND®

LEASING INNOVATION

| Communication on Progress 2020



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL





Contenido

1. Presentación del COP 2020 – 2021	5
2. Carta del Director General	6
3. Perfil institucional	7
4. Dimensión de Gestión Empresarial	9
4.1 Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial “RSE”	9
4.2 Política anticorrupción	10
4.3 Política socio-ambiental	12
4.4 Código de ética	16
4.5 Modelo de comunicación interna	19
4.6 Atención a clientes y contact center	20
5 Dimensión de Ética y gobernabilidad empresarial	23
5.1 Ética y gobernabilidad empresarial	23
5.2 Marco normativo	24
5.3 Integridad corporativa	25
5.4 Rendición de cuentas	26



5.5 Grupos de interés	27
5.6 Crecimiento económico frente a la pandemia por COVID-19	29
6 Dimensión de Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo	16
6.1 Introducción a vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo	17
6.2 Ejes de actuación y rendición de cuentas	18
7 Dimensión de Calidad de vida en la empresa	31
7.1 Introducción a Calidad de vida en la empresa	31
7.2 Capital Humano	36
7.3 Salud y Seguridad en el Trabajo	41
7.4 Nueva normalidad	43
8 Dimensión de Cuidado y preservación del medio ambiente	46
8.1 Introducción a Cuidado y preservación del medio ambiente	46
9. Indicadores de Sostenibilidad 2020	49
10. Comunicación de nuestro Communication On Progress	51
11. Objetivos 2021 - 2022	52

1. Presentación del Communication on Progress COP 2020 — 2021

¡Les damos la bienvenida a
nuestro primer reporte
Communication on Progress!

Nos enorgullece ser una de las **primeras arrendadoras mexicanas en formar parte de la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. La información incluida en este reporte es el resultado del esfuerzo compartido con cada uno de nuestros colaboradores; y del gran compromiso que tenemos con nuestros grupos de interés y con la responsabilidad social.

Integrar los 10 principios del Pacto Mundial y para los Objetivos de Desarrollo Sostenible “ODS” como parte de nuestra estrategia de negocios, ha sido **una de las mejores decisiones que hemos tomado en nuestras más de dos décadas de operación**, pues además de aportar un valor agregado a nuestros colaboradores, clientes, fondos y sociedad, nos ha convertido en una arrendadora vanguardista y pionera en rendir cuentas, lo que nos llena de entusiasmo para seguir en el camino hacia un futuro sostenible.

2. Carta del Director General

Apreciable lector:

Me complace compartir contigo el reporte “Communication on Progress”, donde exponemos los resultados, desafíos y estrategias que hemos desarrollado durante el último año. Para todos los que formamos parte de esta organización, es un gran orgullo **presentar nuestro primer reporte COP después de un año histórico por los grandes desafíos en materia de salud y economía**, donde hemos tenido que redoblar esfuerzos y mejorar nuestros estándares de calidad y trato humano.

Al ser nuestro primer informe en materia de Sostenibilidad, me permito platicarte un poco respecto a qué es Mexarrend. **Somos una arrendadora 100% mexicana y altamente comprometida con la sociedad y el medio ambiente**, actualmente nuestra cartera asciende a más de 900 clientes con presencia en todo el territorio nacional. Nos caracterizamos por la transparencia en todas nuestras operaciones, implementando estrategias vanguardistas e innovadoras; ejemplo de ello es nuestra política “SARAS” con la que hemos logrado disminuir el impacto social y ambiental en las comunidades de los proyectos que

financiamos, permitiéndonos tomar decisiones basadas en criterios éticos y teniendo presentes en todo momento nuestros objetivos como empresa sostenible.

Agradezco a todas las personas que han permitido que sea posible: a nuestros clientes por la confianza y disponibilidad para adaptarse a los cambios que se han presentado en nuestra operación, a mi equipo de trabajo por su enorme compromiso ya que son el motor de esta compañía; a nuestros inversionistas por confiar en nosotros garantizando que nuestros productos están basados en una cultura de sostenibilidad, a nuestros proveedores porque con sus esfuerzos hemos podido innovar nuestros procesos; y en general a todos nuestros grupos de interés porque son una parte fundamental en cada una de nuestras transacciones.

Sin más, me despido esperando que estas páginas te brinden una clara visión del compromiso que tenemos con la comunidad y el medio ambiente. Por otro lado, extiendo una cordial invitación a mis colegas para sumarse a la construcción de una sociedad más sostenible para todos.


Alejandro Monzó
CEO Mexarrend

3. Perfil institucional

Acerca de Mexarrend:

Somos una empresa mexicana cuya trayectoria inicia en el año 1996, a lo largo de estos 24 años de operaciones nos hemos caracterizado por la innovación y el rápido crecimiento de nuestro equipo de trabajo.

Nuestro objetivo como arrendadora es contribuir al crecimiento económico de México, basándonos en un sentido de responsabilidad social que permita apoyar a otras empresas otorgándoles financiamiento a la medida y de forma oportuna.

Buscamos en cada paso la mejora continua de nuestros procesos, siempre comprometidos con nuestra misión, visión y valores lo cuáles son:

Misión:

Proveer financiamiento que impulsa el crecimiento de los clientes.

Visión:

Ser la financiera líder que impulse la actividad productiva.

Valores:



CALIDAD



CREATIVIDAD



ORIENTACION A
RESULTADOS



SERVICIOS



COLABORACIÓN



INTEGRIDAD



TRABAJO EN
EQUIPO



RESPECTO

Nos enorgullece ser una arrendadora con un modelo de sostenibilidad estructurado y vanguardista, que nos ha permitido construir una **estrategia de negocio con un sentido de responsabilidad social y ambiental** a través de cinco líneas de acción en las que enfocamos nuestros esfuerzos durante el último año:

Gestión Empresarial
Hemos establecido políticas y procedimientos que reflejan nuestros compromisos y la sostenibilidad de nuestro negocio.



Ética y gobernabilidad empresarial
Rechazamos cualquier práctica que atente contra la integridad y derechos de nuestras partes interesadas en general.



Cuidado y preservación del medio ambiente
Contribuimos a la preservación del medio ambiente estableciendo procesos con un menor impacto ambiental.



Calidad de vida en la empresa
Buscamos ofrecer las mejores condiciones laborales a nuestra comunidad interna, quienes son un pilar muy importante para nuestro negocio.



Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo
Contribuimos a la búsqueda de una sociedad más justa en las comunidades en las que operamos.



4. Dimensión de Gestión Empresarial

Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial “RSE”.

En Mexarrend entendemos la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial como la forma en la que organizamos nuestros esfuerzos, con el fin de reducir todo aquel impacto que nuestras actividades pudieran provocar en las diferentes partes interesadas*, y al mismo tiempo, buscando la forma de contribuir a la creación de una sociedad sostenible.

Es por ello que durante este año hemos impulsado el desarrollo y la implementación de los siguientes documentos normativos:

*Partes interesadas: Se refiere a todos aquellos actores sociales que se ven afectados directa o indirectamente por la actividad de la empresa y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta. Hace referencia a los proveedores, clientes, colaboradores, socios, autoridades de gobierno, comunidad, etc.



¿Cómo gestionamos la Responsabilidad Social Empresarial en Mexarrend?

Política
Anticorrupción

Política
SARAS

Código
de Ética

Modelo de
Comunicación Interna

Proceso de Atención
a Clientes

Sistema de Línea de
Denuncia Anónima



4. Dimensión de Gestión Empresarial

Política anticorrupción

Nuestra política anticorrupción representa uno de los principales ejes en nuestra organización, garantizando que nuestras operaciones se lleven a cabo de forma transparente y libre de cualquier acto que propicie corrupción*. Esta política se encuentra disponible en nuestra página web.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra política hemos asignado las siguientes responsabilidades:

Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial:

Determina las medidas para la correcta ejecución de la presente política y aprueba cada situación presentada que requiera autorización por la empresa.

Colaboradores:

Deberán conocer esta política y dar cumplimiento en todo momento. Además de actuar de forma honesta, íntegra y transparente en el desarrollo de sus actividades.

Dirección General Adjunta:

Supervisará el cumplimiento de esta política, así como el seguimiento para ejecutar las acciones presentadas por el Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial.

Dirección Capital Humano:

Contribuirá con las capacitaciones pertinentes sobre la política y aquellas leyes que nos apliquen en materia de anticorrupción.

Dirección Jurídica:

Notificará al Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial, sobre la actualización de la ley anticorrupción o bien la generación de nuevas leyes en materia.

*Práctica consistente en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar provecho económico o de otra índole de manera ilícita a través de sobornos.



Cada uno de los que formamos parte de Mexarrend **estamos comprometidos** con el cumplimiento de los lineamientos de esta.



4. Dimensión de Gestión Empresarial

¿Qué aspectos prohíbe y vigila nuestra política anticorrupción?

Soborno a funcionarios de gobierno	Soborno para facilitar procesos y trámites	Soborno a colaboradores	Soborno a socios comerciales	Soborno a procesos de ventas	Uso de intermediarios en posibles esquemas de soborno
Otorgar y recibir obsequios	Contratación ilegal de personal	Promociones ilegales de personal en Mexarrend	Relación con proveedores	Modificar o dar información confidencial de la empresa	Observaciones sobre préstamos o ventas entre colaboradores

*Soborno: Cualquier oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente. Algunos ejemplos son: Dinero, obsequios, favores personales, comidas, entretenimientos, acciones de alguna compañía, descuentos en productos y servicios, ofertas de empleo, pagos a terceros, pago de gastos de viaje, asumir o condonar deudas, comisiones fuera de los contratos o convenios realizados.

Ante cualquier eventualidad, todos nuestros colaboradores, clientes, proveedores, y personas que tenga contacto con Mexarrend, tienen la posibilidad de generar una denuncia por el incumplimiento de nuestros lineamientos establecidos en esta política a través de nuestros canales de denuncia:

- Página web **confiaenmexarrend.ethicsglobal.com**
- Correo electrónico **reportamexarrend@ethicsglobal.com**
- Línea de denuncia **01800-04-Ética(84422)**
- Miembros del Comité de Responsabilidad Social

Para ello en Mexarrend hemos establecido las siguientes medidas en caso de que alguno de nuestros colaboradores incumpla nuestros lineamientos:



Llamada de atención verbal



Llamada de atención escrita



Acta administrativa



Rescisión de contrato



Denuncia penal



4. Dimensión de Gestión Empresarial

Política socio-ambiental

Como Empresa Socialmente Responsable decidimos tomar acción e **innovar nuestro CORE de negocio evaluando la sostenibilidad e impacto de todos nuestros proyectos financiados**. Es por ellos, que implementamos la política socio-ambiental “SARAS”, con el fin de propiciar una administración sana que ayude a controlar y monitorear el impacto sobre las comunidades y medio ambiente, estableciendo un conjunto de directrices, instrumentos y consideraciones aplicables a nuestro proceso de acreditación para disminuir los riesgos otorgados en el financiamiento.

Nuestra política es ejecutada minuciosamente durante nuestro proceso de acreditación.

Proceso de
crédito

SARAS

Instrumentos
del SARAS

El Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales “SARAS”: Conjunto de políticas, directrices, herramientas y procedimientos que facilitan la identificación, evaluación y monitoreo de los riesgos socio ambientales generados durante la aprobación y ejecución de proyectos y/o actividades económicas. Metodología alineada al cumplimiento de la legislación mexicana ambiental y social y promoción de las buenas prácticas internacionales: Principios de Ecuador y Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional “IFC”.



a) Empleamos una lista de exclusión identificando todas aquellas actividades que por su naturaleza no son elegibles para financiamiento.

b) Realizamos una categorización de riesgo socio-ambiental de nuestros clientes, de acuerdo al sector económico, tamaño de las operaciones, ubicación del cliente, así como las pautas definidas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

*Desarrollo Sostenible: Mejorar la calidad de la vida humana sin rebasar la capacidad de carga de los ecosistemas que la sustentan, permitiendo satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones.

*Impacto Ambiental: Cualquier alteración positiva o negativa que podría ocasionar la implantación de un proyecto, obra, actividad o industria sobre el medio físico, biológico y humano. El impacto ambiental potencial puede ser preestablecido de forma aproximada tomando en consideración el riesgo que se obtiene a partir de considerar actuaciones similares que ya se encuentran en operación.

*Categorización de impactos ambientales y sociales: Proceso que establece el nivel de impacto potencial que un proyecto puede tener en el medio ambiente y la sociedad, siendo utilizado para identificar la documentación ambiental que deberá ser presentada para el trámite de permisos ambientales y la intensidad de la evaluación y monitoreo de las operaciones de crédito.



4. Dimensión de Gestión Empresarial

c) Evaluamos los riesgos socio-ambientales a través de visitas técnicas, cuestionarios sectoriales y algunas herramientas adicionales.

d) Dependiendo del monto del crédito, del riesgo acumulado, así como del nivel de riesgo socio-ambiental realizamos visitas de monitoreo.

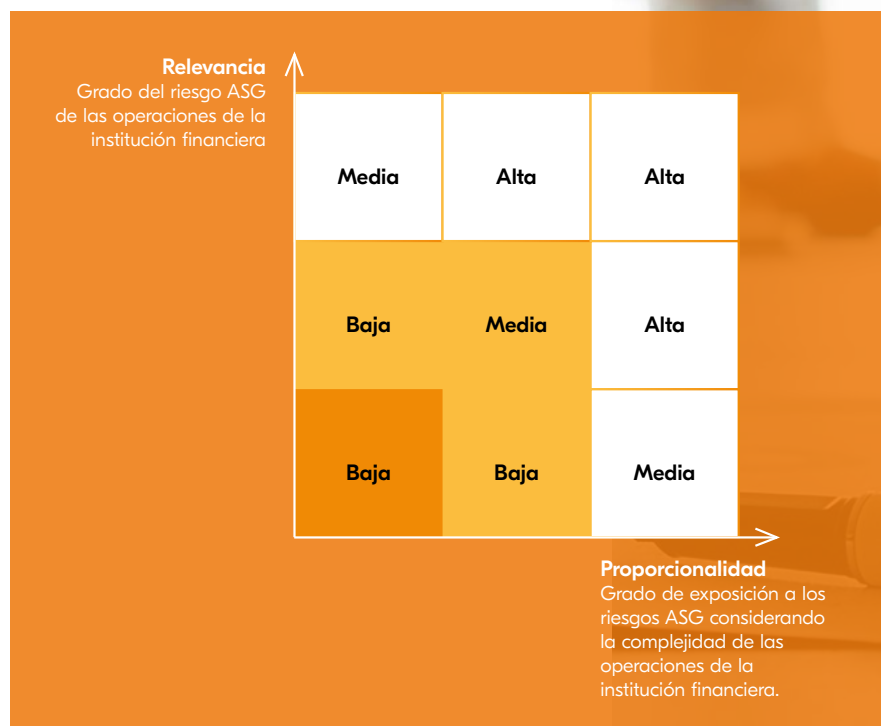
Este proyecto es gestionado a través de las áreas Comercial, Riesgo, Operaciones y Legal. Como resultado del análisis "SARAS" nuestro portafolio se encuentra identificado con un riesgo socioambiental medio-bajo.

*Riesgo ambiental: Relación existente entre la probabilidad de que una amenaza o evento adverso se materialice debido a un fenómeno natural o acción humana y el grado de severidad de los impactos que dichos eventos ocasionarían al medio ambiente y a la sociedad.

*Impacto Ambiental: Cualquier alteración positiva o negativa que podría ocasionar la implantación de un proyecto, obra, actividad o industria sobre el medio físico, biológico y humano. El impacto ambiental potencial puede ser preestablecido de forma aproximada tomando en consideración el riesgo que se obtiene a partir de considerar actuaciones similares que ya se encuentran en operación.

*Cuestionario "SARAS": Facilita la identificación de riesgos y oportunidades sociales y ambientales.

*Formulario de categorización: Permite la clasificación del nivel de riesgo de un proyecto considerando algunas características propias del cliente y los criterios determinados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. "SEMARNAT".



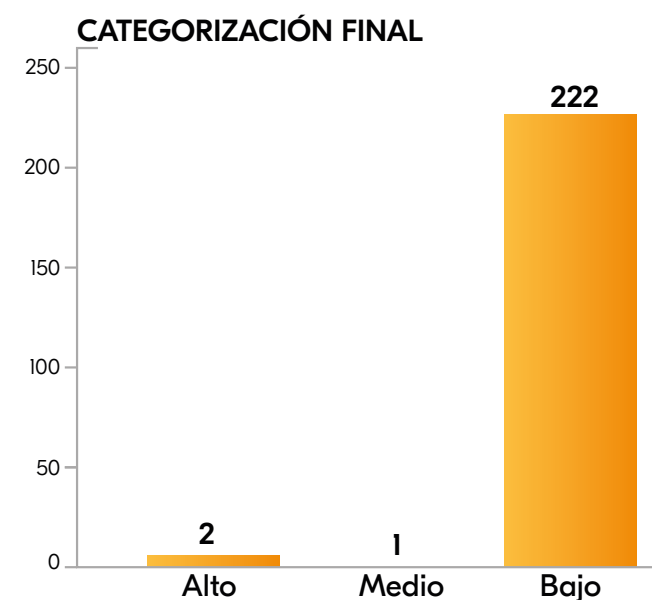


4. Dimensión de Gestión Empresarial

Teniendo en cuenta nuestros principios de proporcionalidad y relevancia.



Gracias al adecuado funcionamiento de nuestro “SARAS”, en 2020 obtuvimos los siguientes resultados:

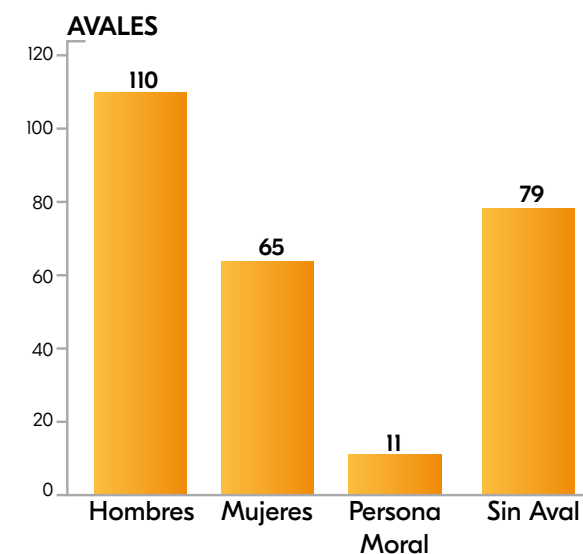
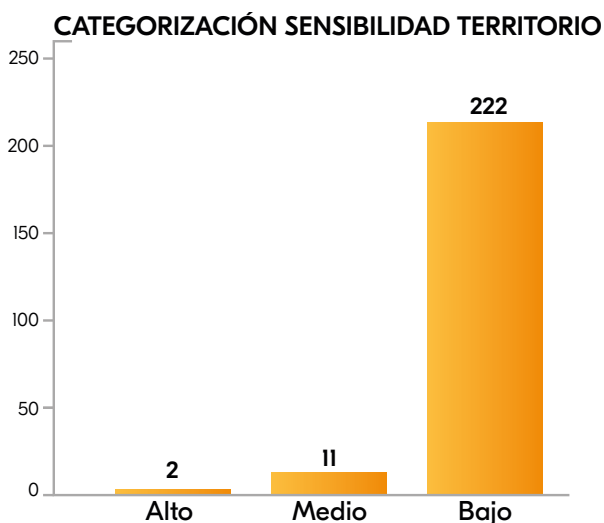
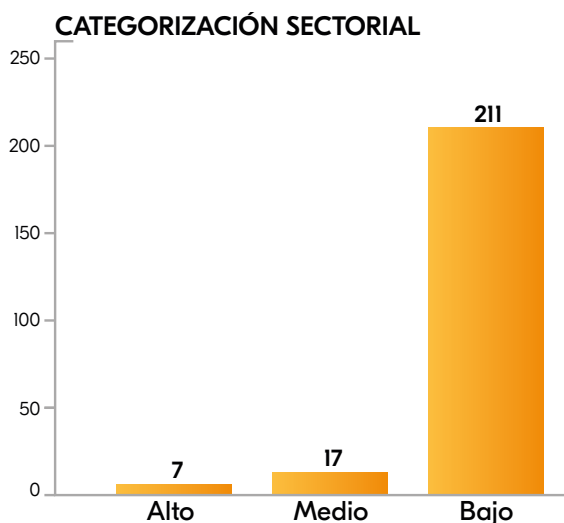
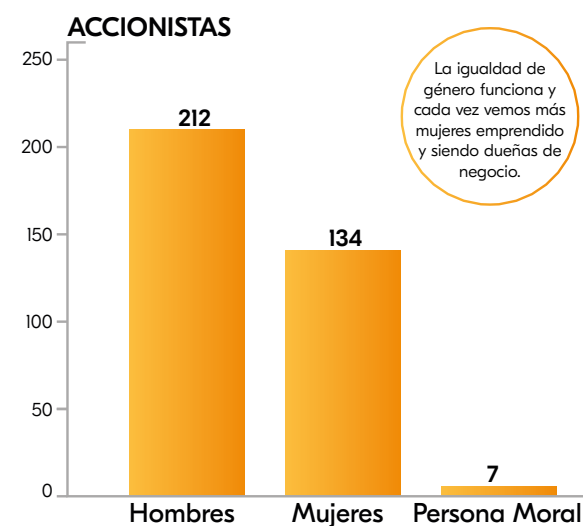
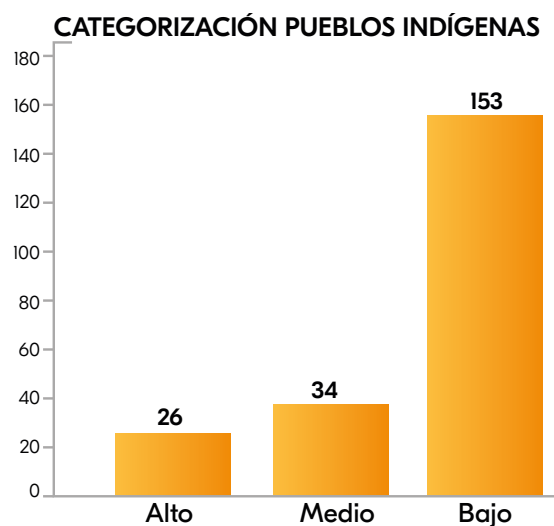
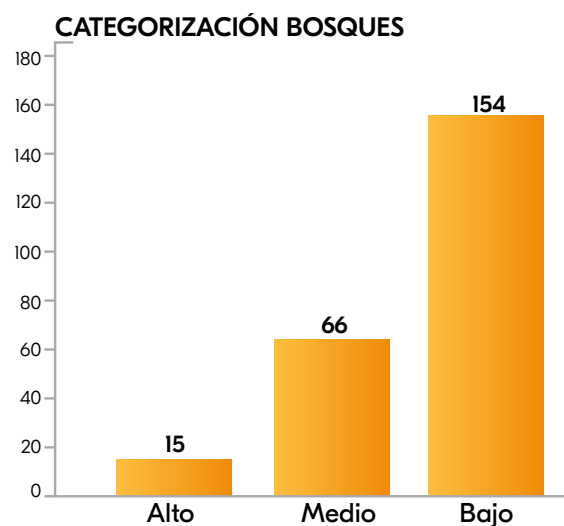


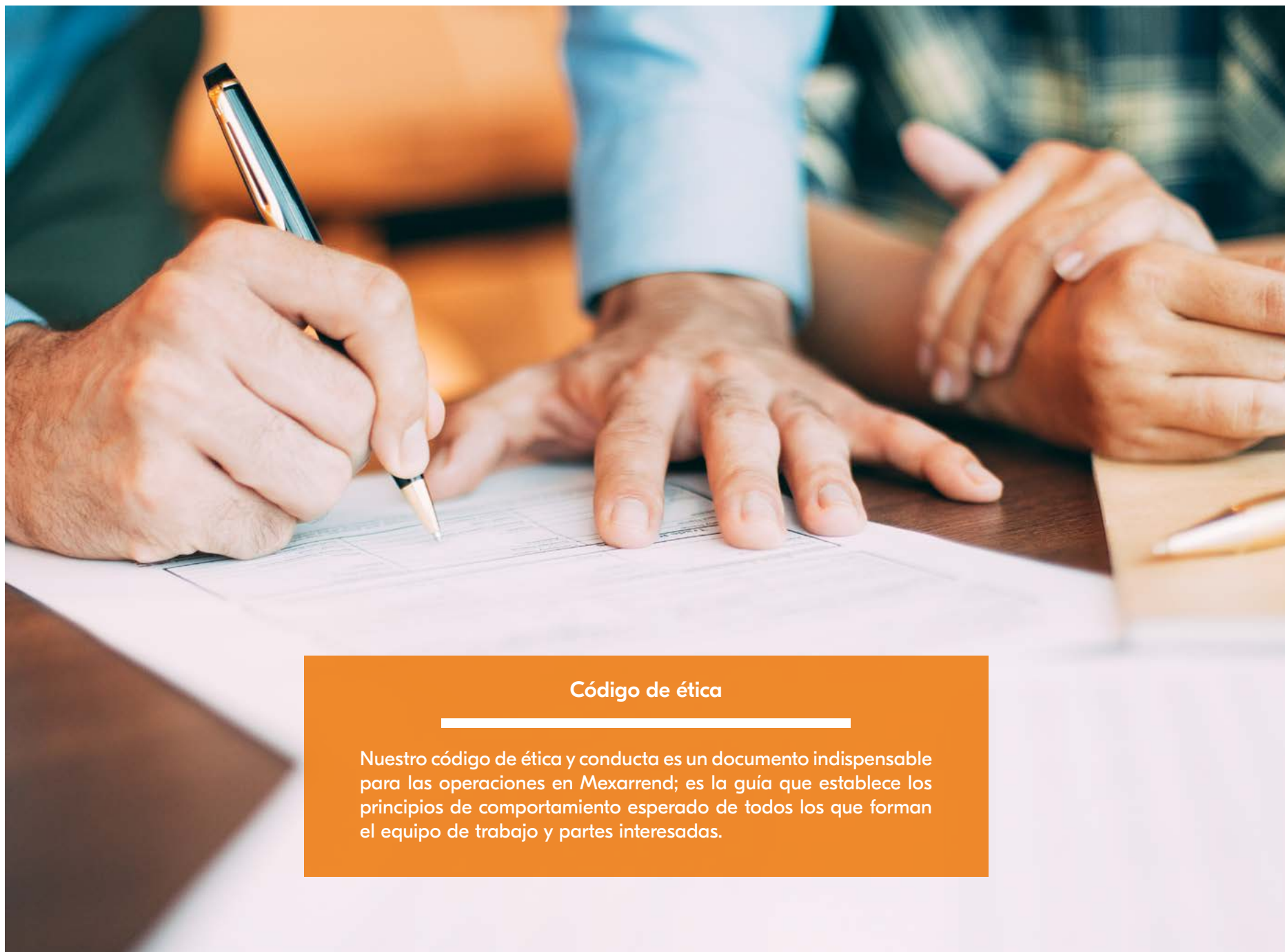
Con base en lo anterior, consideramos que es importante identificar el nivel de exposición en cuanto a la gestión de temas socioambientales, analizando el diagnóstico de sensibilidad de acuerdo a la cartera de crédito, **realizando un análisis de brechas siguiendo la legislación nacional de frente a las mejores prácticas internacionales**, a través del “SARAS”.

*Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales “SARAS”: Conjunto de políticas, directrices, herramientas y procedimientos que facilitan la identificación, evaluación y monitoreo de los riesgos socio ambientales generados durante la aprobación y ejecución de proyectos y/o actividades económicas.



4. Dimensión de Gestión Empresarial





Código de ética

Nuestro código de ética y conducta es un documento indispensable para las operaciones en Mexarrend; es la guía que establece los principios de comportamiento esperado de todos los que forman el equipo de trabajo y partes interesadas.

Lineamientos del código

Hacia nuestros colaboradores

Cumplir y respetar los valores de Mexarrend.

Cumplir y hacer valer el código de ética.

Cumplir con la legislación aplicable.

No tolerar ningún acto de discriminación de cualquier tipo.

Fomentar el desarrollo de talento.

Propiciar el respeto y la calidad de vida digna para todos.

No tolerar ningún acto de acoso de ningún tipo.

Evitar relaciones interpersonales que generen conflictos de interés.

Respetar la libertad de expresión.

No tolerar ningún tipo de trabajo infantil o forzado.

Impulsar el liderazgo.

Cuidar la integridad y seguridad de la información.

Cumplir con los lineamientos estipulados en materia de anticorrupción y antisoborno.

Hacia nuestros proveedores

Respetar la honestidad y la ética como principios fundamentales en la relación de negocios con Mexarrend.

Respeto en el trato mutuo.

Cuidar la propiedad intelectual.

Propiciar el desarrollo de proveedores en la medida de lo posible, dando prioridad a emprendedores, pequeños comerciantes, asociaciones o grupos vulnerables.

Fomentar una relación bilateral satisfactoria.

Vigilar que el proceso de selección sea equitativo.

Respetar los principios de anticorrupción y antisoborno.

Cuidar la integridad y seguridad de la información.

Hacia nuestros clientes

Respetar la ética como principio básico en la relación de negocios.

No tolerar ningún tipo de acto ilícito en la relación comercial.

No tolerar ningún tipo de discriminación.

Respetar nuestro principio de ventas éticas.

Respetar los principios de anticorrupción y antisoborno.

Cuidar la integridad y seguridad de la información.



4. Dimensión de Gestión Empresarial

Se encuentra bajo el resguardo y supervisión de nuestro Comité de Ética y Responsabilidad Social integrado por los siguientes colaboradores:



Director General

Alejandro Monzó Rosa



Director General Adjunto
de Administración y Finanzas

Abelardo Loscos Nahoul



Director de Capital Humano

Cesar Augusto Valdivia Romero



Director de Riesgo

Norma Angélica Monterruio Ramírez



Director de Proyectos Especiales
y Sostenibilidad

Erika Núñez Rico



Modelo de comunicación interna

La comunicación es un aspecto fundamental para todas las organizaciones que buscan una gestión exitosa de la responsabilidad social. Por ello, hemos decidido dar a conocer nuestros resultados y actividades en función de los siguientes aspectos:

Gestión Empresarial

Relativos al gobierno corporativo y las políticas principales en materia de RSE.



Cuidado y preservación del medio ambiente

De los esfuerzos realizados en favor del medioambiente.



Ética y gobernabilidad empresarial

En materia de ética, principalmente en anticorrupción y antisoborno.



Calidad de vida en la empresa

De los nuevos lineamientos e información de interés para nuestra comunidad interna.



Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo

Con respecto a los esfuerzos realizados en favor de la comunidad.





4. Dimensión de Gestión empresarial

Atención a clientes y contact center

Nuestros **clientes son parte fundamental del negocio**, por lo que tenemos un proceso basado en escuchar y atender sus necesidades. Su objetivo es asegurar la fidelidad del cliente externo e interno con relación a los productos y servicios ofrecidos por Mexarrend:



Métricas:

En el Contact Center se recibe un promedio entre 60 y 90 llamadas diarias, dando un total mensual de 900 a 1200 llamadas telefónicas, a través de las cuales buscamos atender los requerimientos y necesidades de posibles clientes (prospectos) o bien de nuestros clientes; acciones que podemos ver reflejadas en una satisfacción general superior a 85 Net promoter score “NPS”.



Nuestro servicio de atención es supervisado y evaluado considerando:

- Número de llamadas mensuales.
- Número de llamadas entrantes.
- Tiempo de espera.
- Satisfacción del cliente.
- Promedio de satisfacción del total de los clientes atendidos.

Además, contamos con tres herramientas para asegurar el mejor servicio en nuestro proceso de atención a clientes:

Encuesta NPS

· Cada Ejecutivo del Contac Center realiza de forma mensual encuestas de satisfacción al cliente, Net promoter score “NPS”.



Encuesta CES (Customer Effort Score)

· Cada Ejecutivo de Atención a Clientes realiza la encuesta de bienvenida a todos los nuevos clientes.

· Se registra el resultado con base a los datos de las encuestas aplicadas a nuestros posibles clientes durante su proceso de acreditación “Welcome”.



Encuesta ATENCIÓN A CLIENTES.

El Contact Center envía una encuesta de satisfacción a los clientes, por WhatsApp o correo electrónico, esto después de que el cliente fue atendido por alguno de estos medios.





4. Dimensión de Gestión empresarial

Testimonios



“Tengo ya 18 años en la empresa, represento el área de ventas con atención a la salud, la experiencia que hoy tengo en Mexarrend ha sido un giro de 360 grados porque hemos incorporado muchas acciones que antes no teníamos contempladas, sustentabilidad, ayudas a fundaciones, integración de la compañía, cursos, apertura de negocio, profesionalización, todo esto va aunado al desarrollo de cada uno de nosotros y la fuerza de ventas.

Siempre me ha apasionado esta empresa, hoy más que nunca creo que vamos por un buen camino, estamos incorporando algunos procesos digitales que nos van a hacer más eficientes dada esta desgracia que es mundial y seguir operando.

Las asignaciones de las diferentes áreas, han ayudado a evitar la miopía de la función y entendemos porque están y en que nos ayudan, ósea que nos aportan como empresa, para que seamos funcionales. Al dárnoslas a conocer se formó un área de respeto y seguimiento de procesos hacia estas nuevas formas de ver el negocio.”

Gerente de Verticales Médicas

5. Dimensión de Ética y Gobernabilidad Empresarial



Gobernabilidad empresarial

Política
Anticorrupción

Proceso de atención a
clientes y contact center

Proceso de
satisfacción a clientes

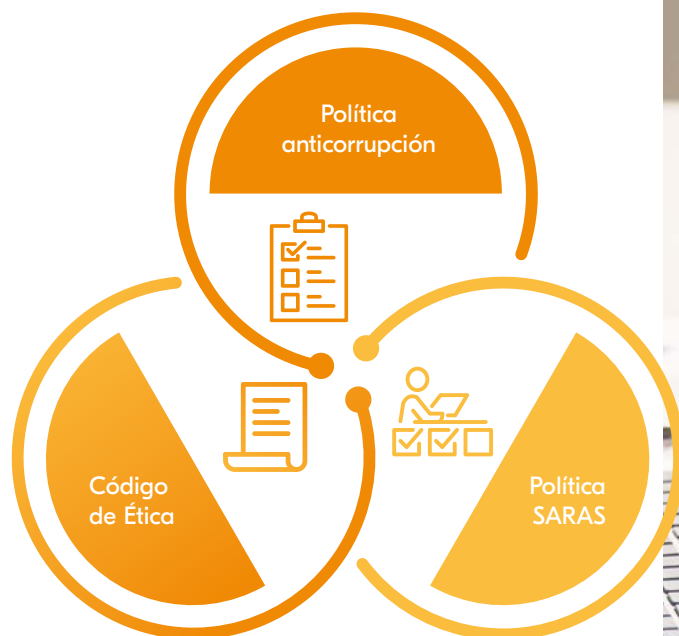
Código
de Ética



5. Dimensión de Ética y Gobernabilidad Empresarial

Marco normativo

Dentro de nuestro modelo de negocio sostenible, nos permite alcanzar nuestros objetivos sin afectar las necesidades de la sociedad en la que participamos, de manera que **hemos establecido políticas como pilares** para todas las actividades que desempeñamos.



Para conocer más consulta nuestra dimensión de Gestión Empresarial.

A lo largo del 2020 realizamos una campaña de sensibilización orientada a nuestros colaboradores para dar a conocer nuestro marco normativo, a través de capacitaciones, y una evaluación con el propósito de medir la comprensión de los lineamientos establecidos.

Al día de hoy logramos un 73% de respuesta en las evaluaciones aplicadas y un 100% de asistencia a la capacitación



5. Dimensión de Ética y Gobernabilidad Empresarial

Integridad corporativa

Una de nuestras prioridades es impulsar la economía de nuestro país, operando con alternativas de negocio sostenibles para la comunidad y el ambiente.

Actualmente hay un gran número de empresas que requieren de un financiamiento que se adecue a sus necesidades; con nuestro programa Vendor, trabajamos de la mano con los clientes para potencializar su negocio, siendo el brazo financiero para contribuir en el desplazamiento de los equipos que fabrican, sobre todo participamos activamente en el sector médico, de maquinaria y equipo y de tecnología.

Gracias a ello hemos contribuido a incrementar las ventas de decenas de Vendors (clientes), poniendo a su alcance las siguientes facilidades:



- **Arrendamiento y/o crédito** para la adquisición de los equipos.
- **Apoyo TOTAL** y administrativo de las oportunidades que generen.
- **Rapidez** en la autorización de operaciones.
- **Transparencia y certeza** sobre las condiciones de la operación.
- **Apoyo** en el cierre de ventas.
- **Flexibilidad** con alternativas de financiamiento al cliente final.

Este sector nos ha permitido pese a la pandemia concretar 116 actividades de venta, con las que Mexarrend ha apoyado de manera importante al sector médico e industrial, convirtiéndose en un brazo financiero para apoyar el crecimiento productivo y económico de las empresas y del país.



5. Dimensión de Ética y Gobernabilidad Empresarial

Rendición de cuentas

Mexarrend siempre ha buscado la transparencia y legalidad en todas sus operaciones, este año no fue la excepción, y con motivo de mantener informadas a las personas involucradas en nuestro negocio, adoptamos los siguientes mecanismos:





5. Dimensión de Ética y Gobernabilidad Empresarial

Grupos de interés

Conscientes de la importancia que tienen nuestras partes interesadas y con base a las particularidades de nuestra relación con cada uno de ellos, hemos llevado las siguientes acciones:



Colaboradores:

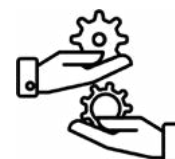
Cada año como parte de nuestra planeación estratégica, realizamos reuniones contemplando a algunos representantes de nuestra comunidad interna con el objetivo de determinar las metas a cumplir en el siguiente año teniendo en cuenta los intereses de todos los involucrados en la operación.



Inversionistas:

Dispusimos en nuestra página web un apartado dirigido a nuestros inversionistas, en el que pueden consultar resultados, informes anuales, presentaciones y números de contacto.

Con la intención de mantener la transparencia, generamos reportes trimestrales que contemplan los resultados alcanzados durante ese periodo que son difundidos por correo electrónico y en nuestra página.



Gobierno:

Reconocemos la importancia de cumplir con la legislación vigente y con nuestras obligaciones como organización, por tal motivo realizamos el pago de nuestros impuestos en tiempo y forma.



Clientes:

Para evaluar el nivel de eficiencia de nuestro servicio, creamos nuestro proceso de satisfacción a clientes con la intención de identificar áreas de oportunidad que nos permitan ofrecer un servicio de mayor calidad y confianza.



Mexarrend cuenta con su estado de resultados que puedes consultar directamente en la página web <https://inversionistas.mexarrend.mx/sostenibilidad.php>



5. Dimensión de Ética y Gobernabilidad Empresarial



Crecimiento económico frente a la pandemia por COVID-19

El 2020 fue un año de retos debido a la pandemia por COVID-19, lo que nos obligó a modificar la manera en la que operamos para dar pie a estrategias que permitieran la continuidad de nuestras actividades. Pese a ello, **logramos mantener nuestros ingresos estables sin adquirir una deuda mayor en comparación con el 2019**, lo que representó un gran paso frente a la situación en la que nos encontramos.

En Mexarrend **nos sentimos orgullosos de preservar la solidez de nuestro negocio**, siendo una fuente de empleo y apoyo ante las necesidades actuales de nuestro país, actuando de manera responsable con la sociedad y el medio ambiente.



5. Dimensión de Ética y Gobernabilidad Empresarial

Testimonios

“En estos casi 6 años de trabajar y colaborar en Mexarrend ha sido una gran aventura y experiencia diferente, conocer del arrendamiento y todo lo que con lleva es conocer otro tipo de negocio. Cada año vivido aquí ha sido de nuevos retos y participar para ver como esta empresa ha cambiado se ha ido transformando es muy enriquecedor. Estar responsable de recursos humanos y ahora estar del otro lado en Procesos y ver como las nuevas plataformas se van implementando para llegar a una digitalización donde los prospectos interesados en hacer negocio con nosotros puedan ser autosuficientes es increíble. Y sobre todo ver como cada año el objetivo de la dirección general se cumple por medio de nuestro mapa estratégico en donde cada dirección aporta su responsabilidad me llena de orgullo como ser ahora una empresa Socialmente responsable.”

Gerente de procesos y producto manager

“Ser parte del equipo Mexarrend me llena de satisfacción ya que es una empresa que se preocupa por el bien estar de sus empleados y brindar un servicio de calidad a sus clientes.

Es un orgullo poder decir que hemos crecido juntos, aún hay muchas metas por cumplir, sé que con el esfuerzo, innovación y dedicación que nos caracteriza lo lograremos.”

Gerente Contabilidad



6. Dimensión de Vinculación y Compromiso con la Comunidad y su Desarrollo

Introducción a Vinculación y Compromiso con la Comunidad y su Desarrollo

Nuestra labor con la comunidad se fundamenta en la relación con nuestros colaboradores, proveedores y la sociedad en general.

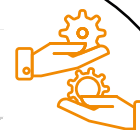


COLABORADORES:



Hacemos partícipe a nuestra comunidad interna para definir los ejes de actuación en la sociedad.

PROVEEDORES:



Promovemos que adopten procesos sustentables, incentivando la incorporación de políticas y procesos que contribuyan a aliviar los problemas sociales causados por su operación.

SOCIEDAD:



Trabajamos de la mano con organizaciones que persigan objetivos afines a los nuestros.



6. Dimensión de Vinculación y Compromiso con la Comunidad y su Desarrollo

Ejes de actuación y Rendición de cuentas

Para Mexarrend es **muy importante contribuir a mejorar el entorno en donde operamos** por medio de programas estructurados y operados por organizaciones de la comunidad. Este año logramos establecer un lazo colaborativo con algunos grupos de la sociedad, que nos permita perseguir acciones encaminadas a los intereses de nuestra comunidad interna.

En 2020 logramos implementar un plan de trabajo orientado a la comunidad, que contempla principalmente tres ejes de acción:





6. Dimensión de Vinculación y Compromiso con la Comunidad y su Desarrollo

En nuestro interés por disminuir el impacto económico que se avecinaba a nivel mundial; y con la firme creencia de que apoyarnos entre todos nos ayudará a salir adelante, **Mexarrend dio a conocer en el segundo trimestre del 2020 el Plan Cero con el que los clientes podían obtener:**



Esta acción nos permitió mantener finanzas sostenibles a través del apoyo a nuestros clientes para que continuaran con actividad empresarial dando tres meses de apoyo y la disminución de su mensualidad, fomentado de esta manera una cartera sana.



6. Dimensión de Vinculación y Compromiso con la Comunidad y su Desarrollo

Testimonios

“Llevo dentro de la empresa 1 año 7 meses, mi experiencia es sumamente gratificante es una empresa que crece muy rápido y nosotros con ella, me ha permitido aportar mis conocimientos dentro de mi área, con objetivos claros de desempeño que te permiten llevar a cabo tus actividades con una mejora continua.

Me siento agradecida y contenta por colaborar en la empresa porque se preocupa por el capital humano, durante la pandemia ha mantenido nuestro sueldo íntegro y nos ha permitido trabajar desde casa, y eso es de reconocer porque no todas las empresas lo pueden hacer.”

Coordinador de nóminas y compensaciones

7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

Introducción a Calidad de vida en la empresa

En Mexarrend somos conscientes de la importancia de fomentar un ambiente laboral favorable para nuestra comunidad, así como dotarlos de las herramientas y seguridad esenciales para la realización de sus actividades.



¿Cómo aseguramos la Calidad de vida en la empresa?

Manual de
Capital Humano

Manual
NOM 035

Manual de
nueva
normalidad

Modelo de
Comunicación
Interna

Plan de
continuidad en
Mexarrend

Programa de
protección
civil

Reglamento
interno de
trabajo



7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

Capital Humano

Un pilar indispensable en nuestra operación es el capital humano, buscamos ofrecer condiciones laborales favorables para el desarrollo de nuestros colaboradores.

Manual de Capital Humano

Nuestro manual comprende las políticas que regulan la gestión del talento humano en Mexarrend estableciendo lineamientos y directrices para garantizar el desarrollo y continuidad de nuestros colaboradores.

Como parte de nuestro modelo de sostenibilidad, algunos de los procesos más importantes de nuestro manual son:



Reclutamiento:

•**Reclutamiento:** Buscamos a la persona idónea para el puesto, rechazamos cualquier discriminación por raza, genero, condición física, creencia religiosa, etc.



Contratación:

•**Contratación:** Llevamos a cabo un proceso de contratación acorde con las legislaciones de la República Mexicana o Ciudad de México, respetando los derechos y obligaciones de todas las personas que aquí laboran, rechazando el trabajo infantil en cualquiera de sus formas.



Plan de carrera:

•**Plan de carrera:** Somos conscientes de la importancia de retener a nuestro talento por lo que ofrecemos oportunidades de desarrollo personal y profesional, a través de un plan de vida y carrera dentro de Mexarrend.



Licencia especiales:

•**Licencias especiales:**
Como apoyo a nuestra comunidad interna facilitamos el acceso a licencias por:

- Maternidad
- Paternidad
- Adopción
- Casamiento
- Fallecimiento de familiar directo



Capacitación:

•**Capacitación:**
Interesados en el desarrollo de nuestro equipo desarrollamos y llevamos a cabo los siguientes cursos:

- Escuela de ventas
- Escuela de finanzas
- Escuela técnica
- Universidad de desempeño

Con una inversión anual de 122,916 dólares.



7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

Beneficios

Para contribuir al bienestar de nuestro equipo de trabajo dentro y fuera de nuestras instalaciones, brindamos los siguientes beneficios:

- Seguro de gastos médicos mayores. **Al día de hoy 170 personas de nuestra plantilla cuentan con este beneficio.**
- Mexactivate: Durante el inicio de la pandemia, nuestro equipo tuvo acceso gratuito por 30 días a TRIIBU, programa de entrenamiento desde casa que ayudó a reforzar el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores.
- Servicio de comedor.

Bienestar y desarrollo

Como parte de contribuir al bienestar y desarrollo de nuestra comunidad interna realizamos periódicamente evaluaciones que nos permiten identificar puntos de mejora, tanto en nuestra actividad como en el desempeño de nuestro equipo.

Bienestar

- Evaluación de clima laboral

Desarrollo

- Evaluaciones de desempeño
- Evaluación 360°



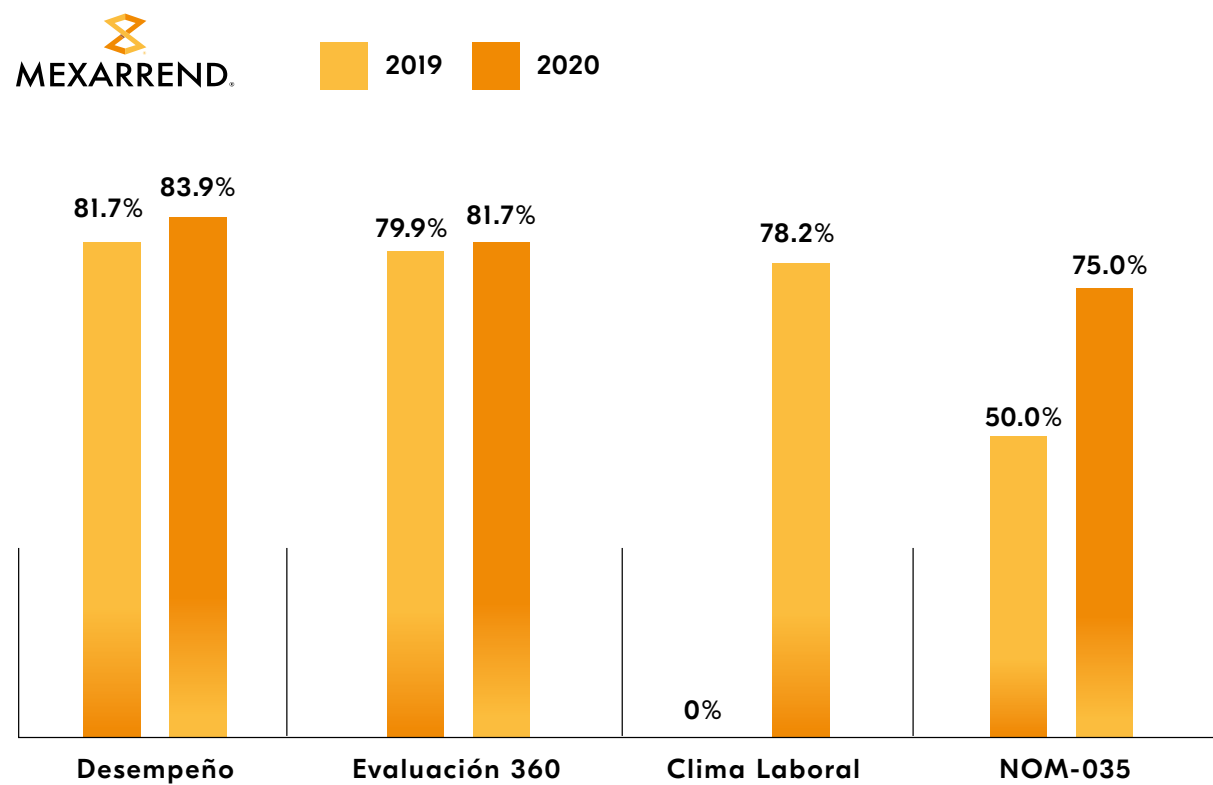
Sostenibilidad

Con la incorporación de nuestro modelo de sostenibilidad, fue necesario informar a nuestro equipo sobre el impacto que traería para la operación. Por esa razón, realizamos una capacitación en la que compartimos los objetivos a alcanzar de nuestro modelo de sostenibilidad y los beneficios que ello traería para nuestro ambiente laboral y operación.



7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

A continuación, presentamos los resultados de estas evaluaciones realizadas en Mexarrend:

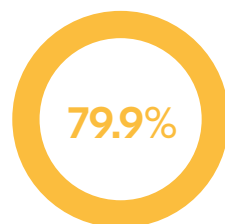




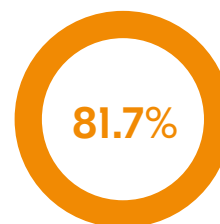
7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

Evaluación 360

Resultado Global



Promedio
de la compañía



Promedio
de la compañía

Competencia

Promedio de resultados

Tendencia a la integridad	82.1%
Contro de procesos / Administración	80.8%
Compromiso	80.4%
Capacidad de Análisis	80.1%
Servicio	80.0%
Toma de Decisiones	79.7%
Orientación a los resultados	79.6%
Trabajo en equipo / Colaboración	79.5%
Visión estratégica Tendencias	79.0%
Comunicación Efectiva	78.7%
Dirección de Personal	77.7%
Desarrollo de su equipo	77.6%

Apego a normas	88.8%
Orientación al cliente	87.8%
Negociación Comercial	86.0%
Visión estratégica / Oportunidad de negocio	85.5%
Atención a cliente Intangibles	84.5%
Compromiso Asumir responsabilidades	82.2%
Toma de Decisiones Estratégicas	82.7%
Comunicación efectiva	82.3%
Visión Estratégica Tendencias	81.6%
Integridad	81.0%
Adaptabilidad al cambio	80.9%
Liderazgo Desarrollo de Personas	80.8%
Enfoque a resultados / Logro de objetivos	80.6%
Innovación	80.6%
Solución de problemas / Desarrolla alternativas	80.2%
Manejo de Conflictos	79.0%
Planeación y organización	78.5%
Toma de decisiones Tácticas u operativas	78.4%
Trabajo en Equipo / Colaboración por Resultados	77.6%



7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

Análisis e identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo (2020)

Resultado General



Recomendación

Se requiere revisar la política de prevención de riesgo psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.

Resultados Categoría y Dominio

Ambiente de trabajo 3- NULO	Condiciones en el ambiente de trabajo 3- NULO
Factores propios de la actividad 39 - MEDIO	Carga de trabajo 26 - MEDIO
	Falta de control en el trabajo 14 - BAJO
Organización del tiempo en el trabajo 7 - MEDIO	Jornada de trabajo 3 - MEDIO
	Interferencia en la relación trabajo/familia 5 -BAJO
Liderazgo y relaciones en el trabajo 16 - BAJO	Liderazgo 7 - NULO
	Relaciones en el trabajo 5 - NULO
	Violencia 5- NULO
Entorno organizacional 9 - NULO	Reconocimiento del desempeño 6 - NULO
	Insuficiente sentido de pertenencia, inestabilidad 4 - NULO

Nivel de riesgo





Salud y Seguridad en el Trabajo

Interesados en garantizar condiciones seguras y saludables para los colaboradores, implantamos las siguientes acciones que nos ayudan a fomentar un entorno laboral idóneo.

Manual NOM 035

Nos caracterizamos por ser una empresa que se alinea a la legislación actual, el pasado 2019 en México entró en vigor la NOM 035 “Factores de riesgo psicosocial” la cual exige que las empresas detecten factores de riesgo y prevengan su ocurrencia en la actividad laboral.

Con la intención de garantizar la aplicación de esta normatividad en Mexarrend implantamos el manual NOM 035, donde reflejamos el proceso a seguir de acuerdo a cada una de las etapas de la norma, así como las estrategias para prevenir la ocurrencia de los factores de riesgo psicosocial en nuestra actividad:

Factores de riesgo psicosocial: Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, del sueño y de estrés grave, derivado de la naturaleza del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral.



A manera de acompañar a nuestra comunidad en el afrontamiento de las situaciones que afectan su bienestar emocional, y como parte de las estrategias de NOM 035, **contamos con apoyo psicológico gratuito para todos los colaboradores.**

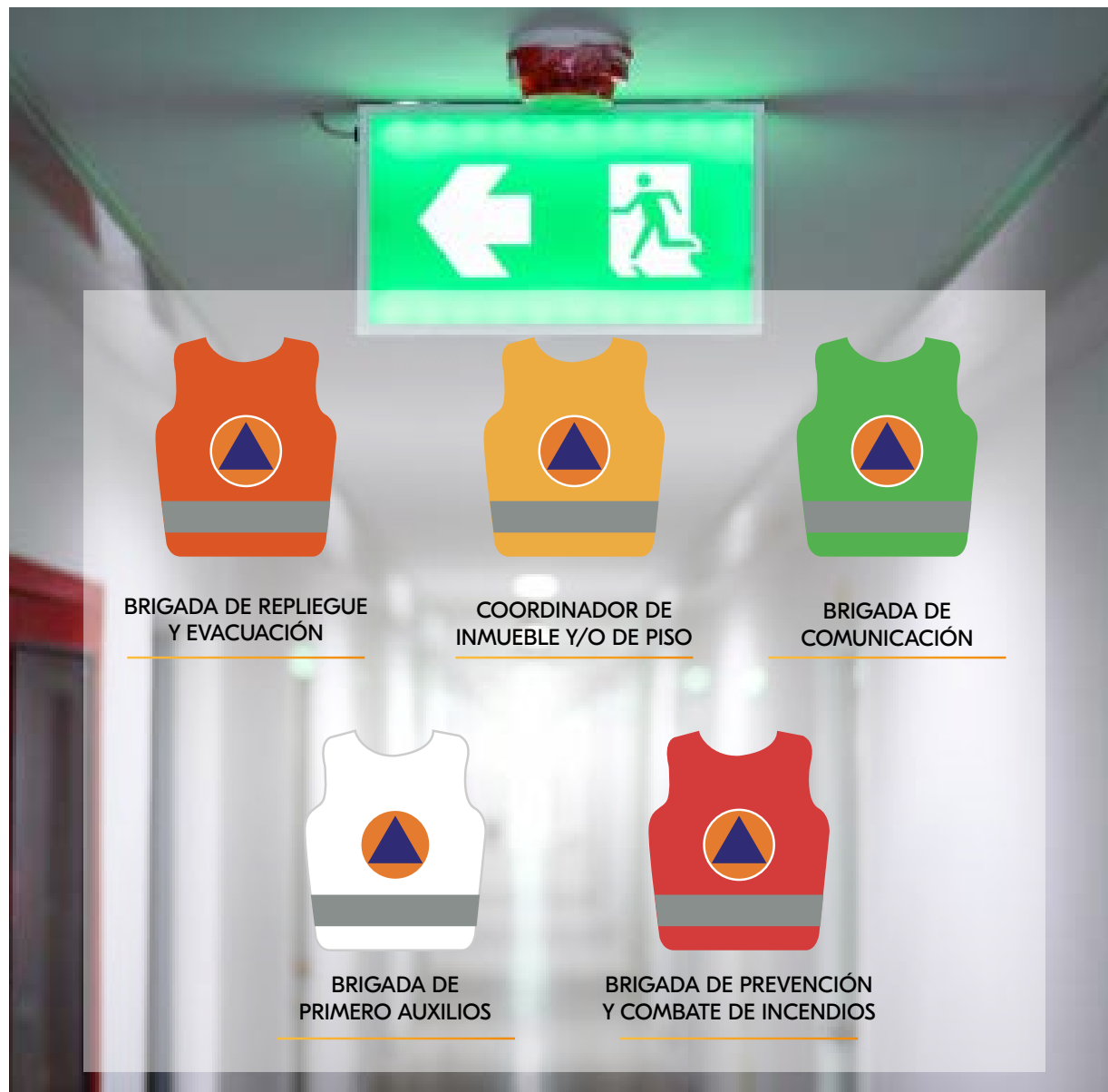


7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

Protección Civil

Para nosotros **es una prioridad ofrecer instalaciones seguras para nuestras partes interesadas**, pero en específico para nuestro equipo de trabajo, por esa razón contamos con un programa de protección civil en el que describimos los protocolos de acción ante emergencias y las brigadas con las que contamos.

Con el objetivo de asegurar que los protocolos de emergencia se realicen de manera adecuada, **capacitamos a las personas que forman parte de las brigadas** con conocimientos básicos en materia de protección civil.





Nueva normalidad

Manual nueva normalidad

Este año, como sociedad, nos enfrentamos a un problema histórico a raíz de la pandemia por COVID-19; con ello nos vimos obligados a modificar nuestra manera de operar para mantener seguros a nuestros colaboradores y a la comunidad que nos rodea.

Para apoyarnos de un plan de acción estructurado generamos nuestro manual de nueva normalidad en el que definimos las siguientes acciones ante esta eventualidad:

Protocolos	Equipo de protección personal	Horarios escalonados	Horarios escalonados
<ul style="list-style-type: none">•Lavado de manos.•Uso de gel antibacterial.•Sanitización de equipo de protección personal.•Uso de guantes.	<ul style="list-style-type: none">• Careta.•Cubrebocas.•Guantes.•Toallitas antibacterial.•Desinfectante en aerosol.•Gel antibacterial.	<ul style="list-style-type: none">•4x10 para el personal.•4 días laborales seguido de 10 días naturales de confinamiento.	<p>En caso de presentar algún síntoma durante la estancia en las instalaciones se acondicionó un área de aislamiento.</p>



7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

Plan de Continuidad Mexarrend

Con la intención de planificar y organizar procedimientos alternativos a la operatividad normal de Mexarrend, **realizamos un plan de continuidad para reducir al mínimo el riesgo o daño a la salud de los colaboradores**, así como los daños económicos que pudieran derivarse de la pandemia por COVID-19.

Nuestro plan está integrado por estrategias que permitan la continuidad de nuestra operación aun cuando la comunidad interna no se encuentre presencialmente. Para tal motivo establecimos las siguientes directrices:





7. Dimensión de Calidad de vida en la empresa

Testimonios

"Mexarrend es una gran empresa donde he aprendido muchísimo, me he encontrado con compañeros muy capaces y me siento muy a gusto con un gran ambiente laboral.

Aunque 7 meses han sido home office, en realidad el tiempo restante ha sido muy grato."

Ejecutivo de cobranza

"En el tiempo que llevo laborando en Mexarrend me ha resultado muy grato ya que me ha incentivado a llevar una mejora continua día a día, a en un aspecto personal y laboral siempre enfocado a la excelencia en el trabajo, en innovar y acoplarse en las nuevas modalidades de trabajo implementadas en este tiempo de pandemia."

Abogado Jr.

8. Dimensión de Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

Introducción a Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

¿Cómo fomentamos el cuidado y preservación del medio ambiente?

Código de ética

Modelo de Comunicación
Interna

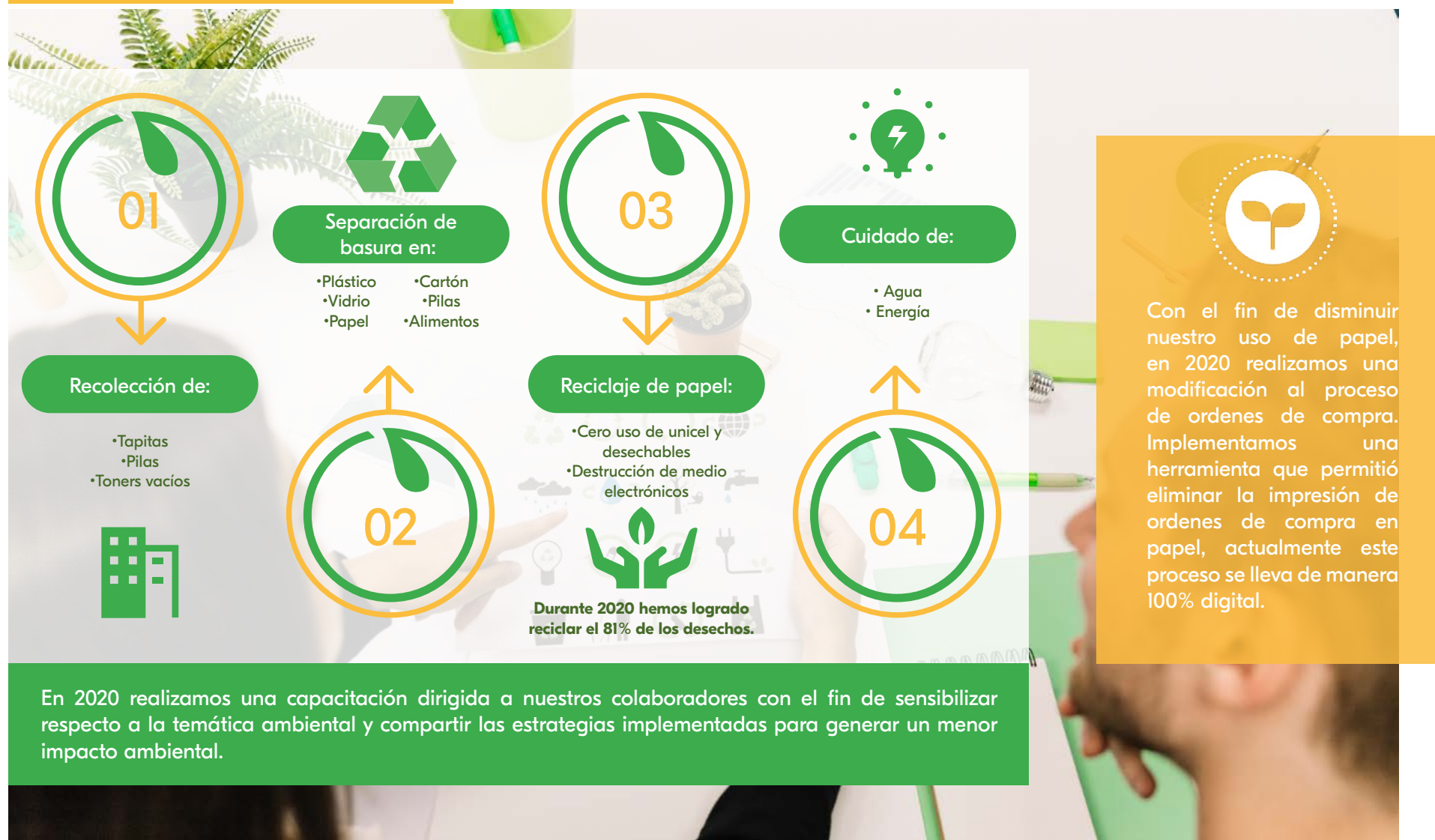
A lo largo de nuestra operación hemos identificado el impacto que nuestra actividad genera en el medio ambiente, por lo que optamos por prácticas que contribuyan a la preservación de nuestro entorno. Implementamos un programa centrando nuestros esfuerzos principalmente en el reciclaje, disminución y ahorro de recursos.





8. Dimensión de Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

Programa medioambiental





8. Dimensión de Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

Testimonios

“En mi punto de vista, Mexarrend es una empresa que siempre está preocupada por el crecimiento laboral, en cómo darle oportunidad a las diferentes áreas que pertenecen a la misma. También se preocupa por el ámbito de sostenibilidad, concientizando a las personas para que tengan más responsabilidad en el medio ambiente: ahorro de energía y agua, el no utilizar materiales que puedan ser difíciles de reciclar y re utilizar otro tipo de materiales.

En general es una empresa que hace sentir que formas parte de sus logros, de sus objetivos y que a través del esfuerzo de cada uno se pueden lograr las metas establecidas”

Ejec. De Cta. Udn

9. Indicadores de Sostenibilidad 2020

Como lo hemos mencionado a través de este documento, la transparencia es un valor fundamental de Mexarrend, es por esto que a continuación presentamos nuestros indicadores 2020.

INDICADORES AMBIENTALES	2018	2019	2020
Cantidad de agua utilizada (litros)	N/A	99,213	33,071
Costo de agua utilizada (US \$)	N/A	\$3,221	\$283
Cantidad de energía utilizada (KwH)	N/A	161,076	136,287
Costo de energía utilizada (US \$)	N/A	1,676	\$974
Cantidad de residuos producidos (KG)	N/A	N/A	1,320
Cantidad de residuos reciclados (KG)	N/A	N/A	1,080
Porcentaje del total de residuos reciclados (%)	N/A	N/A	82%

INDICADORES DE RRHH	2018	2019	2020
Número total de colaboradores (NUM)	134	170	157
Número de colaboradores que son mujeres (NUM)	56	77	73
Número de colaboradores jóvenes (< 25 años)(NUM)	22	162	4
Personas con discapacidad en la fuerza laboral (NUM)	0	0	0
Mujeres en puestos gerenciales (NUM)	2	3	13
Hombres en puestos gerenciales (NUM)	14	12	13
Nuevos puestos de trabajos creados (NUM)	0	3	3
Puestos de trabajo obtenidos por adquisición/perdidos por venta (NUM)	0	0	0
Total de empleados que recibieron capacitación (NUM)	125	170	157
Monto invertido en capacitación (US \$)	\$26,921	\$166,023	\$122,916

INDICADORES DE SST	2018	2019	2020
Empleados cuyo seguro médico cubre de forma privada la empresa (NUM)	134	170	157
Empleados cuyo seguro médico cubre el estado (NUM)	134	170	157

Nota:

Tipo de Cambio considerado al cierre de Diciembre 2019 de \$18.87

Tipo de Cambio considerado al cierre de Diciembre 2020 es de \$19.93

9. Indicadores de Sostenibilidad 2020

INDICADORES DE INVOLUCRAMIENTO CON STAKEHOLDERS	2018	2019	2020
Monto destinado a iniciativas con la comunidad (US \$)	N/A	0	12,799

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO	2018	2019	2020
Número total de directores en el directorio	8	7	7
# de mujeres en el Consejo	0	0	0
# de directores independientes	2	2	1
# de directores de Colony Latam Partners	3	2	3
# de sesiones del Directorio celebradas en el periodo	4	4	4
Lista del Comité de Directorio vigentes y número de sesiones durante el periodo de reporte:			
· Consejo de administración			4
· Consejo ejecutivo			8
· Comité de compensaciones		8	0
· Comité de riesgo, cumplimiento y auditoría			8
· Comité de ética y responsabilidad social empresarial			2

INDICADORES DE INVOLUCRAMIENTO CON STAKEHOLDERS	2018	2019	2020
Ingresos (US \$) - Revenue	\$73,591,038	\$102,811,630	\$75,544,857
EBITDA (US \$)	\$12,228,368	\$2,882,998	\$538,678
Flujo de caja operativo (US \$) - Operating cash flow	\$61,471,972	\$110,333,777	\$41,911,154
Deuda neta (US \$) - Net Debt	\$201,322,463	\$422,506,679	\$406,456,042
Ingresos operativos netos totales - (US \$) - Total Net Operating Income	\$9,931,223	\$15,487,082	\$23,130,132
Servicio de la deuda total (US \$) - Total Debt Service	\$35,260,416	\$33,973,671	\$60,656,951
Impuestos pagados (US \$) - Taxes paid	\$1,231,781	\$2,458,567	\$2,046,325
Servicios locales y utilidades (US \$) - Local services and utilities	\$601,549	\$577,422	\$131,295
Clientes B2B atendidos (NUM)	NA	NA	489
Clientes B2C atendidos (NUM)	NA	NA	266

Comentarios:

El comité de compensación, no sesionó en 2020, sin embargo se programa una vez al año o en el momento que se requiera.

Ratificamos nuestro compromiso con las acciones de Mexarrend con la sociedad y el medio ambiente, es por eso que el ser una empresa fuerte y consolidada nos ha permitido en este año histórico poder mantener nuestras actividades sin poner en riesgo a ninguna parte interesada de la compañía y alcanzar ventas para mantener toda nuestra operación.

10. Comunicación de nuestro Communication On Progress

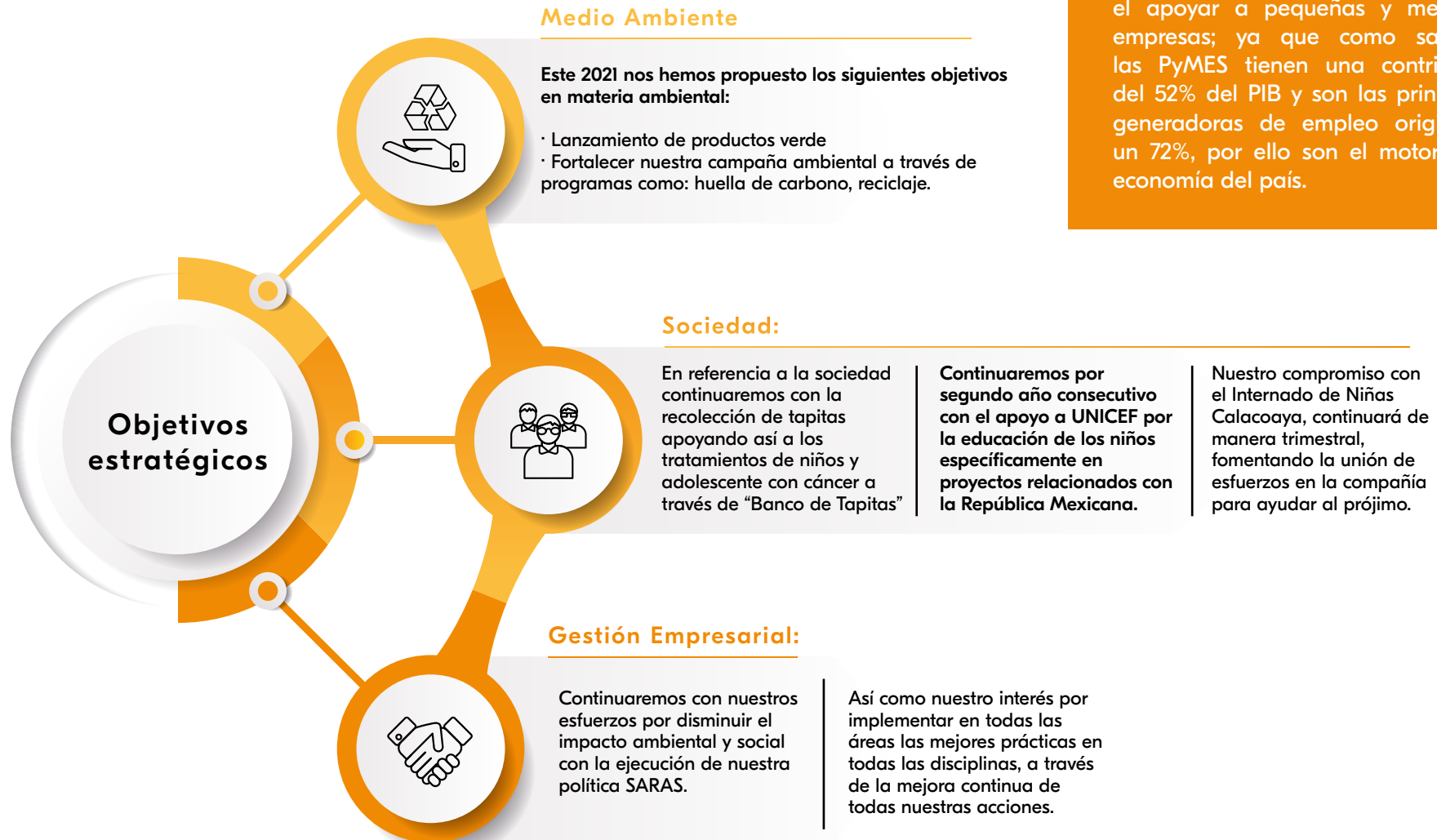
Es muy importante que nuestro **COP sea del conocimiento de todos nuestros interesados**, para ello nos apoyamos de las siguientes acciones de comunicación:



11. Objetivos 2021 - 2022

A fin de permitirnos evolucionar como organización y contribuir a la mejora continua de nuestra responsabilidad social, nos hemos trazado los siguientes objetivos estratégicos.

Nuestro objetivo principal ha sido y seguirá siendo desde nuestra creación el apoyar a pequeñas y medianas empresas; ya que como sabemos las PyMES tienen una contribución del 52% del PIB y son las principales generadoras de empleo originando un 72%, por ello son el motor de la economía del país.





MEXARREND®

LEASING INNOVATION

mexarrend.mx

Sierra Gorda 42, Col. Lomas de Chapultepec
VII Sección, 11000 Miguel Hidalgo, CDMX

Mexarrend   