



CONSERVA[®]
MEMORIA
ANUAL 2023

ÍNDICE

<u>PRESENTACIÓN</u>	<u>04</u>
<u>QUIÉNES SOMOS</u>	<u>06</u>
<u>MISIÓN, VISIÓN, PROPÓSITO Y MANTRA</u>	<u>06</u>
<u>EN DÓNDE SERVIMOS</u>	<u>07</u>
<u>GESTIÓN (CAIFICACIÓN HR RATINGS)</u>	<u>08</u>
<u>MESA DE CONTROL</u>	<u>09</u>
<u>ALIADOS ESTRATÉGICOS</u>	<u>10</u>
<u>UNA GRAN HISTORIA DE SERVICIO SOCIAL (LÍNEA DE TIEMPO)</u>	<u>11</u>
<u>EQUIDAD DE GÉNERO: EMPODERANDO A LAS MUJERES EMPRESARIAS</u>	<u>13</u>
<u>NUESTROS PRODUCTOS</u>	<u>14</u>
<u>INNOVAMOS EN NUESTROS PRODUCTOS FINANCIEROS</u>	<u>15</u>
<u>CORRESPONSALÍAS</u>	<u>16</u>
<u>MEJORAS A PORTAL INSTITUCIONAL Y BUZÓN DIGITAL</u>	<u>17</u>
<u>RECLUTAMIENTO DIGITAL, CONSERVA MÓVIL Y GESTIÓN DE CAJA CHICA</u>	<u>18</u>
<u>SEGURO DE VIDA DUAL CONSERVA</u>	<u>19</u>
<u>SERVICIOS NO FINANCIEROS PARALELOS AL CRÉDITO (CONSERVA TU AMBIENTE)</u>	<u>20</u>
<u>SERVICIOS NO FINANCIEROS PARALELOS AL CRÉDITO (CONSERVA TU SALUD)</u>	<u>21</u>

<u>PROGRAMAS FORMATIVOS</u>	22
<u>MI ESPACIO MUJER</u>	23
<u>UNA EMPRESA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL</u>	25
<u>LINEA DE TIEMPO DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL</u>	26
<u>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL (MICRORATE)</u>	27
<u>CERTIFICACIÓN SOCIAL</u>	29
<u>PATROCINIOS Y DONATIVOS</u>	30
<u>CÓDIGO DE ÉTICA</u>	31
<u>BIENESTAR INTEGRAL 360</u>	33
<u>PRESTACIONES DE LEY</u>	34
<u>PRESTACIONES CONSERVA SUPERIORES A LA LEY</u>	35
<u>SALUD EMOCIONAL</u>	36
<u>MODELO DE INCENTIVOS</u>	37
<u>SÁBADOS LIBRE Y MÁS DÍAS DE VACACIONES POR LEY</u>	38
<u>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO</u>	39
<u>CANALES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES Y COLABORADORES</u>	41
<u>DIVERSIDAD EN EL RECLUTAMIENTO</u>	42
<u>EQUIDAD DE GÉNERO: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO</u>	43
<u>EJES DE LIDERAZGO</u>	44
<u>ORGANIGRAMA GENERAL</u>	45
<u>NUESTRA VISIÓN A FUTURO</u>	46
<u>AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS</u>	48

PRESENTACIÓN

Consultores de Servicios Varios (Conserva) nace en 1999 como una iniciativa que impulsa proyectos comunitarios de educación básica y capacitación en oficios productivos en zonas marginadas del estado de Chiapas.

La dificultad de acceder a fuentes de financiamiento por parte de las mujeres marginadas es lo que impulsó a CONSERVA a convertirse en el año 2000 en una de las primeras intermediarias financieras del estado de Chiapas. Para el 2003, llevamos nuestros servicios hacia el estado de Tabasco; en el 2008 a Yucatán y en 2016 a Puebla; en 2019 abrimos nuestra sucursal en Campeche y en el 2022 comenzamos operaciones en el Estado de México.

Conserva es un proyecto social que provee servicios de calidad y calidez, eficientes oportunos y accesibles que nace de la pasión por servir a las personas y contribuir a la mejora de las condiciones de vida de quienes más lo necesitan. Esa convicción es la base de nuestra Cultura Institucional y permea el espectro de nuestras acciones como empresa.

Nuestra meta, mas que educar, es formar en un sentido amplio de cambio profundo en la manera de pensar y sentir de las personas.

Queremos dejar en nuestra comunidad de clientes y colaboradores una huella positiva que los impulse a ser a su vez agentes de cambio para mejorar nuestra sociedad. Por esa razón impulsamos entre nuestros colaboradores y clientes la formación de Individuos plenos con vocación de servir a su familia, a su comunidad y medio ambiente.

Desde nuestros inicios comprendimos que **la educación es la clave para el desarrollo** de los pueblos y es por eso que comenzamos como un proyecto educativo. Al buscar otras maneras de ayudar a las personas vimos que el microcrédito sería el medio para entrar a los hogares de la población que más lo necesita para llevarles formación y contribuir así de manera integral a mejorar su calidad de vida.

A través del microcrédito damos oportunidades de financiamiento a quienes de otra manera no podrían acceder a los recursos de la banca y con nuestros beneficios no financieros podemos educar a las personas en buenos hábitos de cuidado de su salud física, su salud emocional y su salud financiera para tener negocios exitosos y bienestar en sus familias.

Conserva es un proyecto integral en el que practicamos lo que predicamos porque para poder servir con gusto primero debemos estar a gusto nosotros, por lo que procuramos ese mismo desarrollo y bienestar para nuestros colaboradores a través de prestaciones superiores a la ley.

Qué hacemos

En Conserva tenemos una cultura institucional muy arraigada en la cual inculcamos valores, buenos hábitos y la consciencia de servir. El servicio a las personas es parte de nuestro ADN, por eso nuestro lema es “Las Personas van Primero”.

Quienes formamos parte de este gran proyecto servimos a nuestra sociedad conforme a nuestra Cultura Institucional para inculcar hábitos de ahorro y responsabilidad, apoyando a las familias a disminuir riesgos a través de la educación.

Conserva contribuye a la salud de las familias y el cuidado del medio ambiente a través de sus Programas no Financieros en Salud y Formación. Haciendo alianzas con una Red de Médicos con sentido social para otorgar beneficios directos en estudios clínicos y de laboratorio en sus diferentes Programas de atención. Conserva tu ambiente es un programa de conciencia ecológica pensado para cuidar nuestro medio ambiente y beneficiar a la sociedad.

Nuestra actualidad

Gracias a nuestras buenas prácticas de transparencia y de servicio social hemos podido llegar a más entidades de nuestro país y para alcanzar a más sectores de la sociedad ampliamos nuestro catálogo de servicios con créditos grupales, individuales y de mejora de vivienda. Conserva sigue mejorando para llevar sus beneficios a más personas.

Tanto a nivel administrativo como en nuestra atención al público, Conserva sigue innovando y adaptándose a las preferencias de sus clientes implementando la transformación digital en nuestros procesos para proporcionar nuestros servicios de manera más rápida, fácil y efectiva.

Somos un equipo unido y comprometido, seguiremos formando a más personas en este proyecto social que se ha vuelto el sueño de muchos. Conserva es un proyecto humano para seres humanos, fundado en valores que busca en primer lugar el cambio para el desarrollo. Con la participación de todos, seguimos adelante.

Luis Ernesto Gómez Orantes.
Director General

QUIÉNES SOMOS

En Conserva, brindamos servicios financieros y no financieros desde 1999, generando productos que permitan el empoderamiento de los ciudadanos (as), que se ajusten a sus necesidades; por lo que hemos generado, créditos con sentido social, mediante un programa formativo, donde las personas van primero, promoviendo el bienestar integral con alta vocación de servicio.

Conserva hoy por hoy, está orientado a ser más que un proyecto económico o laboral, es un proyecto social y de vida para todos (as) quienes formamos parte de la cadena de valor.

Promoviendo la confianza mutua, porque para nosotros *¡Tu palabra Vale!*

LOS PILARES DE NUESTRA CULTURA CONSERVA

Nuestra Cultura Conserva sirve de guía para las acciones al interior y al exterior de nuestra Institución buscando siempre que mejore nuestra sociedad y nosotros como personas.

Somos una empresa mexicana, impulsamos procesos formativos de desarrollo y bienestar para nuestros clientes, a través de servicios financieros y no financieros eficientes liderados por colaboradores con vocación de servicio, profesionalismo y alto compromiso social.

MISIÓN

VISIÓN

Contribuir a generar un cambio positivo en la vida de las personas.

PROPÓSITO

Contribuir al desarrollo y bienestar de las personas para generar un bienestar social.

Que se condensa en nuestro
MANTRA

**DESARROLLO
Y BIENESTAR**



Créditos Grupales

- MUJERES DE PALABRA
- CONSERVA TE ACTIVA

Créditos Individuales

- TU NEGOCIO CON CONSERVA
- TU HOGAR CON CONSERVA



EN DÓNDE SERVICIOS

Buscamos contribuir al desarrollo económico de la población mas necesitada proporcionándole acceso a servicios financieros que no le son accesibles mediante la banca tradicional.

Proporcionamos créditos eficientes, complementados con Servicios Paralelos al crédito como lo son: la educación financiera, acciones de promoción de la salud y asesorías para un desarrollo sostenible.

Buscamos dar un mejor servicio diseñando productos de crédito que se ajustan a las necesidades de las personas para una mayor diversificación de clientes, llegando a más lugares y segmentos sociales.

Actualmente las 3 entidades con mayor participación en nuestra cartera al cierre del 2023 son: Chiapas con 51.7%, Tabasco con 31% y Yucatán con 9.5%; seguidas por Puebla con 4.8%, Estado de México con 1.5% y Campeche con 1.4%.

RESULTADOS 2023

6.7%

Crecimiento de cartera.

7.5%

PAR 90: institucional

99%

Economía informal

99%

Cartera son mujeres

63%

Clientes sin Educ. Financiera previa atendidos por nuestros programas formativos.

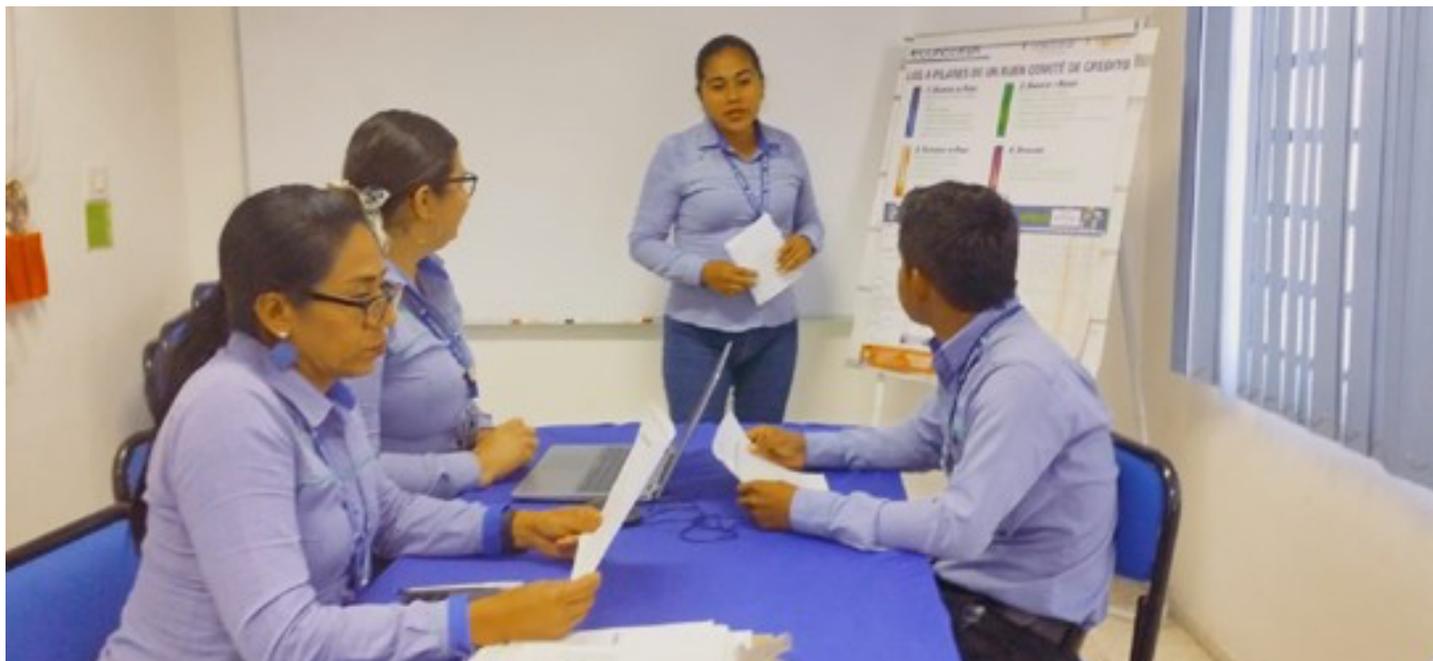


RESULTADOS 2023

GESTIÓN DE RIESGOS

En 2023 obtuvimos la Ratificación de calificación de riesgo HR BBB+ Basada en los niveles de solvencia y apalancamiento, en donde se presentó un índice de capitalización en niveles elevados de 52.3%, todo esto aunado en la fortaleza en los rubros de gobierno corporativo, área de riesgos y de auditoría interna, lo cual permite mitigar riesgos operativos.





MECANISMOS INSTITUCIONALES DE CONTROL DE RIESGOS: MESA DE CONTROL

La Mesa de Control es un área externa a la Operación Comercial con autonomía de gestión y con reporte directo a la Dirección General, que verifica el apego a las políticas establecidas por producto, así como los límites de riesgo a los que se expone cada una de las solicitudes de crédito, mismos

que dependen del nivel de riesgo que administra cada sucursal, las zonas de riesgo, tipos de clientes y montos de crédito.

La Mesa de Control realiza la verificación de solvencia con respecto a las garantías presentadas y avales de acuerdo a políticas establecidas.





ALIADOS ESTRATÉGICOS



Gracias a nuestros estándares de calidad, buenas prácticas, transparencia y valores éticos, contamos con el apoyo de fondeadores a nivel nacional e internacional que creen en nuestro Proyecto Social.



RESULTADOS 2023

- Disposición de la línea revolvente de \$80 mdp. FIRA/Bajío e incremento de la línea por \$30 mdp para Zonas Prioritarias.
- Formalización de la línea de crédito aprobada por FONPRODE \$3 millones de USD.





UNA GRAN HISTORIA DE SERVICIO SOCIAL

Conserva A.C. Asociación base que adoptó el microcrédito dentro de una plataforma amplia de espacios formativos con proyectos productivos comunitarios en la Selva Lacandona, con el único fin de fortalecer las actividades económicas de los beneficiarios y con ello mejorar su calidad de vida.





2014

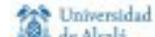
Conserva T Saludable, programa para fomentar buenos hábitos de salud.

2017



2019

Campeche



2021



Conferencia Martha Orantes.



Jornada COFIDES, Madrid

Reingeniería de procesos (digital)



Relanzamiento

Sábados libres

Pág. Web Persp. Positiva



MicroRate

Seguro de Vida Dual

Buzon Digital

Renovación del dictamen técnico ante la CNBV.

Crédito Paralelo

Portal Formativo

Suc. Multiproducto



2023

2016 • Puebla

2018 • Seguro familiar

2020 • CONSERVA Factiva • Deutchen Impact

• Estado de México • Puebla

2022

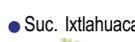
• BBB+



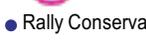
• TU SALUD Digital CON CONSERVA



• Suc. Ixtlahuaca



• Certificación Social ADN



• Top Ten desempeño soc.



• Rally Conserva



• MicroRate



• kiva

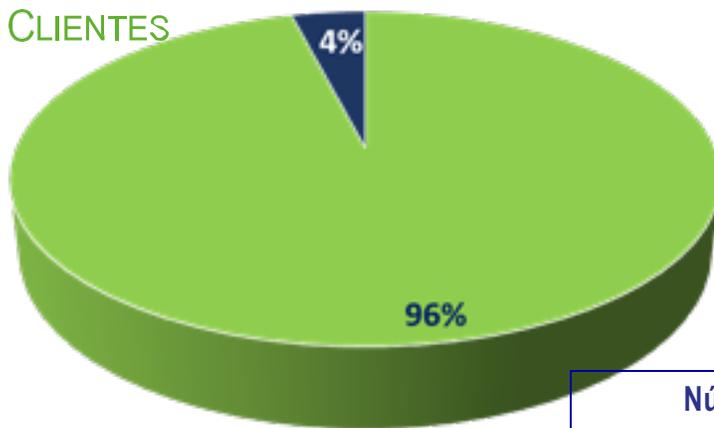




EQUIDAD DE GÉNERO: EMPODERANDO A LAS MUJERES EMPRESARIAS

47,759

CLIENTES



RESULTADOS 2023

CARTERA DE CRÉDITO
\$344,954,249
MUJERES (96%)

\$14,240,380
HOMBRES (4%)

	% CALIDAD. DIC.-22	% CALIDAD. DIC.-23
Número Total de Créditos.	100%	100%
Número de Clientes Activos de Crédito.	100%	98%
Número de Clientes de Crédito Mujeres.	98.7%	96.2%
Saldo de Cartera de Crédito Total Mujeres.	96%	96%
Número de Clientes de Crédito Hombres.	1.2%	1.4%
Saldo de Cartera de Crédito Total Hombres.	3.7%	4.2%

NUESTROS PRODUCTOS

Innovamos con alternativas para llevar oportunidades de desarrollo a las personas emprendedoras.

CRÉDITO GRUPAL SOLIDARIO

“Mujeres de Palabra Conserva”

Grupos de mujeres microempresarias sin acceso a la banca tradicional. El grupo asume el pago de manera solidaria si se da el caso de que alguna integrante haga falta.

CRÉDITO INDIVIDUAL

“Tu Negocio con Conserva”

Crédito para empresarios con negocio establecido que cuentan con garantías y un aval y quieren hacer crecer su negocio.

CRÉDITO SOLIDARIO MIXTO

“Conserva T Activa”

Crédito Grupal Solidario abierto a hombres y mujeres con negocios fijos y semifijos en crecimiento. Grupos más pequeños de entre 2 y 5 integrantes.

CRÉDITO DE VIVIENDA

“Tu Hogar con Conserva”

Crédito para remodelar, ampliar, rehabilitar o mejorar su vivienda. Incluye servicio de asesoría de un arquitecto.

Lanzamiento de Crédito Emergente (paralelo) para apoyo de clientes de Crédito Grupal Solidario.



RESULTADOS 2023

CARTERA VIGENTE

% CALIDAD. DIC.-22

89.2%

% CALIDAD. DIC.-23

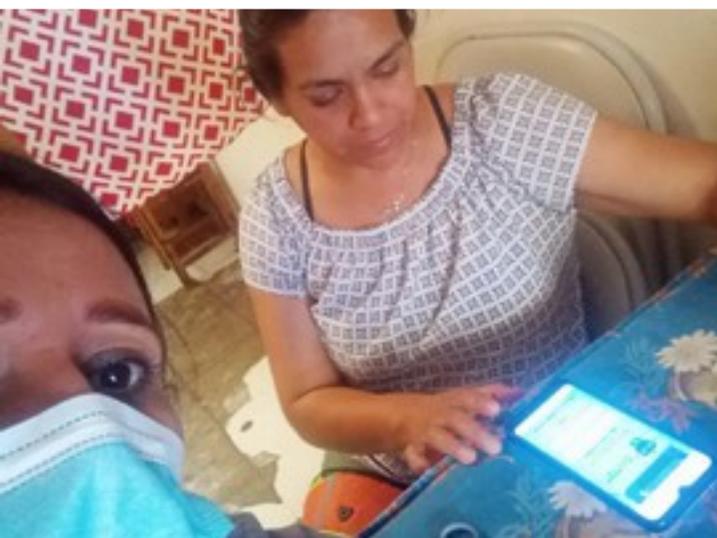
90.8%



RESULTADOS 2023

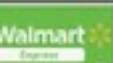
INNOVAMOS EN NUESTROS PRODUCTOS FINANCIEROS

- Adecuación de montos de acuerdo al mercado, capacidad de pago y plazos.
- Simplificamos el requerimiento de documentos y formatería.
- Adaptación de políticas de integración de nuevos grupos en cuanto a:
 - Número de integrantes.
 - Monto.
 - Familiaridad.
 - Capacidad de pago e historial crediticio.
- Todas las sucursales son multiproducto.



RESULTADOS 2023

Ampliamos nuestra red de corresponsalías para mayor comodidad y seguridad de nuestros clientes.

PUNTOS DE PAGO	CORRESPONSAL			PUNTOS DE PAGO	CORRESPONSAL		
	PayCash	openpay	Club pago		PayCash	openpay	Club pago
	2,010	1,908	2,010		-	799	-
	2,429	2,429	2,429		102		
	151						164
 	1,162	1,202	1,162				462
	39	-	39		5,470	5,470	
	811	286	-				1,100
	170	170	170		264		
	778		778		41		
	319	319	319		35		
	107	107	-		24		
	-	1,528	1,528		11		
	-	2,729					130
	-	-	100		124		
TOTAL				14,047	16,947	10,391	41,385

BANCA MÓVIL
 (Pago de Servicios)

VENTANILLA
BANCO
PRACTICAJA
SPEI

RESULTADOS 2023

MEJORAS A PORTAL INSTITUCIONAL

Renovamos por completo nuestra página web, para fortalecer la transparencia en la información de nuestros productos, añadiéndole funcionalidades como la calculadora de crédito, ampliando los canales de comunicación para prospección, reclutamiento, sugerencias y denuncias, tanto para nuestros clientes, como para nuestros prospectos y comunidad en general.



Entrar a la dirección <https://conserva.com.mx/> en google

Página Web Conserva

Créditos

Calculadora y Alianzas



BUZÓN DIGITAL

Como parte de nuestras acciones de Protección al cliente implementamos material de promoción de nuestro Buzón Digital, que busca informar y canalizar a nuestros clientes la forma y medios de poder presentar quejas, aclaraciones o dudas de manera digital y ágilmente para su resolución y satisfacer sus necesidades de atención.

¡Hola!
Soy ARI tu asistente virtual

Estamos muy contentos de recibirte en **CONSERVA** Créditos con sentido humano

Si deseas presentar una **QUEJA** **SUGERENCIA** o tienes **DUDAS** sobre el servicio que te ofrece Conserva, ofrecemos a tu disposición los siguientes canales de atención para registrar tu solicitud y seas atendido@ correctamente:

o escribeme:

- 961 215 3402
- conserva
- www.conserva.org.mx
- callcenter@grupoconserva.mx

Escanea el código desde tu celular

Lláname al: **800 290 9000**

Con gusto te atenderé y formalizaremos tu petición para que sea resuelta.

En CONSERVA escuchamos las necesidades de nuestros clientes para su completa satisfacción.

ESR Empresa Socialmente Responsable

Las **Personas** van primero.

Escanea el código desde tu celular

RESULTADOS 2023

RECLUTAMIENTO DIGITAL

Este año reinventamos nuestro proceso de Reclutamiento y Selección donde empezamos a utilizar herramientas digitales para poder consolidar los procesos.



CONSERVA MÓVIL

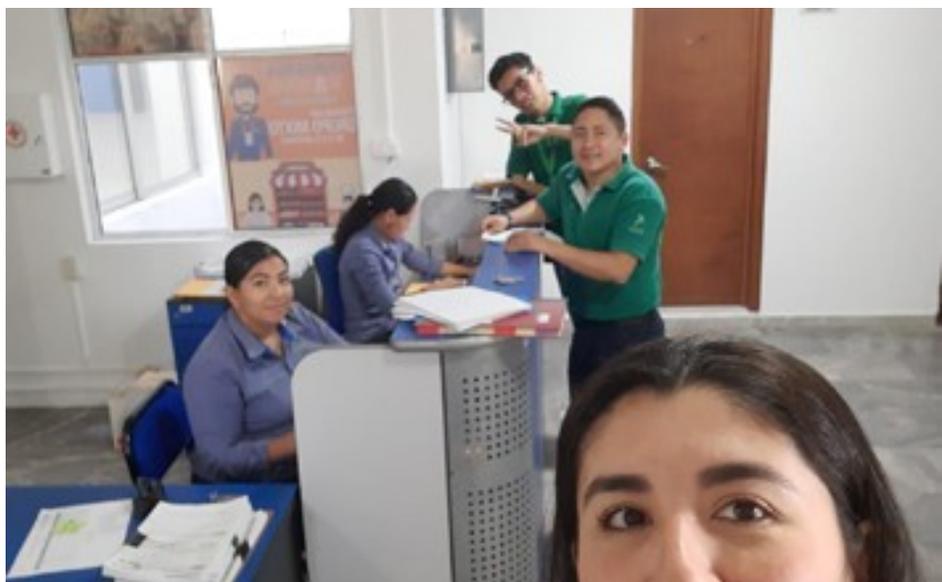
Aplicación móvil auxiliar de nuestros operativos en campo para el levantamiento de datos y solicitudes de préstamo, con el objetivo digitalizar el proceso de otorgamiento del crédito, además de agilizar y dinamizar las operaciones de campo de la empresa.



GESTIÓN DIGITAL DE CAJA CHICA

Implementamos un software para gestionar las autorizaciones de gastos de manera digital.

De esta manera administramos de manera más rápida las cajas chicas y disminuimos el gasto de papel e insumos de impresión.





SEGURO DE VIDA DUAL CONSERVA

La protección y el bienestar de nuestros clientes es lo más importante, por lo que tienen a su disposición un seguro de vida accesible que representa un apoyo en caso de necesitarlo.

RESULTADOS 2023

INDEMNIZACIÓN EN
CASO DE SINIESTRO

98
familias

\$3,900,000
PESOS

CONDONACIÓN DE
SALDO DEUDOR

154
familiares

+ \$2,000,000
PESOS

SERVICIOS RELACIONADOS

REEMBOLSO DE
GASTOS MÉDICOS

1,276
CLIENTES.





CONSERVA[®]
ES MÁS+ que servicios financieros.

Además de las ventajas de nuestros créditos otorgamos beneficios adicionales como:

SERVICIOS NO FINANCIEROS PARALELOS AL CRÉDITO

PROGRAMA

CONSERVA TU AMBIENTE

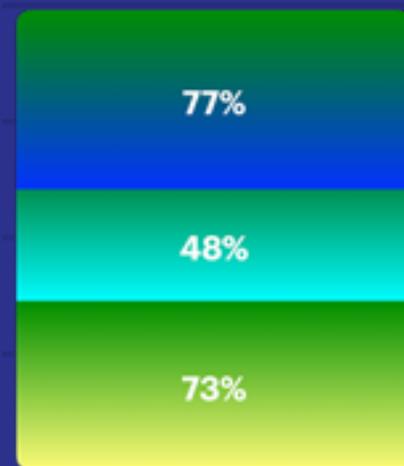
- Desarrollamos acciones de atención y beneficio ambiental en las ciudades coberturadas.
- Gestión interna de eficiencia de recursos
- Participación y Alianzas con organizaciones de enfoque ambiental

Agenda Ambiental

- Acciones de operatividad y gestión.
- Alineación de Estrategia comercial con objetivos ambientales
- Integración de Especialista en Gestión Ambiental y Sostenibilidad

Alineación de Gestión interna:

- Recursos naturales
- Insumos
- Uso de Espacios
- Consumos Responsables



Acciones Ambientales

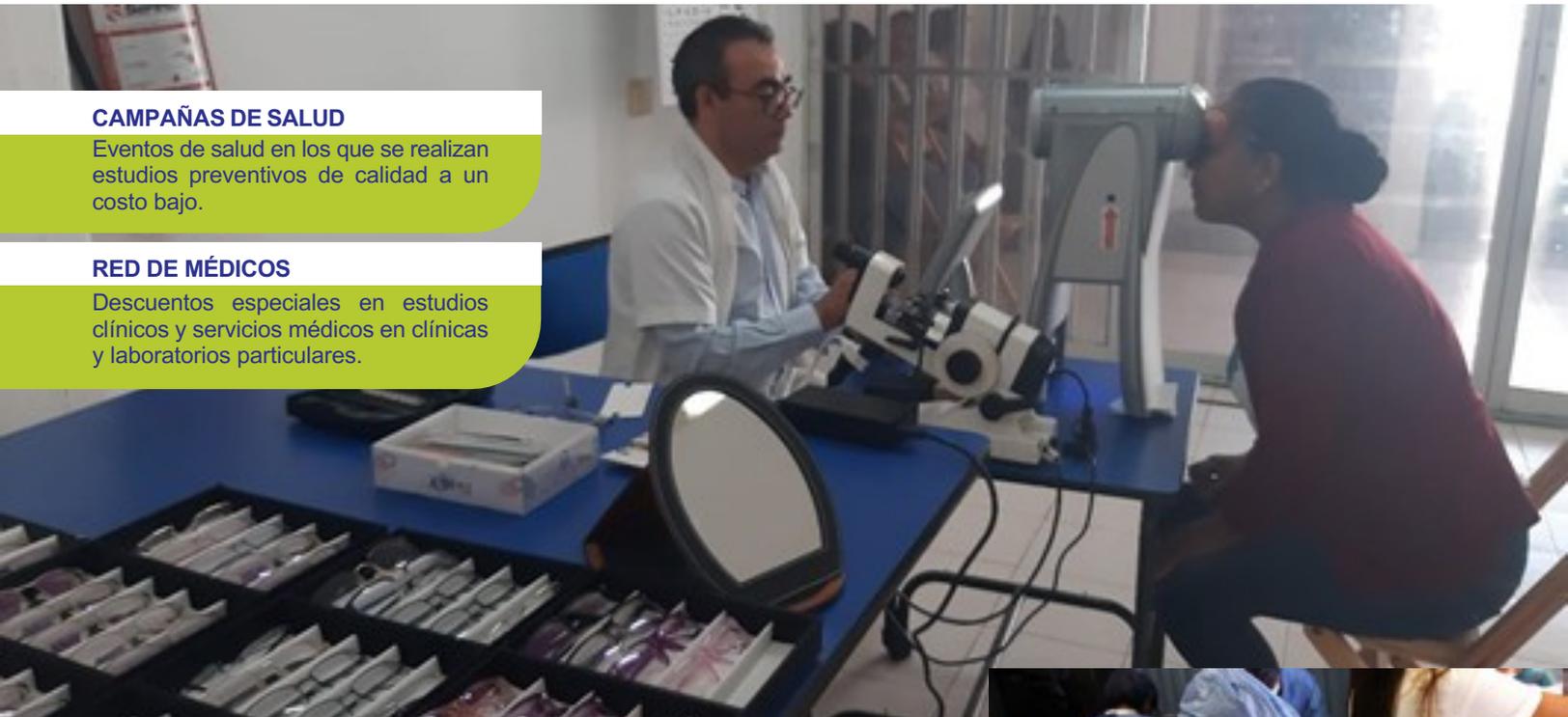
- Recycle
- Reforestación
- Restauración de Espacios

CAMPAÑAS DE SALUD

Eventos de salud en los que se realizan estudios preventivos de calidad a un costo bajo.

RED DE MÉDICOS

Descuentos especiales en estudios clínicos y servicios médicos en clínicas y laboratorios particulares.



PROGRAMA

CONSERVA TU SALUD

Este programa ha fomentado la cultura de la prevención mediante la detección oportuna. Beneficiando a lo largo de los años a miles de personas con los siguientes resultados:



CÁNCER DE MAMA

1,573 PERSONAS



CÁNCER CERVICOUTERINO

23,849 PERSONAS



SALUD VISUAL

19,219 PERSONAS



SALUD BUCAL

197 PERSONAS



CRÓNICO DEGENERATIVAS

1,219 PERSONAS



RESULTADOS 2023

**CAMPAÑAS DE SALUD
2006 – 2023**

PREVENCIÓN EN SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL

Estudios preventivos, terapias y sesiones de coach!

46,145



SERVICIOS NO FINANCIEROS

PARALELOS AL CRÉDITO

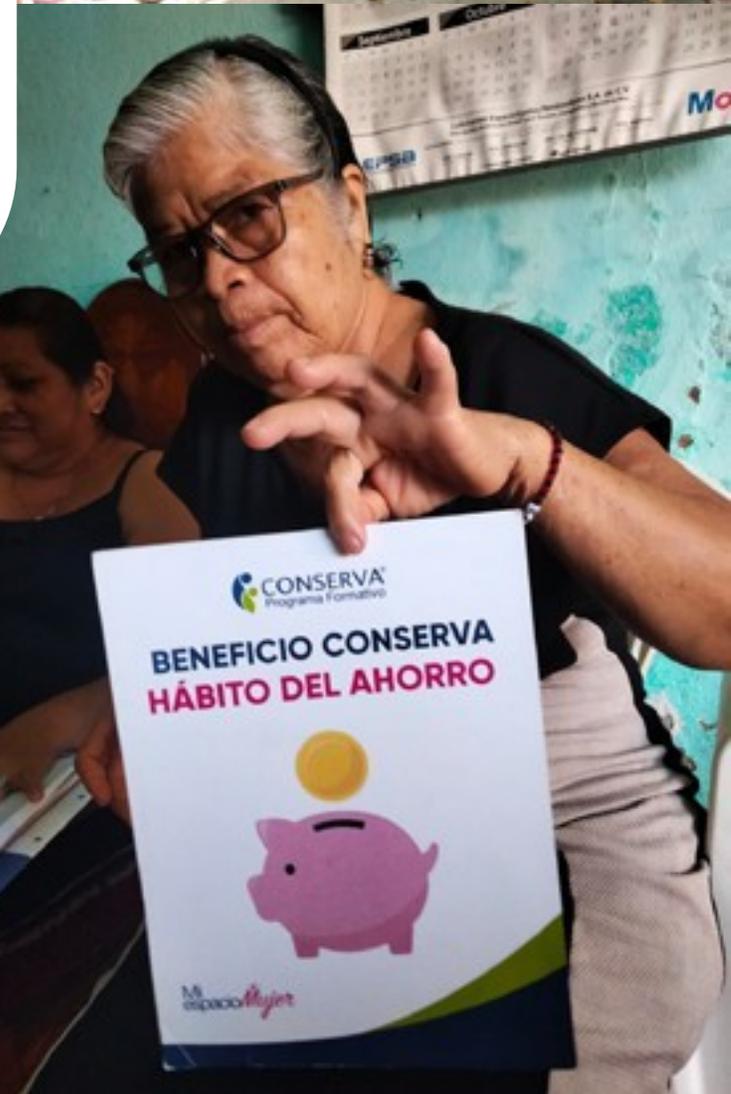


RESULTADOS 2023

PROGRAMAS FORMATIVOS 2010 - 2023

CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO:
Finanzas Sanas, Medio Ambiente, Prevención
en la Salud.

90,575 beneficiados



SERVICIOS NO FINANCIEROS

PARALELOS AL CRÉDITO

PROGRAMA

MI ESPACIO MUJER

Espacio de esparcimiento que busca fidelizar a las clientas, reconociéndolas y formándolas en temas tales como:

- Prevención y cuidado de la salud.
- Administración de mi negocio y mi hogar.
- Conocer y aprovechar mis Beneficios Conserva.
- Clientes y grupos exitosos.



6,042

Mujeres Empoderadas

Con los foros y atención de nuestros Formadores Sociales, colaboradores dedicados exclusivamente al acompañamiento formativo de nuestras clientas.

13,614

Clientes Capacitadas con el Programa Mi Espacio Mujer desde su inicio a la fecha





Mi espacio *Mujer*

Mi Espacio Mujer es el nombre de eventos especiales que celebramos para nuestras clientes en los cuales tenemos momentos formativos, campañas de salud (conforme a disponibilidad), entretenimiento y reconocimiento a clientes destacadas.

RESULTADOS 2023

Mi Espacio Mujer + Salud

9

Eventos

602

Clientes beneficiadas

Mi Espacio Mujer Formativo

16

Eventos

928

Clientes beneficiadas

Este año implementamos dos variantes:

Foro Mujeres Poderosas

Enfocado a mesas directivas de Grupos Solidarios con el principal objetivo de su Empoderamiento

Mi Espacio Mujer en Campo

Consiste en 3 Semanas de atención a los Grupos Solidarios con un catálogo de temáticas especializadas para capacitar a nuestras clientas en Finanzas Sanas.





UNA INSTITUCIÓN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL



Recibimos nuestro primer distintivo ESR en el año 2010, sin embargo desde nuestro inicio, años antes, tuvimos el compromiso por el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes y colaboradores, *Conserva* continuamente busca **generar acciones de amplio impacto que fomenten los valores y conciencia colectiva**. Mediante un movimiento humano de constante formación, que proyecte la solidaridad ante las necesidades de conservación ambiental y social.

Este 2023 cumplimos 14 años de recibir esta distinción que da constancia de nuestro compromiso social con las personas, nuestra sociedad y nuestro ambiente.



LINEA DE TIEMPO DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

CONSERVA ES UN PROYECTO DE DESARROLLO SOCIAL DESDE SUS INICIOS. EN LOS ÚLTIMOS AÑOS HEMOS IMPLEMENTADO HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN PARA ESTANDARIZAR NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL CONFORME A NORMATIVAS NACIONALES E INTERNACIONALES.

2017

1ER. RATING SOCIAL

BB+ / Perspectiva Estable.

2019

MEJORAMIENTO DE PROCESOS DE GESTIÓN INTERNOS

- Adopción de herramienta SPI4 (Social Performance Indicator).
- Estudio de Medición de Cambio en los Clientes.
- Rating Social s BB / Perspectiva Estable.

2022

FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO SOCIAL

- Grupo de Trabajo Social.
- Dos Auditores Sociales Internos Certificados por Cerise y SPTF.
- Rating Social 3.5 Estrellas / Perspectiva Estable.

2023

- Precertificación y Certificación de Protección al Cliente.
- Rating Social: 3.5 Estrellas/ Perspectiva Positiva. Top Ten de mejores empresas calificadas por MicroRate en 022 y 023.



HISTÓRICO DE ALCANCE

215,605

Créditos Otorgados

320,714

CLIENTES

+700,000

PERSONAS IMPACTADAS





RESULTADOS 2023

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

S MicroRate



TRES ESTRELLAS Y MEDIA
(Rango de Excelencia)

Se mejoró la perspectiva de calificación social de **ESTABLE A POSITIVA**

Comentario de Informe de MicroRate:

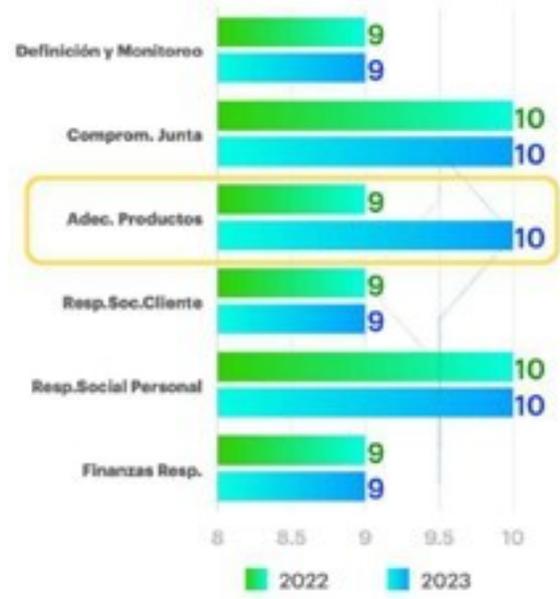
“Conserva cumple apropiadamente su misión. Atiende principalmente a mujeres de bajos recursos económicos mediante el otorgamiento de créditos, campañas de salud y capacitaciones.

Los diversos mecanismos para obtener retroalimentación de los clientes permiten afinar permanentemente su oferta de productos y servicios.

Asimismo, existen esfuerzos por mantener un equipo de colaboradores capacitados y alineados con la cultura de Conserva a fin de alcanzar altos estándares de calidad de servicio”.

Segundo año dentro del Top Ten de mejores instituciones calificadas por MicroRate.

Subnotas de calificación

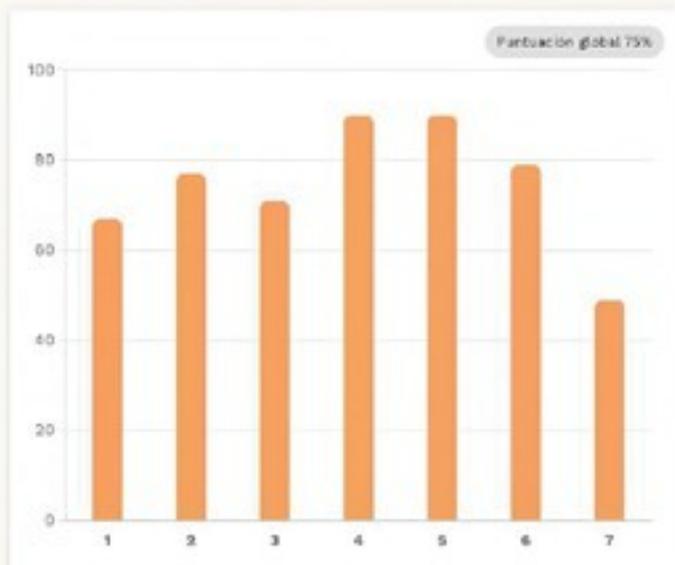


RESULTADOS 2023

Resultados en Desempeño Social

Panel Social SPI

Ruta SPI4: SPI4 completo

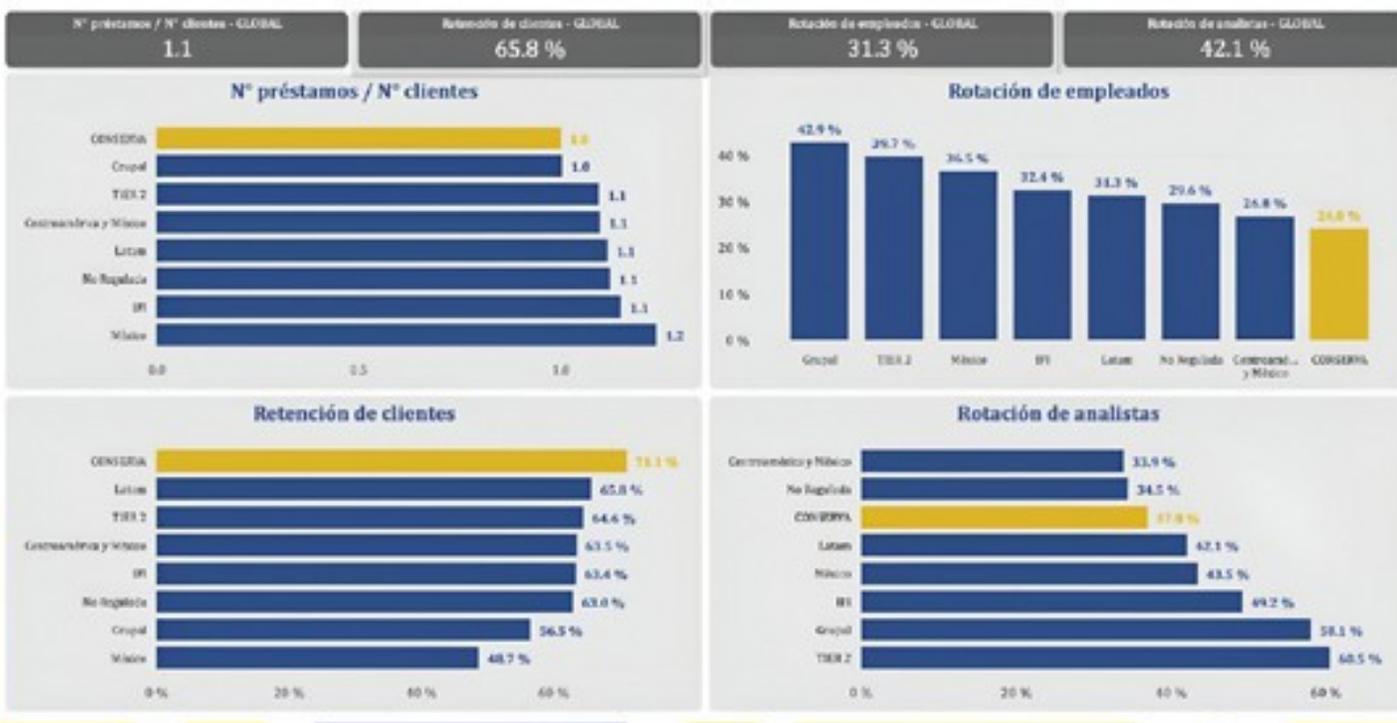


Contexto e información financiera

31/10/2023

Número de prestatarios activos	50160	Cartera bruta de préstamos	592965900
Número de mujeres prestatarias	48641	Rendimiento de los activos (%)	3.3
Número de prestatarios rurales	47481	Rendimiento de los fondos propios (%)	7.92
Número de ahorradores	N / A	Ratio de gastos financieros (en % de la LGP media)	7.3
Número de sucursales	27	Ratio de gastos operativos (en % de la LGP media)	44.09
Número de empleados	409	Autosuficiencia operativa (%)	106.26
Personal de atención al público	300	Rendimiento nominal de la cartera (%)	64.09
Número de directivos	6	PAR >30 = reprogramado (%)	14
Número de consejeros	8	Castigos (durante el periodo) (%)	N / A
Número de consejeras	4	Ratio de gastos por insolvencias	
		TAE	108

Benchmark Social Junio 2023.





CERTIFICACION SOCIAL



Desde 2022 es un programa permanente de capacitación especializada para Promotores de Crédito destacados por sus buenos resultados que les da acceso a un bono especial. Sus participantes tienen actividades con metas específicas de capacitación en contenidos de administración financiera, cuidado del medio ambiente, salud, entre otros.

RESULTADOS 2023

36% de
plantilla
total de
promotores

63

Promotores

34,367

Personas beneficiadas





RESULTADOS 2023

PATROCINIOS Y DONATIVOS

Patrocinio a 4 equipos deportivos de *Tochito*, Ciclismo y Fútbol Americano.

\$108,000
PESOS

Donación adicional para la atención a la Salud de colaboradores, y para apoyo de una escuela.

\$36,000
PESOS





CÓDIGO DE ÉTICA: NUESTROS COMPROMISOS

Declaración

Nosotros, los integrantes de Conserva, **nos comprometemos a respetar los valores y principios éticos** que fomenten las buenas prácticas dentro y fuera de nuestras actividades laborales.

Con nuestros clientes



Ganaremos clientes comunicando la verdad, sin engaños u omisión de información en forma premeditada.



Trataremos a cada cliente con dignidad y respeto.



Definiremos precios justos por nuestros servicios.



Evitaremos el sobreendeudamiento de los clientes.



Usaremos prácticas de Cobranza ganar-ganar.



Mantendremos de manera confidencial la información del cliente.



Con nuestros colaboradores



Atraemos personal libre de compromisos laborales con otras instituciones del sector.



Tratamos a cada colaborador con dignidad y respeto, así como respetar su integridad física.



Practicamos el respeto y la inclusión a la diversidad.



Somos transparentes en nuestras políticas y procesos hacia nuestros colaboradores



RESULTADOS 2023

Reforzamos nuestro código de ética con el objetivo de que siga guiando las acciones en el día a día de nuestros colaboradores.

Además de que su enseñanza forma parte de nuestra inducción inicial, celebramos las siguientes dos capacitaciones:

TALLER DE CÓDIGO DE ÉTICA CON CI PUEBLA
Noviembre 2023
Total 54 horas

WEBINAR DE CÓDIGO DE ÉTICA
Todo el personal.





BIENESTAR
INTEGRAL
360°
ECONOMÍA
BENEFICIOS

- Vacaciones
- Modelo de Incentivos
- Bonos productividad
- Gastos Médicos Mayores
- Home Office

COMUNIDAD

- Reforestación
- Proyectos sustentables
- Capacitaciones cuidado del medio ambiente
- Labores sociales.

APOYAMOS POSITIVAMENTE
TODAS LAS FACETAS DE VIDA DE
NUESTROS COLABORADORES:

FAMILIA

- Apoyo de útiles escolares.
- Flexibilidad laboral.
- Conferencias familiares.
- Terapias para familiares.



SALUD
INTEGRAL

- Red de médicos.
- Terapias psicológicas.
- Promoción del deporte.

CAPACITACIÓN

- Planes de Carrera
- Especialidades
- Capacitación técnica/habilidades
- Cambios de Categoría

El bienestar de las personas es parte integral de las estrategias para el desarrollo de la institución.

Conserva invierte en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores para una mayor motivación, productividad y calidad en el servicio.





PRESTACIONES DE LEY

FOMENTAMOS EL RESPETO A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS, POR TAL MOTIVO CUMPLIMOS A CABALIDAD CON LAS PRESTACIONES QUE MARCA LA LEY.





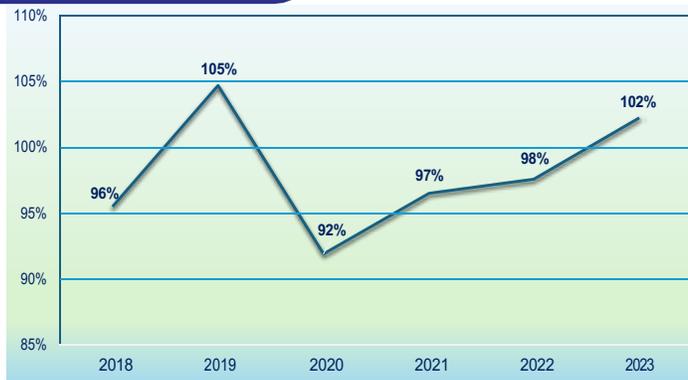
PRESTACIONES CONSERVA SUPERIORES A LA LEY

NUESTRAS PRESTACIONES ADICIONALES EXTIENDEN LOS BENEFICIOS A LA FAMILIA, FOMENTANDO SU BIENESTAR, SU PROTECCIÓN, SU SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL.



RESULTADOS 2023

98 %
Retención de Personal



Gracias a nuestras acciones por el bienestar de nuestros colaboradores tenemos altos porcentajes de retención de personal.

Conserva quiere que cada uno crezca y tenga una carrera próspera de la mano de los objetivos de la Institución.



SALUD EMOCIONAL

Promovemos la salud emocional a través de diversas actividades de capacitación, acompañamiento, integración y esparcimiento que promueven la salud de los colaboradores, teniendo particular relevancia para nosotros la salud emocional.

La intención es que seamos personas felices, en lo que hacemos y tenemos; hacernos mejores padres, mejores hijos, mejores parejas, mejores compañeros, mejores colaboradores, y al final: mejores CIUDADANOS.

60%

De colaboradores participó en talleres o dinámicas de apoyo emocional.

30%

De colaboradores usó nuestra prestación de Terapias Psicológicas.





RESULTADOS 2023

MODELO DE INCENTIVOS

En el mes de Junio 2023 se dieron a conocer los cambios en las variables del modelo de Incentivos Ganar-Ganar 360 aplicable a los puestos de Promotor, Coordinador y Gerente de Sucursal.

En diciembre se reviso homologar en todos los puestos comerciales, alineados en crecer en saldo, clientes y disminuir la mora. Con los resultados a partir de enero 2024.

Estos cambios se dieron con el objetivo de mejorar los resultados institucionales y para motivar a los colaboradores a seguir creciendo en clientes, saldo y mejora de la calidad.





RESULTADOS 2023

SABADOS LIBRES

En junio y septiembre de 2023 se implementa el programa piloto de sábados libres de descanso para colaboradores. Dedicando un sábado al mes para realizar actividades de integración.

MÁS DÍAS DE VACACIONES POR LEY

En enero 2023 se dio a conocer mediante comunicado los cambios a la Ley Federal del Trabajo, donde se incrementaron los días de vacaciones de Ley, lo que hace que los colaboradores tengan más días de vacaciones para disfrute con la familia.





CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Conserva nace como un programa educativo para quienes más lo necesitan. Fieles a nuestros principios, dedicamos tiempo y recursos para capacitar a nuestros colaboradores en las habilidades profesionales necesarias para que brinden un mejor servicio; los formamos en habilidades personales que fomenten su salud física y emocional además de temas de desarrollo social y medio ambiente que los preparen para llevar este conocimiento a sus clientes.

Esta cadena formativa es una de las maneras como impactamos en nuestra comunidad: a través del microcrédito formamos buenos ciudadanos y mejoramos la calidad de vida de las personas.

Principales ejes de capacitación:

- Preparación profesional
- Educación financiera y ahorro
- Educación ambiental
- Coaching ejecutivo
- Terapia psicológica





RESULTADOS 2023

CAPACITACIONES 2023

Nuestro esquema de capacitación las divide en 3 grandes grupos:

Institucionales: Son todas aquellas que la institución brinda con cierta frecuencia y que forman parte de su “Línea Base” de capacitaciones fundamentales. Entre ellas están la de Inducción, PLD, Taller de Habilidades Iniciales, etc.

Especializadas Internas: Se refiere a capacitaciones específicas para determinados puestos, y que los instructores que las brindan son personal interno con mayor conocimiento o antigüedad dentro de la institución. Por ejemplo: Capacitación en ISR, Reforzamiento de Metodología y Zapform.

Especializadas Externas: Son aquellas focalizadas a ciertos puestos, en las que los instructores son proveedores externos, dado el grado de especialización y/o complejidad. Por ejemplo: Power BI, Ventas con PNL o Capacitación en Pruebas Psicométricas.

174
eventos

405
eventos

284
eventos

Se fortaleció la alineación de perfiles a mandos medios en el área comercial

TOTAL 863
eventos

76
sesiones

COACHING EJECUTIVO

Modalidades individual o grupal.

SERVICIO TERAPEUTICO PSICOLOGICO

Reconocemos la importancia de la salud emocional de la persona para poder tener un buen desempeño profesional.

292
consultas

19
Colab. y/o Fam.





CANALES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES Y COLABORADORES

Reconocemos el valor de la opinión de nuestros clientes y colaboradores para enriquecer nuestro trabajo. Por ello tenemos una variedad de canales de comunicación a su disposición para atender sus quejas, hacer aclaraciones o sugerencias y recibir sus denuncias.

Ya sea por llamada, mensaje, correo electrónico, en nuestras redes sociales o formulario, aprovechamos las ventajas de los medios digitales para dar un amplio abanico de posibilidades a nuestra comunidad.

Tu voz es importante, reporta cualquier situación que consideres irregular

DENUNCIAS

Si has detectado algún comportamiento inusual por parte de nuestros colaboradores como:

- Malos tratos hacia los clientes
- Malversaciones
- Comportamiento abusivo
- Entre otras cosas

¡Por favor, hánoslo saber!

El siguiente medio asegura que la información aquí proporcionada será tratada de manera profesional y con carácter estrictamente confidencial, por lo que el superior jerárquico del funcionario que omite el aviso o persigue a éste, no tendrá conocimiento de dicha información.

Rellena el siguiente formulario y nos pondremos en contacto contigo.

Tu nombre completo...

Email... Teléfono...

Déjanos tus comentarios...

Subir Archivo

Deseo que mi denuncia sea de manera anónima (Opcional)

ENVIAR DENUNCIA



CONSERVA
Todos los líderes tenemos

Puertas Abiertas

- ✓ Para escuchar tus necesidades.
- ✓ Para llegar a acuerdos.
- ✓ Para corregir y mejorar el trabajo.
- ✓ Para ayudarte a alcanzar tus metas profesionales y personales.

Si tu líder o personal corporativo no te atiende.
DIRECCIÓN GENERAL PUEDE ESCUCHARTE.
961 155 7314

ADN

CONSERVA
Protección

PLATAFORMA DE EXPRESIÓN PARA COLABORADORES

Estamos comprometidos con el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, por ello lanzamos esta plataforma que tiene como objetivo escuchar tus sugerencias, ideas, mejoras o denuncias.

TÚ ERES NUESTRA PRIORIDAD TE ESCUCHAMOS

Comparte tus comentarios al correo **expressate@grupoconserva.mx** o al número **55 7972 5552**

Tu llamada es confidencial
También puedes escribirnos por Whatsapp



NOS FORTALECEMOS EN LA DIVERSIDAD

Somos una Institución inclusiva que se alegra en la riqueza que trae la diversidad, por ello nuestro sistema de reclutamiento busca estar presente en la mayor cantidad posible de medios para fortalecer la diversidad de las personas que se integran a nuestro equipo.

Buscamos convenios con ferias de empleo locales y también tener comunicación constante y poder crear alianzas para realizar intercambios de carteras laborales.

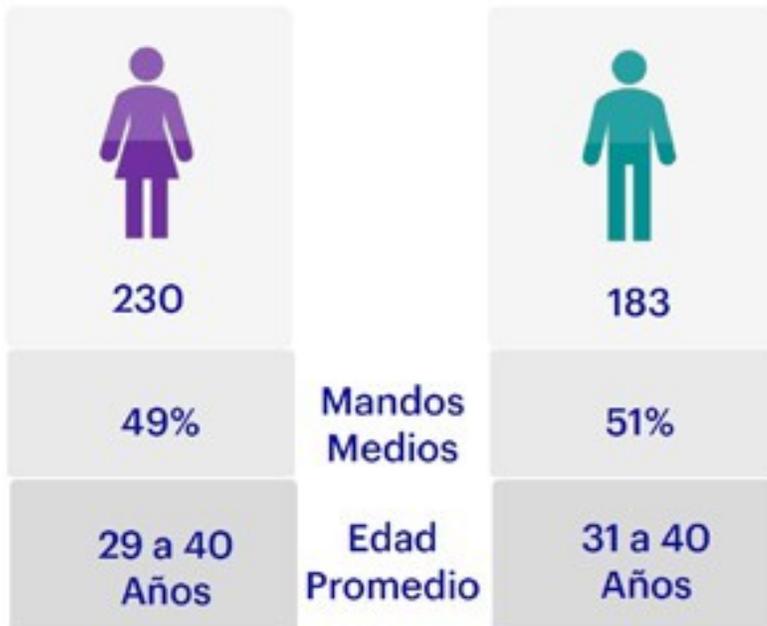




EQUIDAD DE GÉNERO: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO

RESULTADOS 2023

413 COLABORADORES





EJES DE LIDERAZGO

PRACTICAMOS UN LIDERAZGO HORIZONTAL FORMADOR DE PERSONAS DE BIEN MOTIVADAS PARA SERVIR A SUS CLIENTES.



MOTIVACIÓN:

Siempre tenemos presente nuestra razón de ser, para crecer y dar lo mejor cada día.



CAPACITACIÓN:

Estamos en aprendizaje continuo para seguir desarrollando nuestras habilidades profesionales y personales.



ACOMPAÑAMIENTO:

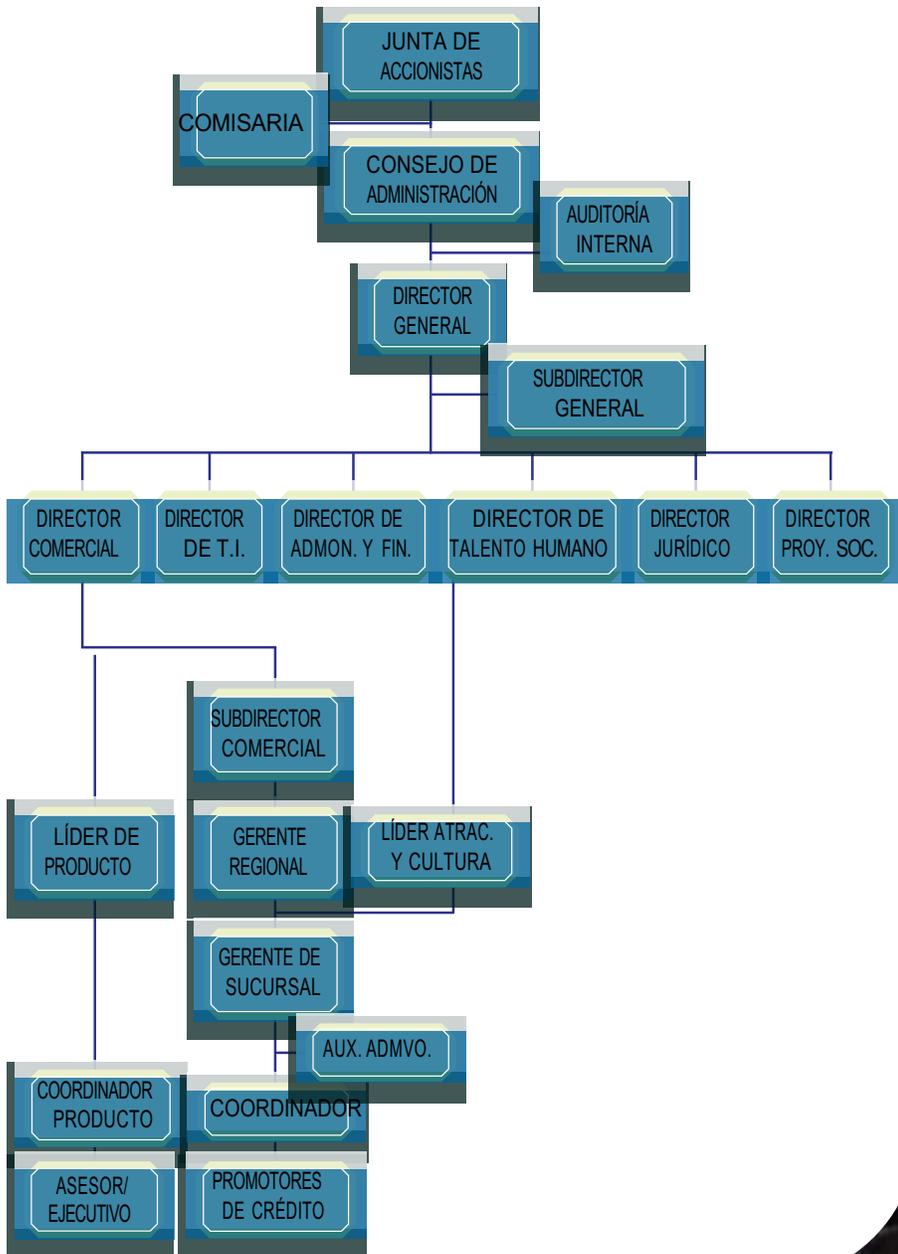
Nos apoyamos mutuamente compartiendo nuestro conocimiento, pero también el esfuerzo hombro con hombro.





ORGANIGRAMA GENERAL

CREEMOS EN EL POTENCIAL DE CADA PERSONA. CONTAMOS CON MUCHAS HISTORIAS DE ÉXITO ENTRE NUESTROS LÍDERES.



NUESTRA VISIÓN A FUTURO



VEMOS UN FUTURO EN EL QUE LLEVAMOS NUESTROS BENEFICIOS A MÁS PERSONAS

ASPIRACIÓN DE TRIUNFO 2028



100,000
Clientes



20%
Rentabilidad



5 estrellas
Desempeño Social

Rutas estratégicas de crecimiento



CONSOLIDANDO EL NEGOCIO ACTUAL



MEJORANDO NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL



DESARROLLANDO CANALES DIGITALES



DESARROLLANDO NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Anexo

AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Consejo de Administración y a los Accionistas de Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V. Sofom E.N.R.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de **Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V. Sofom E.N.R.** (la Compañía), que comprenden el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2023 y 2022, el Estado de Resultados, de Cambios en el Capital Contable y de Flujos de Efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de **Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V. Sofom E.N.R.** al 31 de diciembre de 2023 y 2022, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas de Información Financiera Mexicanas (NIF).

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades bajo esas normas se describen más a fondo en la sección “Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros” de este informe. Somos independientes de la entidad de conformidad con el Código de Ética Profesional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C. (Código de Ética Profesional), junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestras auditorías de los estados financieros en México, y hemos cumplido con las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética Profesional. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Responsabilidades de la Administración y de los encargados del gobierno de la Compañía en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos, de conformidad con las Normas de Información Financiera Mexicanas, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de desviación material debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, en su caso, los asuntos relativos al negocio en marcha y utilizando las bases contables de negocio en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien no tiene otra alternativa más realista de hacerlo.

Los encargados del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto se encuentran libres de desviaciones materiales, debidas a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detectará una desviación material cuando ésta exista. Las desviaciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Asimismo:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de desviación material en los estados financieros, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos; y obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una desviación material debida a fraude es mayor que de aquella resultante de un error, ya que el fraude involucra colusión, falsificación, omisiones intencionales, distorsión, o anulación del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Compañía.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo adecuado del uso de la administración de las bases contables de negocio en marcha y, con base a la evidencia obtenida, si existe una incertidumbre material relativa a eventos o condiciones que puedan originar una duda significativa sobre la capacidad de la Compañía de continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones son insuficientes, para modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se

Camacho & Asociados

Cda. 17 A Oriente 1706.
Col. El Ángel, Puebla, Pue.
Oficina. 222 237 92 90
www.cpaai.mgiworld.com

se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Compañía deje de continuar como negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación en general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de forma que logran la presentación razonable.
- Comunicamos a los encargados del gobierno de la Compañía, entre otros asuntos, el alcance planeado y el momento de realización de la auditoría, incluyendo los hallazgos significativos de auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

Camacho y Asociados Asesores de Empresas, S.C.



C.P.C. José Ricardo Camacho Acevo.
Socio
Puebla, Pue; a 13 de marzo de 2024



CONSERVA[®]
MEMORIA
ANUAL 2023