



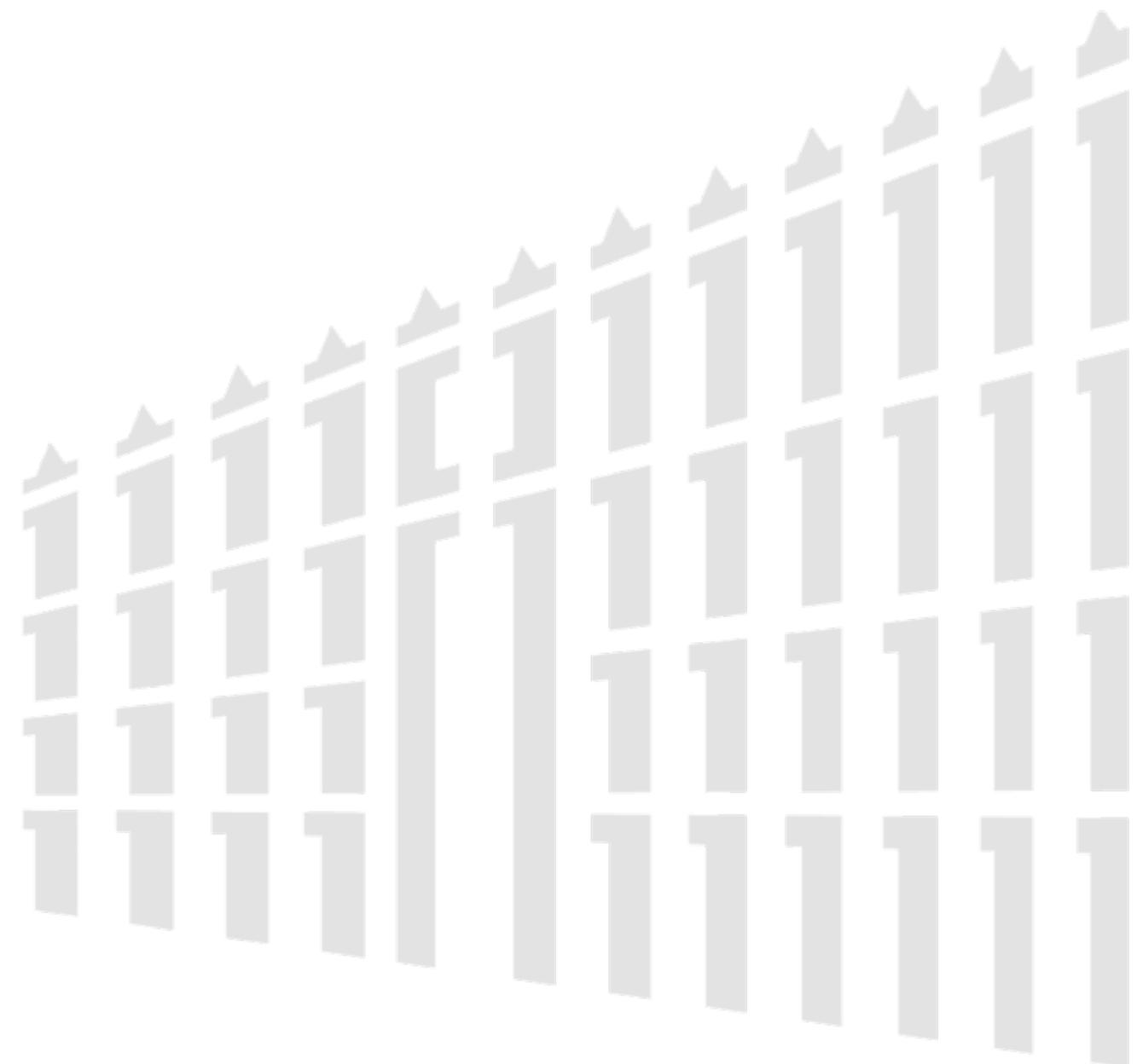
Nacional Monte de Piedad.

---

Informe de  
**Sostenibilidad**  
2016

# Índice

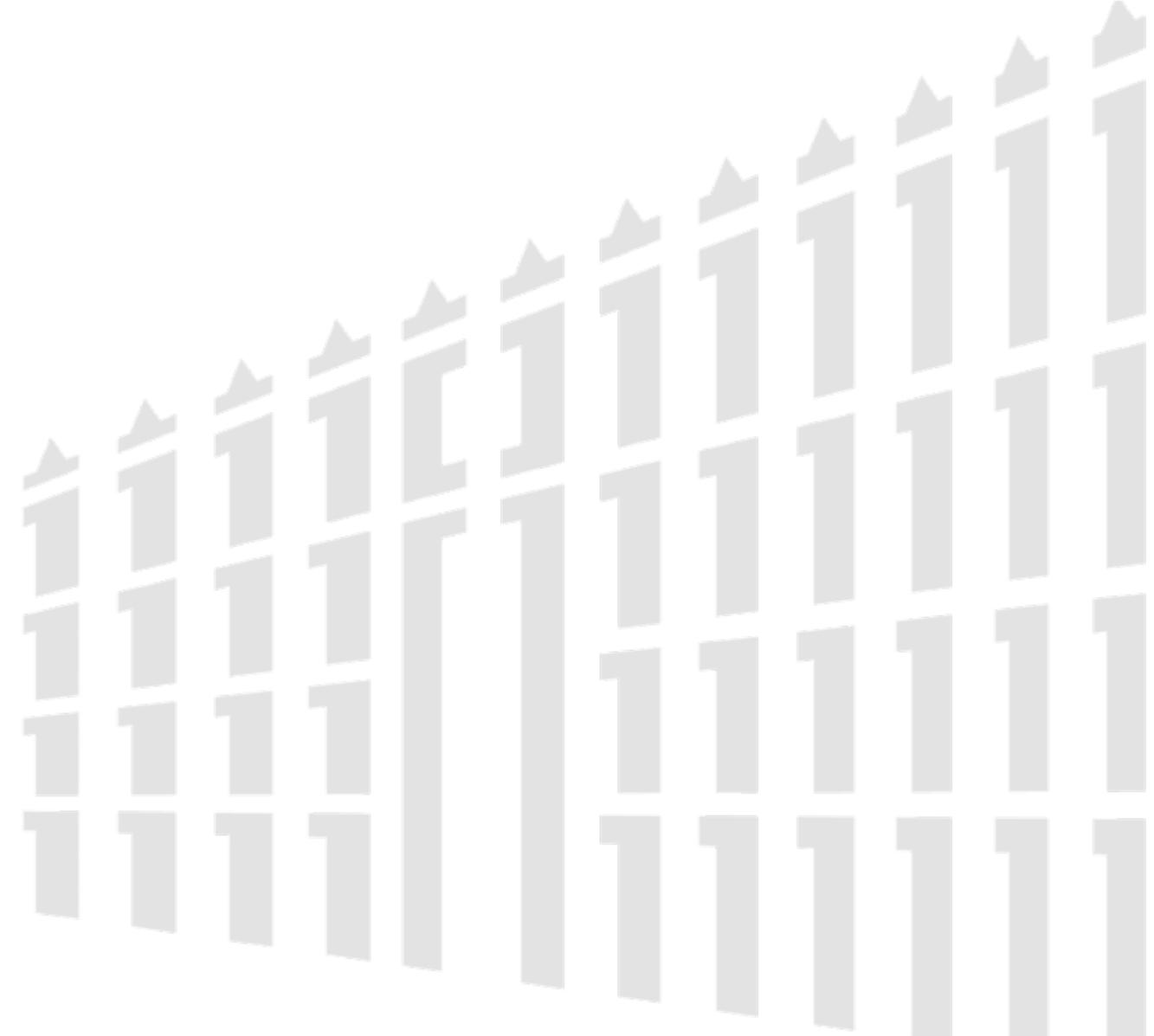
 Presentación	03 - 04
 Quiénes Somos	05 - 14
 Inversión Social	15 - 23
 Nuestro Equipo	24 - 37
 Operación Sostenible	38 - 49
 Combate a la Corrupción	50 - 59



# Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

---

**Como Institución  
de Asistencia Privada,**  
nuestra meta es tener  
el mayor impacto social



# Declaración del Director General

**Nacional Monte de Piedad, I.A.P** es una Institución con casi dos siglos y medio de existencia, que ha visto transcurrir el esfuerzo y la cultura humana desde los albores de la Revolución Industrial hasta la creación de la Aldea Global.

Hoy, somos testigos de cómo la ciencia y la tecnología han logrado un avance sin paralelo en la historia de la humanidad pero también nos consta que, a pesar de este progreso, aún existe una elevada deuda ambiental y social que ya nos afecta y que es una real amenaza para la sostenibilidad de México y del planeta.

Es por ello que en **Nacional Monte de Piedad, I.A.P** hemos suscrito con convicción los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y nos comprometemos a mantener nuestras buenas prácticas en Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Combate a la Corrupción.

Desde nuestra fundación, nos hemos centrado en **“Ayudar a quien lo necesite”** y sabemos que debemos redoblar nuestros esfuerzos a este respecto.

Queremos ser un referente para la nueva generación de emprendedores sociales que desean cambiar nuestro mundo para bien. Deseamos mostrar que es posible lograr actividades empresariales exitosas y rentables, sin que exista acto alguno de corrupción de por medio.

También buscamos compensar y restaurar la salud de la biodiversidad de nuestro mundo combatiendo, entre otros temas, la proliferación de gases con efecto invernadero que alteran sustancialmente la climatología de la Tierra.

En 2016 nos hemos esforzado para mejorar nuestro entorno ambiental y social, ya sea implementando acciones directas o bien a través de las Instituciones de Asistencia Privada que anualmente apoyamos con recursos financieros.

Todos los que formamos **Nacional Monte de Piedad, I.A.P** entendemos que la mejor manera de cumplir con nuestros mandatos fundacionales, especialmente el de **Perpetuidad**, es apoyando a la sociedad mexicana para que se comprometa con la preservación de nuestro diverso y valioso patrimonio natural, y también con el fortalecimiento de las principales instituciones de la Nación, que conforman nuestro capital social, y que nos permiten funcionar con civilidad y otorgar calidad de vida a los mexicanos.

De igual manera, estamos comprometidos a impulsar el respeto irrestricto a los Derechos Humanos, a continuar otorgando los mejores estándares laborales a nuestros colaboradores, a instrumentar procesos anti-corrupción y a evitar, a cómo de lugar, la discriminación.

Reiteramos en **MONTE** que habremos de seguir implementando políticas orientadas a favorecer que México alcance, para el 2030, las metas propuestas por las Naciones Unidas en el protocolo del Pacto Mundial.

ATENTAMENTE



**Javier de la Calle Pardo**  
Director General

# Quiénes Somos

“Nacional Monte de Piedad, I.A.P es una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro, fundada 1775, aún antes de que México existiera como nación soberana e independiente, que ha trascendido y dejado una importante huella a lo largo del tiempo.”

En **Nacional Monte de Piedad, I.A.P.**, nuestra esencia es ayudar a quien lo necesite y la materializamos a través de dos grandes acciones:

## Préstamo Prendario

Otorgamos préstamos prendarios, con las mejores tasas y condiciones del mercado, que permiten a la gran mayoría de los clientes recuperar sus prendas.

Así, apoyamos a personas y familias que requieren de financiamiento expedito sin exponer su patrimonio.

## Inversión Social

Somos una Institución de Asistencia Privada (IAP) y como parte del espíritu de servicio que nos encomendó **nuestro Fundador, Don Pedro Romero de Terreros**, no generamos utilidades, todos los excedentes obtenidos se reinvierten en programas de Inversión Social.

Así creamos un Círculo Virtuoso de bienestar y desarrollo social.

En la actualidad, **contamos con 319 sucursales**, repartidas en toda la República Mexicana, donde **otorgamos 10.5 millones de préstamos prendarios al año** y apoyamos a más de 580 organizaciones de la sociedad civil que promueven el desarrollo en México.

**319**

Sucursales en todo el territorio nacional.

**10.5 millones**

De préstamos prendarios al año.

**580**

Instituciones de Asistencia y/o Beneficiencia Privada que apoyamos.

# Nuestra Historia



Nacional Monte de Piedad es una Institución de Asistencia Privada, **fundada por Don Pedro Romero de Terreros en 1775, con el nombre de Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas.**

Don Pedro fué un importante minero de la Nueva España, quien se inspiró en el primer Monte de Piedad que fundara en Perugia, Italia, un fraile franciscano en 1450.

Desde sus inicios, se estableció que el Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas no perseguiría fines de lucro ni remuneración alguna, sino que dependería de la limosna que voluntariamente dieran los beneficiados.

En nuestros estatutos fundacionales existe un mandato de Perpetuidad, el cual hemos cumplido cabalmente **durante 241 años.**

## 1775

fue el año en el que se fundó el Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas.

## 241 años

de cumplimiento cabal de nuestro mandato de perpetuidad.



# Nuestra Trayectoria



Don Pedro Romero de Terreros funda el Sacro y Real Monte de Piedad, una institución dedicada a ayudar a quien lo necesite.

1775

1836



Adquirimos la actual Casa Matriz, ubicada frente al Zócalo de la Ciudad de México.



Inauguramos las 3 primeras sucursales en el centro de la Ciudad de México.

1866

1872



Somos nombrados como establecimiento de Beneficencia Pública por el gobierno de Don Benito Juárez.

Se otorga la personalidad jurídica y el carácter de Institución Privada y asistencial oficialmente por la entonces Junta de Beneficencia Privada.



1922

1931



Establecemos la primera escuela de valuadores de México. Somos la única institución que cuenta con valuadores certificados en el país.



Es el año con mayor crecimiento, alcanzando **226 sucursales** y **22 millones de operaciones.**

2010

2013

Obtuvimos, por parte del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), el reconocimiento de **"Marca Famosa"**, convirtiéndonos en la primera Institución de Asistencia Privada (I.A.P.) y la primera institución financiera en lograr esta distinción.



Abrimos la primera sucursal en el estado de Tlaxcala. Creamos el primer cómic en braille **"Sensus"**, con tres volúmenes; cada edición vendió mil ejemplares, **generando así la donación de 3 mil lentes a niños con debilidad visual y escasos recursos.**



2015

2016



Llegamos a **319 sucursales en todo el país** y **3 millones de clientes.** **Aperturamos la Tienda Monte en línea**, una opción para que los clientes puedan comprar desde la comodidad de su hogar y creamos **AutoAvanza**, una alternativa para empeñar tu automóvil sin tener que dejarlo en la sucursal.

# Nuestro Compromiso



**Misión,**  
ayudar a quien lo necesite,  
a través del préstamo prendario,

servicios financieros y actividades  
e inversiones de impacto social.

**Visión,**  
ser la Institución de Asistencia  
Privada más admirada,

al apoyar a 6 millones de  
familias mexicanas en 2025.

## Eficiencia.

Realizamos nuestras labores diarias con las mejores prácticas, llevando a cabo procesos óptimos, innovadores y garantizados.

## Pasión por Servir.

Damos El Mejor Trato con calidez, ofreciendo soluciones que excedan las expectativas de nuestros clientes.

## Valores

## Integridad.

Actuamos de manera respetuosa, honesta y responsable, administrando de forma transparente los recursos.

## Conciencia Social.

Cumplimos nuestra responsabilidad social, participando activamente en la conservación del medio ambiente y favoreciendo el desarrollo de México.

# Gobierno Corporativo

## Nuestro Patronato

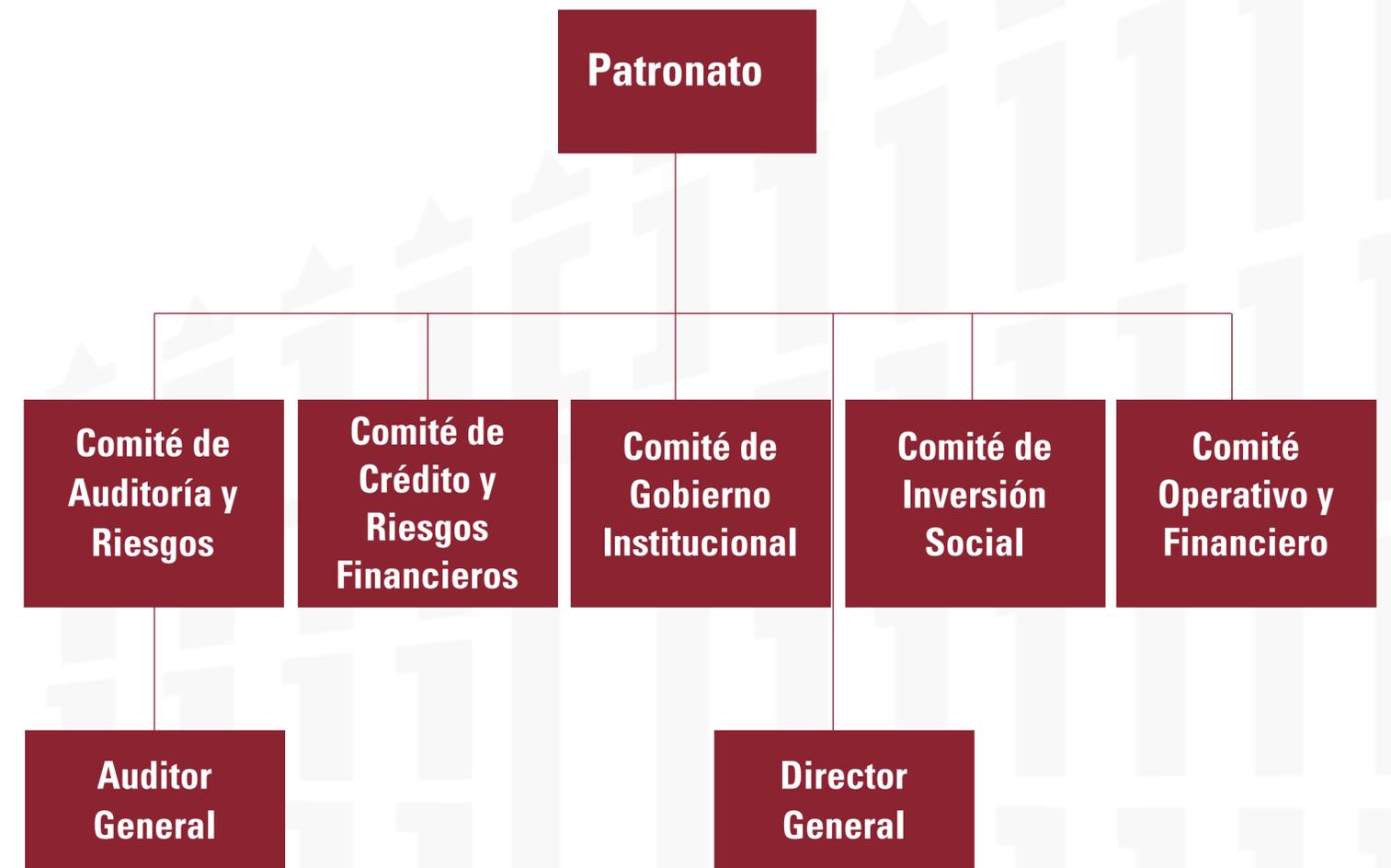
Es el órgano máximo de gobierno de nuestra Institución.

Está integrado por siete destacados mexicanos.

Su objetivo central es cuidar y velar por los intereses de Nacional Monte de Piedad, asegurando el cumplimiento de los Estatutos.

Para este fin, proveerá dirección estratégica a Monte y dará seguimiento a los criterios, políticas y lineamientos generales para la ejecución de la estrategia institucional y los planes de negocio derivados.

Además, es el responsable de planear, proyectar y estipular las políticas y estrategias institucionales.



# Sucursales y Cobertura

## Estructura Operativa

Actualmente, contamos con 319 sucursales que se encuentran en toda la República Mexicana.



# Nuestro modelo de Préstamo Prendario



“Financiamiento expedito, con las mejores condiciones del mercado y sin poner en riesgo el patrimonio familiar.”



Iniciamos generando bienestar a familias y personas que requieren un préstamo prendario, sin poner en riesgo su patrimonio ni aceptar cláusulas abusivas por la urgencia de obtener el recurso. Terminamos el ciclo apoyando, con los excedentes generados, a los más necesitados.

“Siempre estaremos ahí para  
ayudar a quien lo necesite.”

## Financiamiento ágil y expedito

El préstamo prendario ha sido, desde hace siglos, un recurso utilizado como sistema de financiamiento familiar.

Actualmente, apoya la economía de buena parte de los hogares del país al ser una opción de inclusión financiera, principalmente para las personas que no tienen acceso al sistema financiero formal.

Dicho proceso prendario consiste en otorgar de forma inmediata préstamos en efectivo a quien lo necesite, a cambio de dejar una prenda en garantía.

## Mejores condiciones del mercado

Apoyamos a las personas con la tasa de interés más baja del mercado prendario, favoreciendo que nuestros clientes recuperen sus prendas y cuenten siempre con un mecanismo de financiamiento.

Para favorecer a nuestro cliente contamos con dos tipos de empeño:

### Empeño clásico:

Establece un plazo de cinco meses nominales con opción de desempeño o refrendo.

El refrendo consiste en el pago de los intereses generados para determinar un nuevo plazo en el contrato. El desempeño requiere el pago del capital prestado más los intereses causados a la fecha de la operación.

### Empeño con pagos libres:

Desarrollado en 2014, ofrece flexibilidad de pagos. De esta manera los clientes pueden abonar a su deuda las cantidades deseadas, cuando quieran para así disminuir sus intereses.

# Nuestro modelo es un Círculo virtuoso



## Proyectos directos



**Becas Bicentenario**  
1,000 estudiantes destacados becados hasta nivel licenciatura.

**POSIBLE**

**Posible**  
Apoya a emprendedores de alto impacto en el país.

**SENSUS**

**Sensus**  
Primer cómic braille en México.

## +500 Instituciones de Asistencia Privada



**114,000 personas** con problemas de salud.



**11,300 personas** discapacitadas.



**12,000 niños, jóvenes y adultos** apoyados con educación.



**119,000 miembros de diversas comunidades** participan en programas para mejorar su entorno.



**247,000 personas** reciben apoyo para cubrir sus necesidades vitales.

# En Monte te ofrecemos “El Mejor Trato”

“El Mejor Trato es ofrecer las mejores condiciones para favorecer el bienestar de las familias mexicanas”

## Índice de recuperación de las prendas

Al tener la tasa de interés más baja del mercado, sin comisiones ni cargos adicionales de ningún tipo, las personas pueden recuperar fácilmente su prenda; lo que produce que en Nacional Monte de Piedad tengamos **un índice de recuperación de 90%**, el más alto de la industria.

@Tienda Monte  
..... en línea

**Autoavanza**

**Pagos Libres**  
de Nacional Monte de Piedad  
**Paga como quieras y ¡Paga menos!**

## 2013

Iniciamos el sistema de relacionamiento para premiar a nuestros buenos clientes.

## 90%

Índice de recuperación de las prendas.

## Única

Institución Prendaria que otorga demasías.

## 2016

Aperturamos Tienda Monte en Línea y Autoavanza.

## Sistema de relacionamiento con el cliente

Desde 2013, hemos integrado un nuevo sistema de relacionamiento con el cliente que reconoce su lealtad y permite prestar más considerando el historial como parte del proceso prendario para premiar a nuestros clientes cumplidos.

## Demasías en prendas no recuperadas

Contamos con un proceso comercial para vender las prendas no recuperadas, las cuales se exhiben en nuestras tiendas.

Se venden a precio de mercado y le regresamos al cliente la Demasía, que es el diferencial entre el monto vendido y el adeudado. Somos la única Institución prendaria con esta práctica.

# Seguridad en tu empeño

“Nos interesa que nuestro proceso sea completamente seguro para proteger a todos los involucrados: clientes, colaboradores y sociedad mexicana en general.”

**Para este fin hemos desarrollado las siguientes estrategias:**

## 24

Convenios establecidos con Procuradurías de Justicia estatales.

## 470

Peritos valuadores certificados.

Tenemos un Código de Conducta que regula el comportamiento que Nacional Monte de Piedad requiere de sus Patronos, Directivos, Colaboradores, así como terceros que tengan relación con la Institución.

Existe una certificación anual de los colaboradores de confianza y Peritos Valuadores.

Hemos establecido el Instituto de Valuadores cuya misión es formar a personas íntegras con capacidades técnicas, valores humanos y servicio, así nuestro cliente será atendido de manera ética y profesional.

Hemos establecido convenios con 24 Procuradurías de Justicia estatales con la finalidad de tener un canal expedito para proceder en caso de identificar artículos robados o irregulares en nuestro proceso prendario.

Tenemos un estricto cumplimiento de las distintas disposiciones legales financieras para prevenir lavado de dinero y el uso de nuestro sistema para fines ilícitos.

# Inversión Social



**Vinculación con  
la sociedad mexicana:**  
“Ayudar a quien  
lo necesite”

# Ayudar a quien lo necesite

“Fieles a nuestra Misión fundacional de **Ayudar a quien lo necesite**, buscamos ser líderes en el desarrollo de estrategias para resolver los problemas sociales que aquejan a nuestra sociedad”

Nuestro proceso de Inversión Social traduce los remanentes de la operación prendaria en impactos positivos a la sociedad mexicana, mediante donativos que destinamos a 580 Instituciones de Asistencia Privada cada año y algunos proyectos de desarrollo social que nosotros mismos gestionamos.

**Nuestros recursos se orientan a promover acciones con el mayor valor social.**

En nuestra estrategia de acción, hemos decidido que nuestra Inversión Social se oriente a resolver necesidades en las áreas de:

- ¡ **Salud**
- ¡ **Educación**
- ¡ **Problemas Sociales**

Nuestras acciones de Inversión Social se agrupan en dos grandes estrategias fundamentales:

**Inversión Social Indirecta**

**Inversión Social Directa**

Nuestra labor de siempre de Préstamo Prendario e Inversión Social, ha promovido el bienestar y la calidad de vida de las familias mexicanas y se encuentra alineada a los siguientes objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU:



Ayudar a quien  
lo necesite

**580**

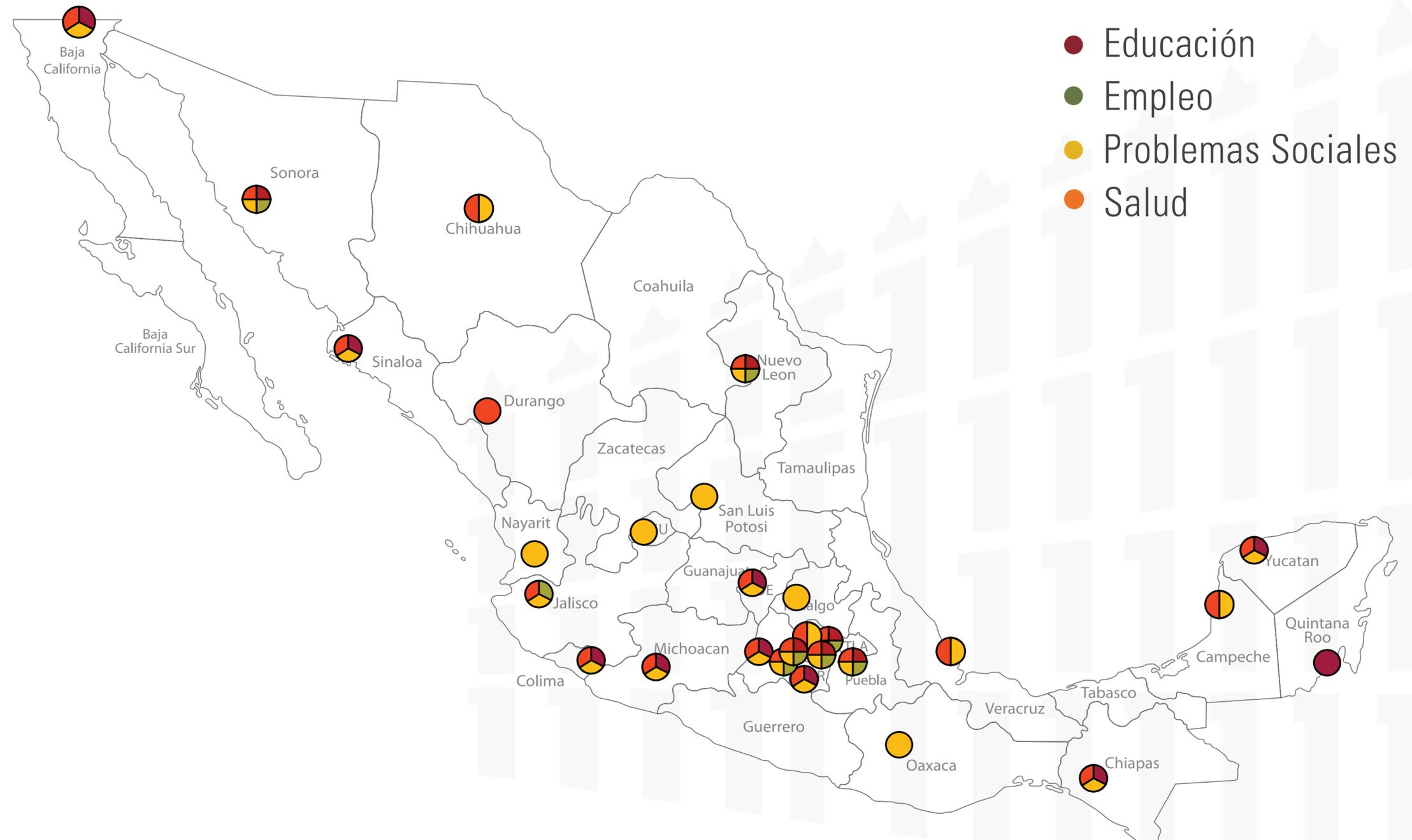
Son las Instituciones de Asistencia Privada apoyadas por Monte.

**2 millones**

de familias mexicanas en condiciones vulnerables atendidas.

**26 Estados**

de la República Mexicana con proyectos financiados por Monte.



# Inversión Social Indirecta



“Nuestros mayores impactos se materializan a través de las instituciones de asistencia o beneficencia privada que apoyamos.”

Sabemos que los recursos que entregamos deben utilizarse de manera efectiva y eficiente.

Por esto, siempre estamos buscando la mejor forma de asignarlos.

Nuestras acciones sociales indirectas se dividen en dos programas:

Programa de Evaluación y Desarrollo Institucional

Programa de Inversión Social a través de Entidades Sociales

## EVOLUCIÓN DEL MODELO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS MONTE

En 2013, modificamos nuestra estrategia de Inversión Social dedicándonos a fortalecer a las instituciones con las que trabajamos a través de un acompañamiento, logrando mejorar sus resultados para que ellas incrementen el valor social generado y el impacto de nuestra Inversión Social se potencialice.

Así ha cambiado el enfoque de asignación de recursos:

**Ayuda Asistencial**

**Enfoque en capacidades organizativas**

**Enfoque en orientación a resultados**

90's

2002 - 2012

2013

Ayudar a población en situación de vulnerabilidad

Se buscaba minimizar el riesgo

Se busca maximizar el impacto social

**Lograr los mejores resultados e impactos posibles**

# Programa de Evaluación y Desarrollo Institucional

“Maximizamos el impacto de nuestra inversión social a través del fortalecimiento a nuestras donatarias.”

Las intervenciones que apoyamos son el mecanismo multiplicador de nuestro impacto. Por ello, nos preocupamos de que cada vez sean **más efectivas en el cumplimiento de sus objetivos.**

Por tanto, hemos desarrollado un programa de Desarrollo Institucional para nuestras donatarias.

Aquí trabajamos mano a mano con ellas.

Nos permite conocer su nivel de eficiencia y eficacia, así como sus áreas de oportunidad.

A partir de los resultados implementamos acciones para **fomentar su profesionalización y orientación a resultados.**

Este programa involucra las siguientes tres etapas:

## 1) Evaluación Inicial de la Organización

Como primer paso, evaluamos las capacidades organizativas de la institución, proporcionándole retroalimentación sobre sus áreas de oportunidad. Desde 2013, mejoramos la evaluación incorporando las mejores prácticas del sector.

## 2) Evaluación de la Intervención

Analizamos las intervenciones sociales de las instituciones, buscando incrementar sus capacidades a través de una gestión basada en resultados.

## 3) Estrategia de Fortalecimiento

De acuerdo a los resultados de los pasos anteriores, se genera un plan de fortalecimiento con acompañamiento y seguimiento de las instituciones.

**296**

asesorías individualizadas.

**279**

Evaluaciones de Capacidades Institucionales.

**89**

Instituciones terminaron satisfactoriamente su proceso de fortalecimiento.

**14**

Talleres de fortalecimiento para instituciones.

**42**

planes de fortalecimiento firmados.

# Programa de Inversión Social a través de Entidades Sociales

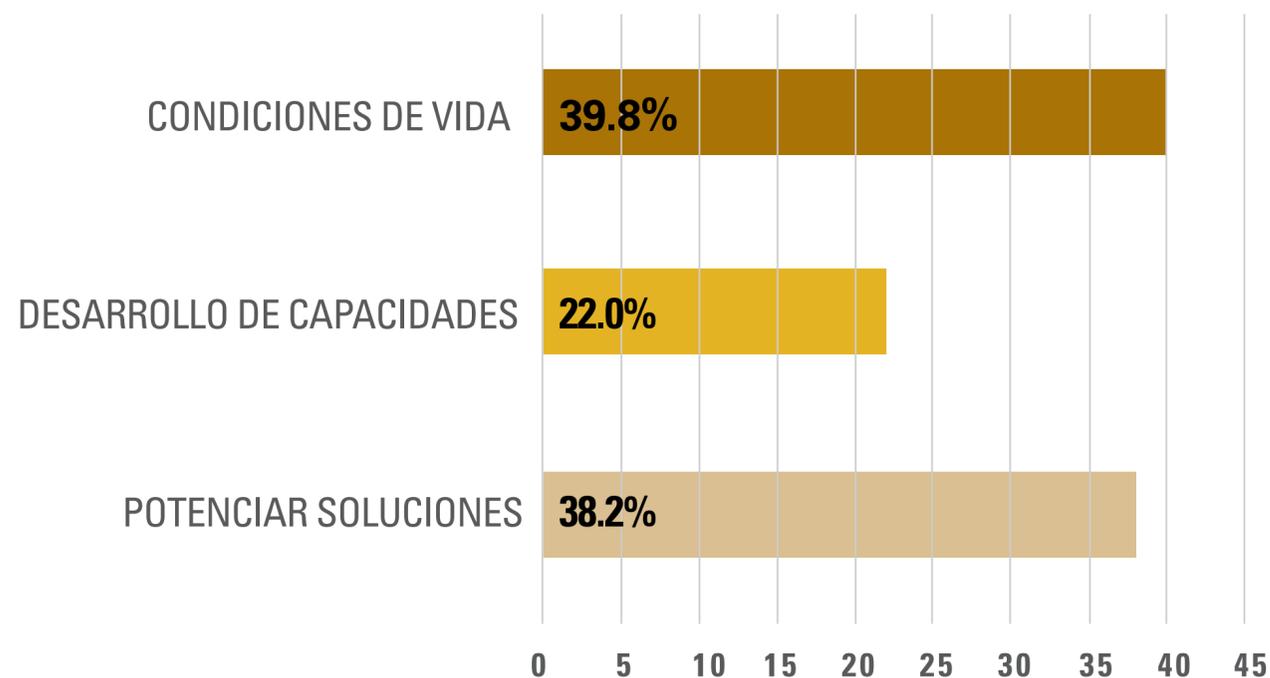


“A través de este programa realizamos inversiones que generen el mayor valor social, medimos las aportaciones de nuestras inversiones y difundimos los logros obtenidos.”

Se articula a través de tres estrategias:

- 🏠 Mejorar las condiciones de vida.
- 🏠 Desarrollar capacidades en la población beneficiada.
- 🏠 Potenciar soluciones y modelos replicables.

La distribución de recursos por tipo de estrategia es la siguiente:

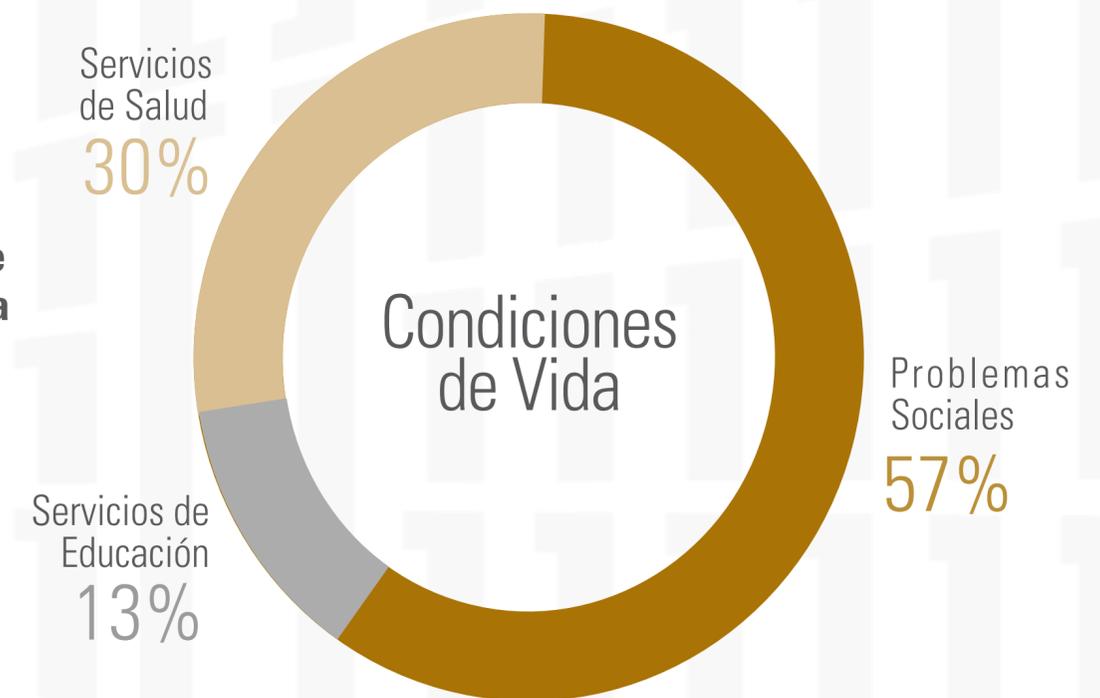


## Mejorar las condiciones de vida

Apoyamos la generación eficiente de bienes y servicios de asistencia. El valor social resultante va dirigido a cubrir necesidades básicas que no son atendidas o reciben atención insuficiente.

Nuestros aportes se asignan con base en una convocatoria pública, donde se postulan diversas Instituciones de Asistencia o Beneficencia Privada y se seleccionan aquellas que cumplen con los requisitos y criterios de evaluación.

Las inversiones se distribuyeron de la siguiente manera:



# Programa de Inversión Social a través de Entidades Sociales



## Desarrollar capacidades en la población beneficiada.

Apoyamos a las inversiones orientadas a resolver las causas de los problemas relevantes que atienden.

Estas inversiones se realizan a través de una invitación personalizada a Instituciones de Asistencia o Beneficencia Privada.

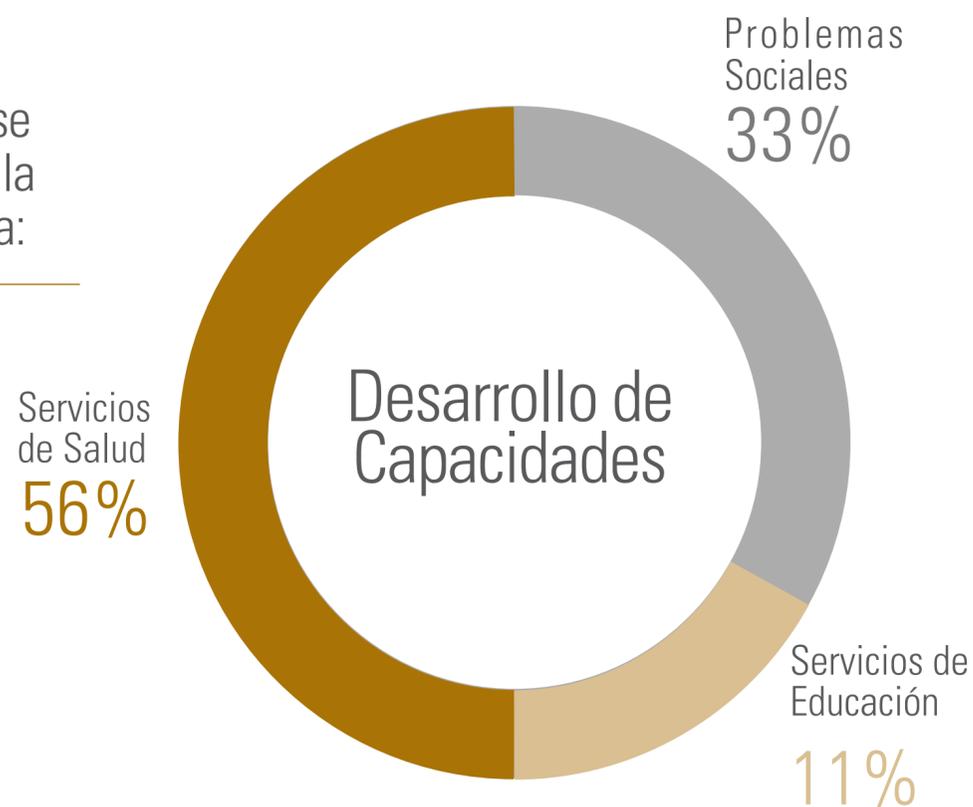
Se invita a instituciones que han mostrado probada capacidad de gestión y competencias para realizar una evaluación por resultados e impactos.

## Potenciar soluciones y modelos replicables.

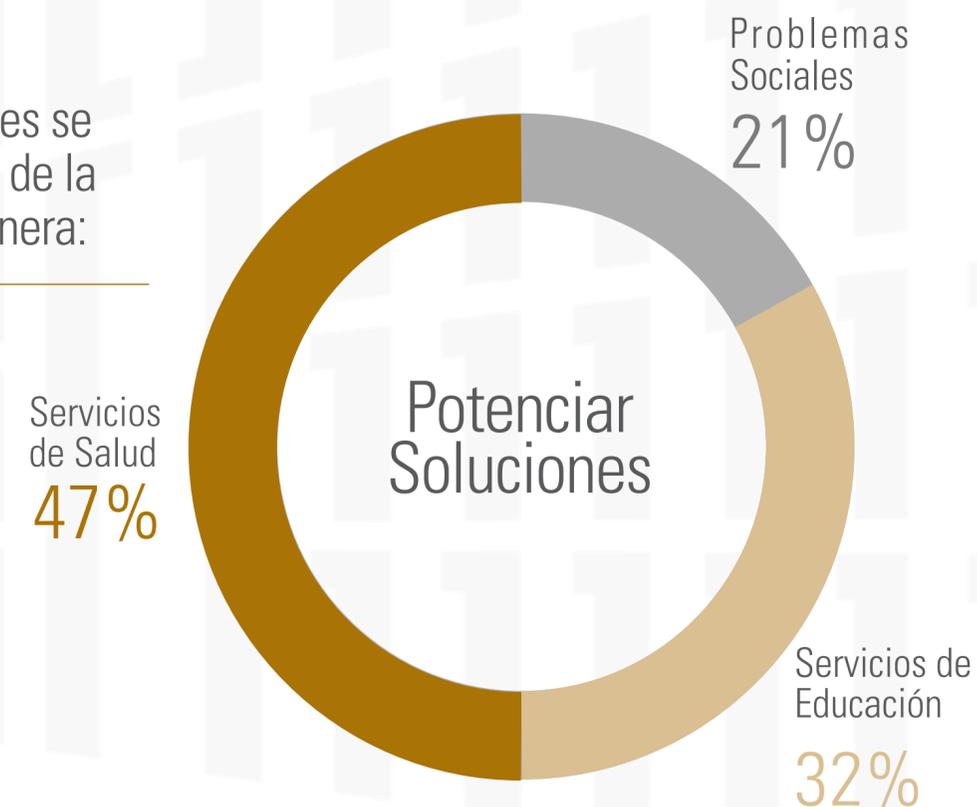
Apoyamos inversiones efectivas, con trayectoria previa, que cuentan con suficientes elementos para evidenciar resultados e impactos.

Nuestros recursos se asignan a través de una invitación personalizada a Instituciones de Asistencia o Beneficencia Privada que ya han realizado intervenciones significativas y cuyos modelos de intervención tienen potencial de ser replicados para multiplicar su impacto.

Las inversiones se distribuyeron de la siguiente manera:



Las inversiones se distribuyeron de la siguiente manera:



# Inversión Social Directa



“Corresponde a los recursos que invertimos en proyectos que nosotros mismos desarrollamos y gestionamos”

## SENSUS



### SENSUS

En Nacional Monte de Piedad I.A.P., durante 2015, impulsamos la creación del primer cómic en braille llamado SENSUS.

El cómic estuvo disponible en tiendas especializadas y sus ventas **recaudaron fondos para donar anteojos a niños de escasos recursos** a través de la Fundación Ver Bien para Aprender Mejor, I.A.P.

**El proyecto vendió 3 mil cómics de sus 3 volúmenes;** que se tradujeron en lentes para niños con debilidad visual en zonas marginadas de la Ciudad de México, Nezahualcóyotl, Chalco, Chimalhuacán y la Zona Mazahua.

## 3 mil cómics

Vendió el proyecto de sus 3 volúmenes, que se tradujeron en lentes para niños con debilidad visual.

### POSIBLE

Respaldado por **Nacional Monte de Piedad, I.A.P., y Fundación Televisa**, POSIBLE busca identificar, inspirar y proyectar a jóvenes con un proyecto de negocio innovador, quienes reciben asesoría personalizada y capacitación y cuentan la opción de entrar en un proceso de incubación de alto impacto.

**Actualmente, POSIBLE está en su 4ª edición.**

POSIBLE

### Becas Generación Bicentenario

En 2010, se estableció el **programa Becas Generación Bicentenario Nacional Monte de Piedad** que favorece a los mejores mil promedios de la República Mexicana de entre 4º de primaria y Licenciatura.

Este programa garantiza los estudios hasta nivel Licenciatura de los beneficiarios.

Esto es, un alumno de primaria beneficiado, si continúa con su buen desempeño, tendrá asegurada la secundaria, preparatoria y estudios universitarios.



# Premio Nacional Monte de Piedad

“En Monte reconocemos y premiamos el esfuerzo de los principales actores de la sociedad civil.”

Creamos el “**Galardón Pedro Romero de Terreros**” con la finalidad de premiar Instituciones de Asistencia Privada del país que trabajan en las áreas de salud, educación y problemas sociales, destacadas por implementar las mejores prácticas en su administración y modelos de intervención.

**Surge en 2011, en el marco del 236 aniversario de nuestra fundación.**

Este distintivo se ha otorgado año con año. En 2014 se transforma, en el “**Premio Nacional Monte de Piedad**”, que actualmente consiste en el apoyo económico por 1 mdp a cada institución reconocida y una presea conmemorativa.

# PREMIO

Nacional Monte de Piedad®

## 6 Ediciones

de 2011 a la fecha

## 1 mdp

Es el apoyo económico que se le da a cada Institución y una presea conmemorativa



# Nuestro Equipo

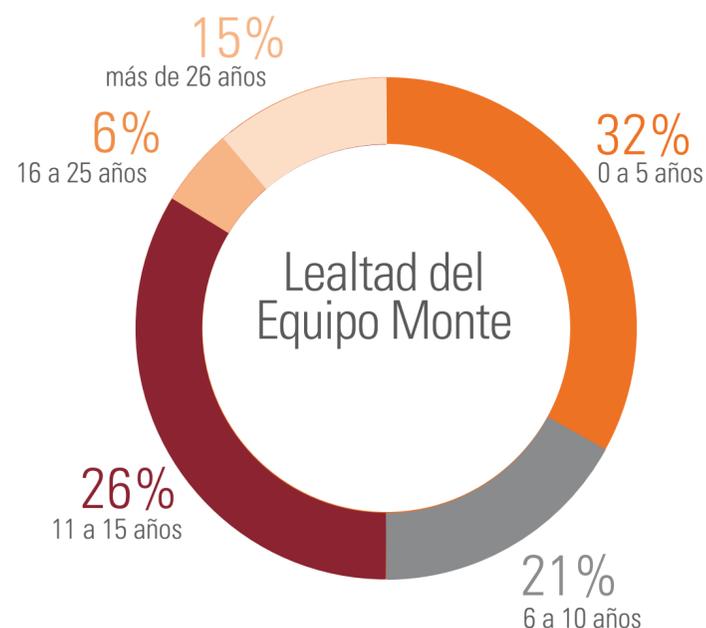
El Empeño de  
Nuestros Colaboradores:  
Reflejo de nuestro compromiso

# Estándares Laborales



“En Nacional Monte de Piedad, I.A.P., ofrecer un servicio con calidad y calidez genera un compromiso ineludible que marca la diferencia con las familias mexicanas, por lo que nuestra promesa es brindar El Mejor Trato al cliente, pero El Mejor Trato empieza en casa.”

A lo largo de más de dos siglos de existencia, cientos de colaboradores han demostrado su cariño a nuestro querido Monte trabajando con profesionalismo, compromiso y entrega.



## Estabilidad laboral

Ser la Institución preñaria líder en el país no sería posible sin la dedicación y contribución de mujeres y hombres extraordinarios que han dedicado varios años de su vida para mantener perpetua nuestra labor de ayudar a quien lo necesite.

La permanencia del equipo y la baja rotación, sin duda, son una muestra de que la Institución ofrece condiciones laborales competitivas que generan la fidelización del talento.

Por lo anterior, año con año reconocemos la lealtad de las personas que han trabajado de manera ininterrumpida construyendo el presente y creando el futuro.

**47%**  
de los colaboradores cuentan con más de 10 años de antigüedad

**12 años**  
promedio de permanencia



## Estándares Laborales



“En Monte, día a día, incorporamos acciones para fomentar la equidad laboral.”

### Equidad laboral

Nacional Monte de Piedad, I.A.P. ofrece fuentes de empleo formales y estables que favorecen el desarrollo integral de las personas y la igualdad laboral.

Garantiza las mismas oportunidades, de contratación otorgando prestaciones y beneficios que generan valor sin discriminar a las personas por condiciones de género, edad, capacidades diferentes, preferencia sexual, estado de salud, filiación política, religión, estado civil o nivel socioeconómico.

Actualmente, Nacional Monte de Piedad, I.A.P. genera **4,554** empleos como resultado del proceso de expansión, al pasar de 37 a 319 sucursales.

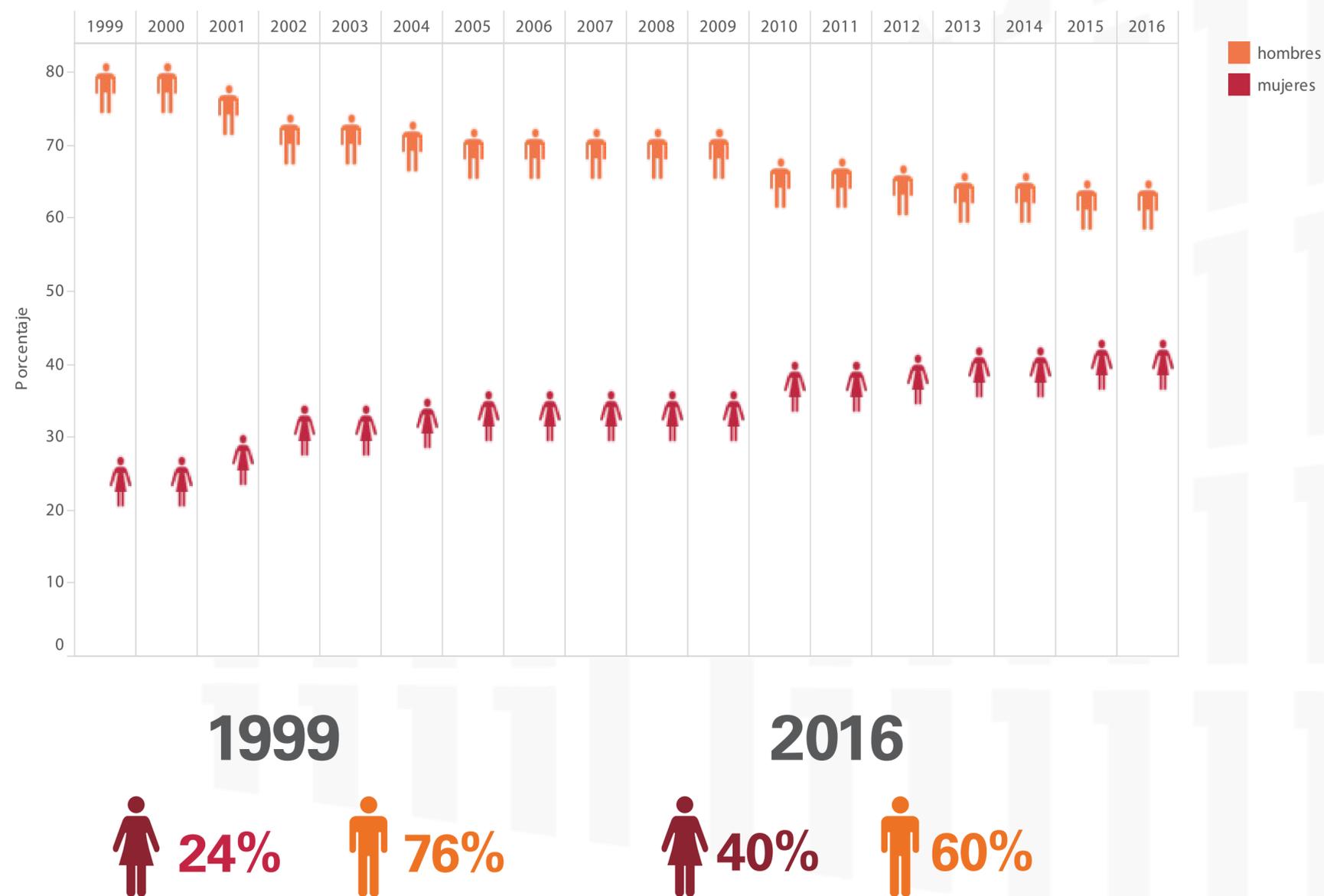
Hoy día, el 40% de las posiciones laborales son ocupadas por mujeres.

## Crecimos de 37 a 319 sucursales

generando 4,554 empleos directos.

### Incremento de la plantilla de colaboradoras

Distribución de Género





“En Nacional Monte de Piedad la Libre Asociación es parte de Nuestra Historia.”

### LIBRE ASOCIACIÓN

En 1938, se realizaron las primeras negociaciones colectivas entre Nacional Monte de Piedad, I.A.P. y 33 colaboradores.

El 5 de julio de 1955 se constituye el Sindicato, fecha en la que se firma el primer Contrato Colectivo de Trabajo.

Anualmente, se llevan a cabo revisiones salariales o contractuales, según corresponda, en beneficio de los colaboradores.



## 1938

primeras negociaciones colectivas.

## 1955

Constitución del Sindicato de Nacional Monte de Piedad.

### Logros relevantes:

Condiciones de Seguridad Social Adicionales a las de Ley para todos los colaboradores y beneficiarios directos.

Prestaciones y beneficios superiores a los de la Ley.

El Contrato Colectivo de Trabajo, beneficia a 2,744 Colaboradores en Activo, 1,309 Jubilados y a 507 Peritos Valuadores quienes son personas no sindicalizadas.



Transformación del  
Aprendizaje en Monte

## Crear Entendimiento Compartido



**2012**  
El Mejor Trato  
empieza en Casa.

Filosofía compartida.  
Enfoque a personas.  
Excelencia operativa.  
Procesos eficientes.

**2013**  
La Conquista del Cliente:  
Compromisos y Acuerdos de Servicio.

Valuadores en Acción.  
Diagnóstico de Potencial – 360°.  
Diplomado Talento Construyendo Futuro.  
Coaching.  
Evaluación de Competencias / Planes y  
Acciones de Desarrollo.  
Vida en Balance.  
Protección Civil.

**2014**  
Acciones que Suman Clientes.

Embajador de la Mística Monte.  
Certificación en procesos operativos  
y comerciales.

La Magia de Nuestro Empeño.  
Cumplimiento: Código de Conducta  
Normatividad.

**2015**

**2016**

**Desarrollo del  
Equipo Monte**

Iniciativas que generan compromiso

## EL MEJOR TRATO EMPIEZA EN CASA

Brindar el Mejor Trato es nuestra promesa y en Monte El Mejor Trato Empieza en Casa, por lo que nos reunimos todo el Equipo durante una semana para aprender todos de todos, compartir planes, preocupaciones, visiones y propuestas para enfrentar los desafíos de la Institución.

**4,257**  
Colaboradores.

**170,280**  
Horas Capacitación.



Ser la mejor opción para el Cliente nos motiva a enfocar todos los esfuerzos para crear un entendimiento compartido que garantice el mismo nivel de calidez y calidad, por lo que formamos al Equipo para aplicar nuestros Compromisos y Acuerdos de Servicio, con el propósito de conquistar a más Clientes.



Incorporamos nuevos modelos y metodologías de aprendizaje, fortaleciendo competencias que propician el acercamiento y confianza de los clientes, para que nuestros Peritos generen valor desafiando prácticas tradicionales de atención y calidad en el servicio.

**6,334**  
Colaboradores.

**101,344**  
Horas Capacitación.

**22,416**  
Horas Capacitación.

**934**  
participaciones.



## ACCIONES QUE SUMAN CLIENTES Corazón + Conocimiento = Logros

Enriquecer la función de Expendedores y Cajeros a través de un programa que integre la actualización en conocimientos técnicos, competencias institucionales y personales.

**756**  
Cajeros y Expendedores capacitados.

Incorporar modelos innovadores de liderazgo, posicionando a los Gerentes como Embajadores de la Mística Monte, reinventando el aprendizaje para certificar el conocimiento técnico de los procesos administrativos, normativos, prendarios y comerciales.

**322**  
Gerentes de Sucursal capacitados.

**18,144**  
horas de capacitación a Cajeros y Expendedores

**20,930**  
horas de capacitación a Gerentes

## Capacitación y Desarrollo



Todo lo que sembramos en nuestra mente y reforzamos con repetición y emoción, termina por hacerse realidad, esa es la Magia de Nuestro Empeño.

Transformamos y reinventamos el aprendizaje para que a través de dinámicas vivenciales y ejercicios divertidos, se generen acuerdos donde prevalezca una actitud de colaboración que se manifiesta cuando confiamos en la capacidad del otro con un sentido de interdependencia creando valor para el cliente.

La esencia que guía nuestro Empeño, combina la Actitud Personal con la Sinergia y esta última se genera cuando sumamos en Equipo los cuatro elementos:

- 1 **Confianza, creer en el Equipo**
- 2 **Comunicación, abierta, clara y oportuna**
- 3 **Colaboración, responsabilidad compartida**
- 4 **Servicio, generar Valor**

**Más de 3,500**  
Colaboradores.

**Más de 50,000**  
Horas Capacitación.



Realizamos diagnósticos al equipo basados en el Modelo de Competencias, en alianza con el Instituto de Desarrollo Empresarial Anáhuac implementamos un diplomado para fortalecer conocimientos y habilidades de los líderes.

**Más de 600** Líderes con estudios de Posgrado. **69,120** Horas Capacitación.



**4,800**  
Colaboradores.

**38,400**  
Horas Capacitación.

Como una práctica de trabajo, para maximizar la seguridad e integridad de las personas y reducir las probabilidades de accidentes, capacitamos anualmente a colaboradores de sucursales y corporativo en Protección Civil.

## Desarrollo

Los Planes y Acciones de Desarrollo cobran mayor relevancia para crear plataformas de crecimiento con el propósito de atraer, retener, capacitar, recompensar y así fidelizar a nuestros colaboradores.

**470**  
Líderes con Acciones de Desarrollo.

**Más de 300**

Sucursales con Planes de Acción para fortalecer la Confianza, la Colaboración, la Comunicación y el Servicio.

## Capacitación y Desarrollo



## Voluntad en Acción

A través del Voluntariado Corporativo, donamos tiempo y talento para ayudar a personas en condiciones de vulnerabilidad como adultos mayores, niños y comunidades indígenas.



## Bajada en Balance

Incentivamos la calidad de vida fomentando una cultura de prevención que contribuya al cuidado de la salud, así como al equilibrio personal, profesional, social y familiar.

## Desafío de peso

Plan de alimentación para que nuestros colaboradores controlen su peso y se mantengan saludables.

Durante el verano, contamos con el apoyo de estudiantes, hijos de Colaboradores, quienes así experimentan un primer encuentro con el mundo laboral.

A través de concursos fomentamos la vivencia de nuestra Misión y Valores involucrando a familiares del Equipo.

**Más de 1,400**

Pruebas de Laboratorio.

**Más de 176 millones**

De pasos caminados a favor de nuestra salud.

**2,088**

Consultas con nutriólogos.

**1,300 horas**

de apoyo de estudiantes hijos de Colaboradores.

**Los peques dibujan con Valor.  
La Magia de las Palabras.  
Calaveritas.**



## “El Instituto de Valuadores enaltece el prestigio del Perito de Nacional Monte de Piedad.”

La valuación es un dictamen técnico que requiere un conocimiento profundo para determinar el valor de un bien, razón por la cual el **Instituto de Valuadores** integra programas de capacitación para formar y actualizar de manera permanente a sus Peritos.

Estamos convencidos que un buen **“Dictamen de Valuación de Prendas”** no es aquel que es resuelto técnicamente de manera excelente, sino el que además, tiene sentido para quienes lo llevan a cabo con un compromiso ético y de responsabilidad social.

Los tres ejes fundamentales del Instituto de Valuadores son:

**Modelo Educativo Integral**

**Certificación de conocimientos**

**Herramientas Tecnológicas de Formación**

## Historia

El origen del Instituto de Valuadores se remonta al 1 de octubre de 1931, cuando Don Manuel Romero de Terreros inaugura la primera **“Escuela de Valuadores”** ubicada en el histórico edificio de Casa Matriz, con el lema **“conocer, clasificar y valorar”**.

En la década de los 40’s se crea el **Instituto de Valuadores** con el objetivo de implementar un programa educativo para garantizar el desarrollo y práctica de las funciones en ventanilla de los Peritos Valuadores, ofreciendo así a nuestros clientes **“El Mejor Trato”**.



## Modelo educativo del IVAL

El programa de formación para Aspirantes a Peritos Valuadores se integra por 19 materias que se imparten con metodología presencial y en línea en un periodo de 9 meses.

También incluye una etapa de práctica en ventanilla donde se refuerza el orgullo por la profesión, así como la calidad y calidez en el servicio que se le brinda al cliente, cumpliendo nuestra promesa de marca de brindar **“El Mejor Trato”**.

El IVAL tiene el reto de mantenerse a la vanguardia incorporando novedosas metodologías de aprendizaje como el Storytelling, Gamification y Engagement.

El proceso para obtener el grado de Perito Valuador contempla lo siguiente:



## Certificación SEP - CONOCER

Contamos con 470 Peritos Valuadores certificados a través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

El programa se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con la clave: EC 0664.



**470**

Peritos Valuadores certificados a través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

### Fernando López Almaraz

Perito Valuador y Formador de Valuadores



Don Fernando ingresó a nuestro querido Monte en el año de 1962, ocupó diferentes puestos en la Institución en los que se destacó por su conocimiento en procesos operativos; motivo por el cual en el 2004 se le invitó para liderar el programa formativo de Aspirantes a Perito Valuador.

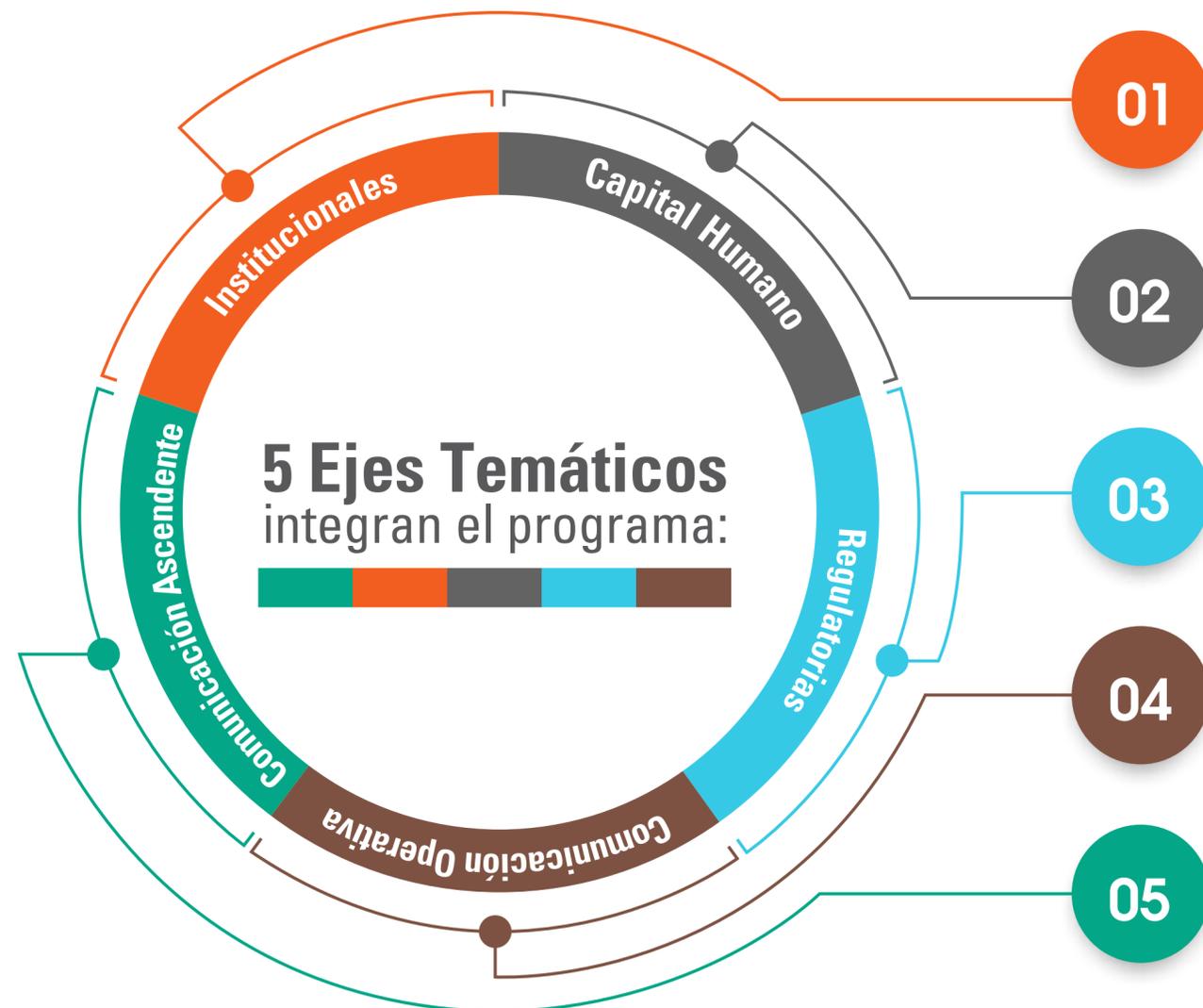
“El Profe”, como respetuosamente llaman a Don Fernando, es un experto en materia de valuación, ha tenido una importante labor docente que se ha desarrollado a lo largo de más de 12 años contribuyendo a la formación de varias generaciones en los que ha sobresalido como mentor.

Don Fernando ha desarrollado un trabajo excepcional, sus aportaciones, dedicación y trascendencia pueden apreciarse tanto en la formación individual como institucional.

# Programa de Comunicación Interna



“Hemos desarrollado un sólido programa de Comunicación Interna, a través del cual generamos un vínculo con nuestros colaboradores para fomentar el sentido de orgullo, pertenencia e integración a la Institución”



**Fortalecemos y promovemos nuestra cultura institucional**, engrandeciendo el sentido de orgullo y pertenencia, a través de campañas como: Valores, Código de Conducta, Aniversario de Monte, Acciones de Inversión Social, Sostenibilidad, Avances y Resultados de Negocio.

**Comunicamos las estrategias de Capital Humano**, tales como: Talleres de Formación, Actualización y Capacitación, Voluntariado del Equipo Monte, Acciones de Desarrollo, así como Eventos de Integración.

**Realizamos acciones de comunicación para dar cumplimiento a las regulaciones internas y externas**, como son: Ley de Prevención de Lavado de Dinero, Ley de Protección de Datos, Plan de Continuidad de Negocio, Políticas, Procedimientos y Línea de denuncia Monte.

A través de los medios de comunicación interna **mantenemos informados a todos los colaboradores** sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales, avances del negocio, proyectos estratégicos, informe de resultados y cambios organizacionales.

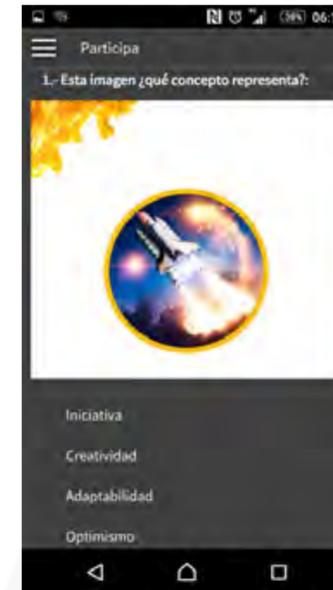
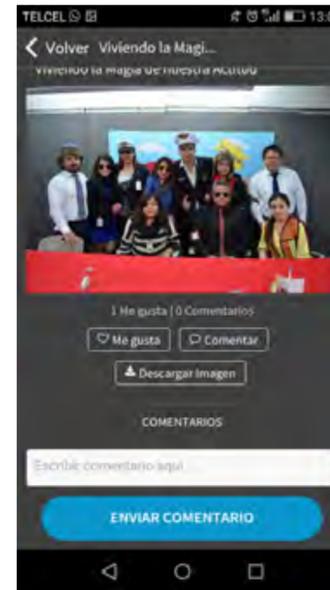
Utilizamos medios permanentes y formales que facilitan **a todos los colaboradores expresar sus opiniones, sugerencias e inquietudes** hacia el equipo directivo de la Institución.

## Programa de Comunicación Interna

### 16 medios de Comunicación para segmentar los mensajes a distintas audiencias.

Utilizamos diversos canales de comunicación que nos permiten segmentar los mensajes a distintos grupos de colaboradores. Estos canales son:

Correo Electrónico, Revista, Boleta Informativa, Boletín Electrónico, Video Cápsulas Informativas, Mensajes de Texto SMS, Fondos de Pantalla, Tableros de Comunicados, Intranet, Activaciones BTL, Reuniones informativas trimestrales de la Dirección General, Conferencias Interactivas Webex, App de Comunicación Interna, Plataforma E-Learning, Espacios comunes en oficinas (Elevadores, escaleras, espejos, muros) y Sesiones trimestrales operativas con personal de sucursales, para escuchar sus inquietudes.



### 5 nuevos medios de Comunicación implementados.

Se han implementado 4 nuevos medios de comunicación, con el objetivo de tener mayor contacto con el personal operativo. Destacando una aplicación para dispositivos móviles, con la finalidad de reforzar las campañas internas e interactuar con ellas, utilizándola también como plataforma de información institucional.

### Los medios en números.

Anualmente realizamos 17 campañas para reforzar nuestra cultura institucional, con base en los cinco ejes temáticos de la estrategia anual.

Produjimos 21 video cápsulas informativas que se transmitieron a través de Canal Monte en las Sucursales, por correo electrónico para Corporativo y en página de internet para Gerentes de Sucursal; editamos 10 Boletas Informativas y Boletines Electrónicos; realizamos la gestión del envío de 631 comunicados institucionales y colocamos 53 fondos de pantalla (uno por semana).

Finalmente, el servicio interno que otorgamos a los clientes internos que solicitan de nuestro apoyo para enviar comunicados a toda la institución, fue evaluado con un 97% de satisfacción.

**10** Boletas y Boletines

**17** Campañas

**21** Video Cápsulas

**50** Fondos de Pantalla

**631** Comunicados Institucionales

**97%** Satisfacción de Servicio



## Diálogos con Valor

Realizamos 3 sesiones de Diálogos con Valor anualmente, en cada una visitamos 15 sedes a nivel nacional, cubriendo el 90% de la red de sucursales. La visita la realiza un Director Corporativo, quien comparte los avances del negocio, además de escuchar directamente las inquietudes y sugerencias de los colaboradores.



## Reforzamos de manera relevante los siguientes temas:

Fomentamos la importancia de los Valores institucionales.



Comunicamos temas fomentando el cuidado del medio ambiente.



Exaltamos nuestro sentido de orgullo comunicando las acciones que realizamos para ayudar a más de 500 IAP's.



Promovemos acciones personales de responsabilidad social, a través del Voluntariado de colaboradores de Nacional Monte de Piedad.



Reforzamos temas de vida en balance, así como diferentes acciones de integración que buscan mejorar el clima laboral.



Siempre reforzamos que somos una institución que cumple íntegramente con todas las regulaciones que marca la ley, así como el apego a las propias políticas y procedimientos internos.





## Cápsulas Canal Monte

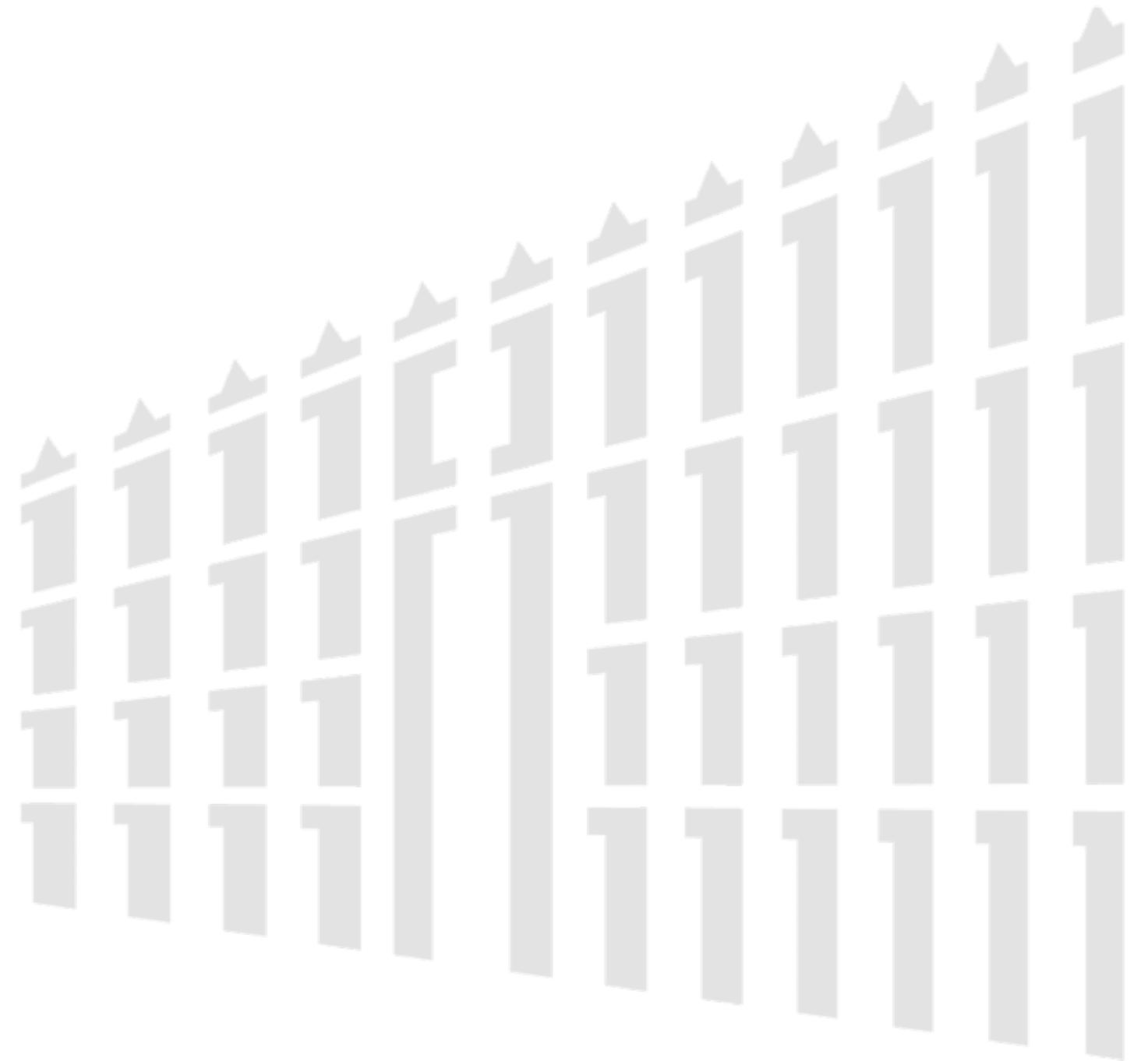
Como parte de nuestro programa de Comunicación Interna cada mes realizamos una cápsula para sensibilizar a los Clientes y Colaboradores sobre temas de salud, educación, medio ambiente y problemáticas sociales.

Buscamos conmemorar fechas especiales y además aprovechamos para resaltar el apoyo que brindamos a instituciones que trabajan en áreas relacionadas a la temática de la cápsula.



# Operación Sostenible

**Realizamos nuestras labores diarias**  
con las mejores prácticas  
**llevando a cabo procesos óptimos,**  
innovadores y garantizados



# Modelo de Sostenibilidad de Nacional Monte de Piedad, I.A.P.



“Creemos que por historia, estructura y vocación de servicio, tenemos el potencial de fomentar la creación de valor económico, ambiental y social en México, colaborando así al desarrollo del país”

## Objetivos

Desarrollar una sólida cultura de responsabilidad social que maximice nuestros impactos sociales positivos y disminuya nuestros impactos ambientales.

Asegurar que todas las prácticas de Monte estén alineadas a los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU.

Comunicar interna y externamente, de forma efectiva, el compromiso con la sociedad y el respeto al medioambiente.

Invitar a nuestros grupos de interés a sumarse a nuestras iniciativas de Sostenibilidad para así convertirnos en un referente a nivel nacional.

## Pilares de la Sostenibilidad en Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

### Eco Eficiencia:

Diseñamos estrategias para disminuir nuestros impactos ambientales y también para aprovechar nuestro liderazgo y reconocimiento a fin de articular proyectos de creación de valor ambiental.

### Impacto Social:

Creamos estrategias que potencian nuestra ya relevante acción social para dejar una huella aún más profunda en la sociedad mexicana.

### Valores NMP:

Estrategias para llevar a la práctica, en el quehacer cotidiano, los Valores de Monte.

Mismos valores que nos han permitido existir por más de 241 años y continuar como una institución sólida, vigente y comprometida.

### Creación de valor económico:

Es la base que soporta todo modelo de Sostenibilidad y se genera a través de nuestra actividad de Préstamo Prendario.

# Estrategia de Eco Eficiencia



“La Estrategia de Eco Eficiencia de Monte se fundamenta en nuestra Misión y Valores.”

A través de esta estrategia pretendemos volver operativo nuestro Valor de **“Conciencia Social”** que nos pide **“participar activamente en la conservación del medio ambiente”**

Este proceso inició en 2013, cuando solicitamos a **Filantropía**, una evaluación de nuestro desempeño social y ambiental.

A partir de los resultados del área ambiental, comenzamos a articular nuestra estrategia de Eco Eficiencia.

Iniciamos revisando nuestros principales impactos ambientales para posteriormente implementar medidas correctivas y de mitigación.

Estamos analizando nuestro desempeño energético. Elaboramos un programa de compras sustentables que actualmente está en proceso de implementación.

A partir de 2015 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y buscamos también generar alianzas con otras instituciones alineadas al Pacto.

## Hitos de la Sostenibilidad en Monte:

2013	Dictamen de Filantropía
2014	Diagnóstico de Eco Eficiencia
	Elaboración de estrategia de Sostenibilidad
	Conformación del Equipo de Sostenibilidad
2015	Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en Diciembre 2015
2016	Elaboración de los primeros proyectos y programas e integración de los ya existente.
	(LEED, Compras, Bosque Urbano, Lexmark)



# Programa de Compras Sostenibles



“En Monte creamos valor compartido a través de la gestión de nuestra cadena de valor.”

Estamos desarrollando un Programa de Gestión de Compras Sostenibles, cuyo primer objetivo es reducir los impactos ambientales y sociales de nuestro proceso de compra.

Reconociendo que influimos sobre nuestros proveedores, los estamos invitando a desarrollar, junto con nosotros, una cadena de suministro sostenible que implicará que ellos adopten buenas prácticas en Ecoeficiencia y Responsabilidad Social.

## Código de Conducta Proveedores

Creamos un código de Conducta de Negocio para nuestros proveedores, el cual está alineado a los principios de la ONU.

Todos nuestros proveedores actuales, y quienes se integren a futuro deben firmarlo y, al hacerlo, se obligan a cumplirlo.

## Programa de Compras Sostenibles

En Nacional Monte de Piedad, I.A.P., debemos adquirir bienes y servicios para garantizar el buen funcionamiento de **nuestras 319 sucursales, Casa Matriz, corporativos y servicio médico.**

Para minimizar nuestros impactos, sensibilizamos a los compradores y usuarios internos sobre los principales atributos ambientales como son: materiales biodegradables o reciclables, tiempo de vida del producto, producción limpia, entre otros.

Para este fin capacitamos sobre el uso del Eco Etiquetado y otras estrategias orientadas a incluir dichos atributos ambientales en el proceso de decisión.

Y como etapa final se diseñó un procedimiento para incorporar los criterios de Sostenibilidad definidos en el actual procedimiento de compra vigente.

**80%**

de las asignaciones pasan por un proceso transparente de concurso electrónico.

**90%**

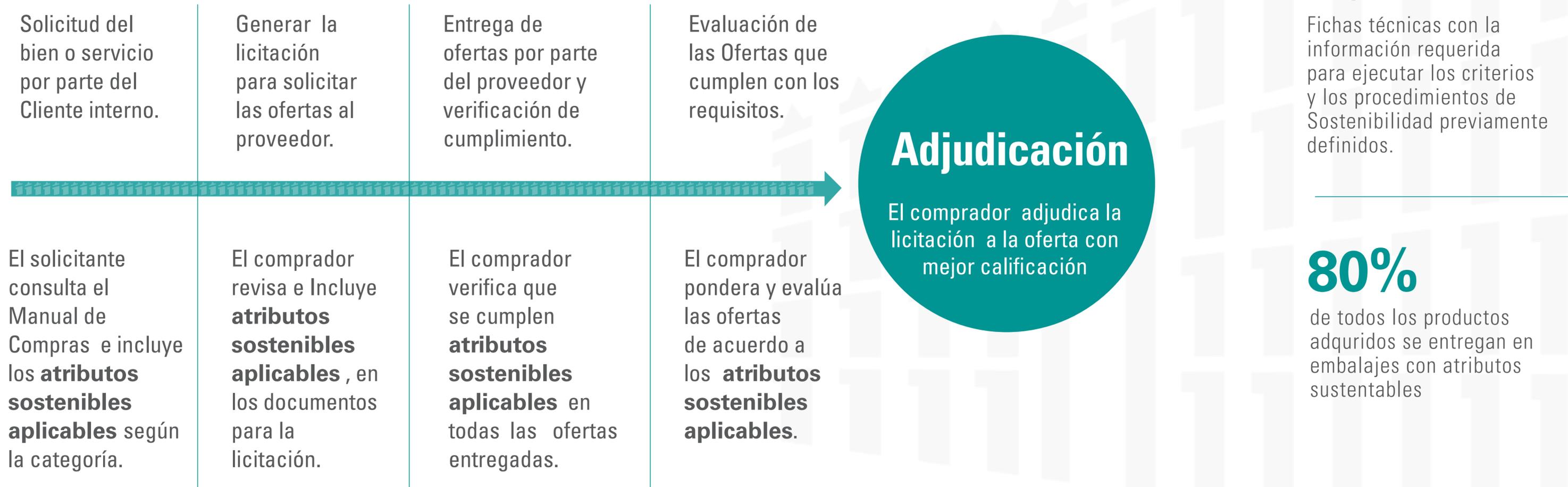
de los proveedores estratégicos han firmado el código de negocios, el cual se encuentra alineado a los principios del Pacto Mundial.

**30%**

de los proveedores estratégicos han iniciado el proceso para conseguir una certificación medio ambiental.



## Incorporación del criterio de sostenibilidad en el proceso de adquisición de bienes y servicios



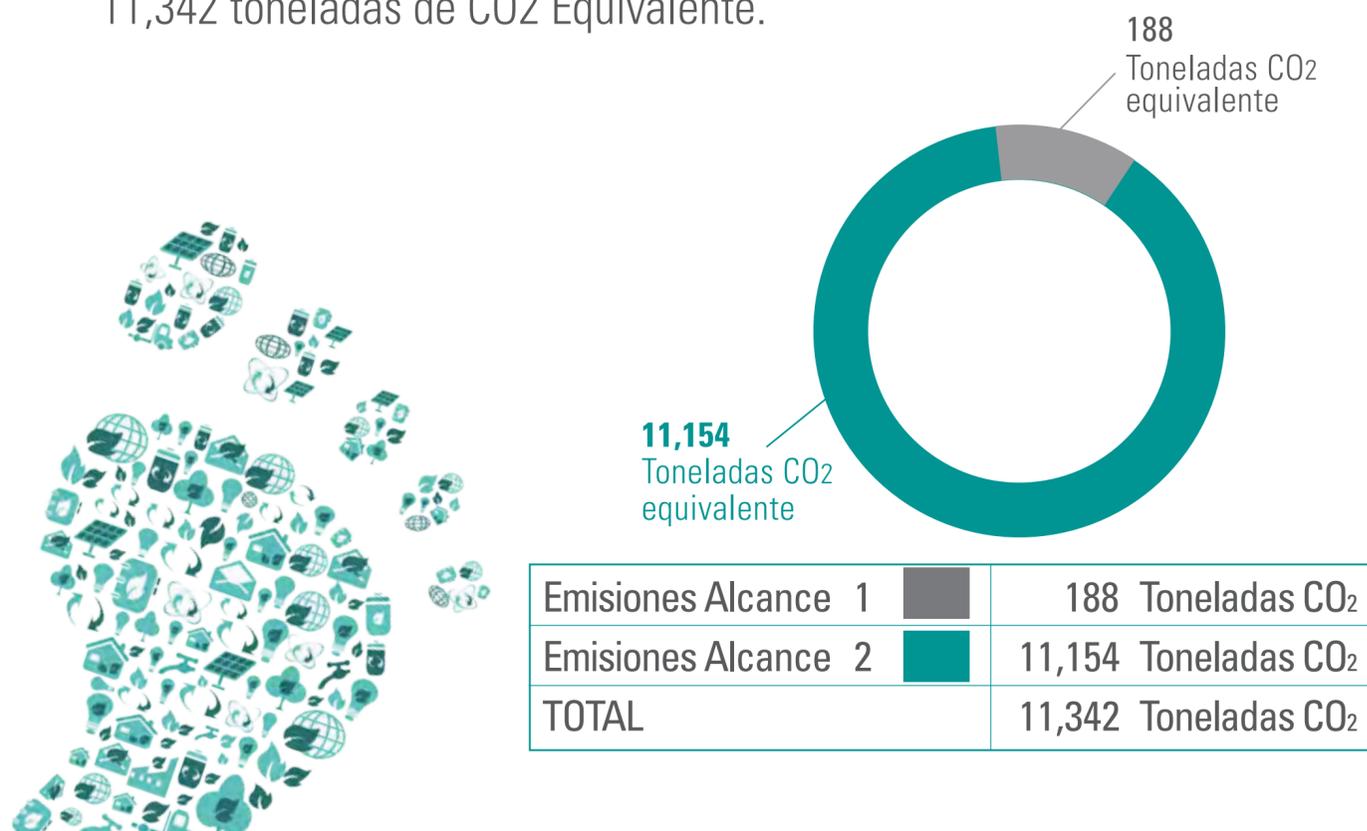
# Huella de Carbono e Indicadores Ambientales



## Huella de Carbono

Cómo parte de nuestra estrategia de Sostenibilidad y Eco Eficiencia hemos calculado nuestra **Huella de Carbono Corporativa** a través de los lineamientos del **“Protocolo de Gases Efecto Invernadero”**, metodología internacionalmente aceptada en el contexto del Protocolo de Kyoto.

Para 2015 nuestras emisiones de Gases Efecto Invernadero fueron de 11,342 toneladas de CO2 Equivalente.



## Indicadores Ambientales

En estas tablas se muestran los principales indicadores de nuestra Huella Ambiental generada durante 2015.

Indicadores Absolutos		
Consumo Papel	231	Toneladas
Consumo Electricidad	24,567	Mw/h
Emisiones CO2	11,154	Toneladas

Indicadores per Cápita		
Consumo Papel	0.05	Toneladas
Consumo Electricidad	5.39	Mw/h
Emisiones CO2	2.49	Toneladas

**11,342**  
**Toneladas**  
emitidas de  
CO<sub>2</sub> Equivalente

**2.49**  
**Toneladas**  
per cápita de  
CO<sub>2</sub> Equivalente  
emitidas

**24,567**  
**MW/h**  
de energía eléctrica  
consumida

# Ecoeficiencia en nuestras instalaciones y procesos



Nuestra evaluación inicial de Ecoeficiencia realizada a fines de 2013 mostró que nuestros principales impactos ambientales están relacionados con el uso de la energía.

Por esta razón, desde 2014 hemos estado desarrollando diversas acciones a favor de la eficiencia energética, entre las cuales destacamos:

## Automatización Edificio Corporativo

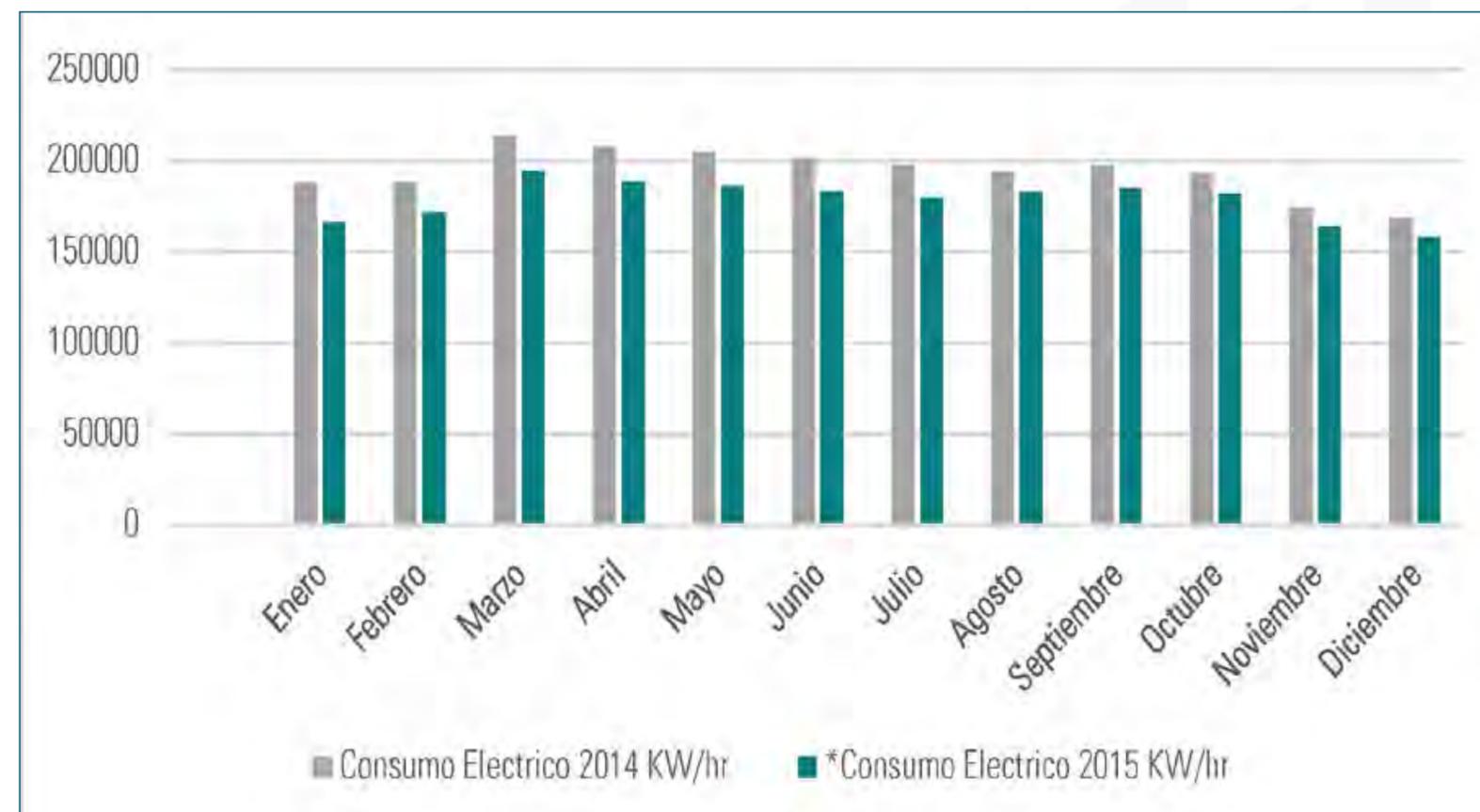
En julio de 2014, quedó en operación un sistema automatizado para programar el encendido y apagado de la iluminación.

## Sucursales Pruebas Piloto - Iniciativas de ahorro

Durante 2015, se llevan cabo pruebas piloto, para su evaluación y replica en caso de obtener ahorros, de las siguientes iniciativas:

- Abatir Factor de Potencia.
- Sustitución de luminarios a tipo Led.
- Cambio Tarifa a Media Tensión.

**Ahorro de Energía Eléctrica en el Corporativo por la Intervención en Eco Eficiencia durante 2015**



# 100,741 Kw/h

Ahorro energético del corporativo en 2015, respecto a 2014 resultado de las iniciativas implementadas.

## Ecoeficiencia en nuestras instalaciones y procesos



### Optimización de Rutas en el Traslado de Valores

En el año 2014, nos dimos a la tarea de optimizar las rutas de los traslados de valores que atienden las necesidades de nuestras sucursales.

Buscamos reducir de la frecuencia del servicio del traslado de valores a través de eficientar las rutas mediante la regionalización de las sucursales.

#### Acciones Realizadas:

- Se revisaron de los fondos operativos de las sucursales para incrementar la eficiencia.
- Buscando un equilibrio, se modificó la política de fondos de sucursales, ampliando la banda de fondos.
- Se mejoró el control administrativo.
- Se realizó un Mapeo de sucursales, asignando por zonas a las empresas de traslados de acuerdo a su alcance regional.
- Con estas acciones, durante 2014-2015 se logró una reducción del 50% en los servicios de traslado, con sus respectivos beneficios económicos y ambientales.

### Eficiencia energética en equipamiento para edificios

Hemos desarrollado las siguientes intervenciones puntuales para mejorar nuestro desempeño energético en nuestros edificios:

- Cambios de lámparas T-8 a lámparas led.
- Instalación de luminarias tipo veladoras.
- Instalación de transformadores con aceite vegetal marca VG-100 de alto punto de inflamación, que aumenta la seguridad de la Operación y permite un mínimo impacto al medio ambiente.
- Utilización del sistema de climatización inteligente VRV en algunas sucursales.
- Con estas estrategias se busca eficientar el total de las sucursales. Actualmente el alcance es del 85%.



**50%**

En la reducción de servicios de traslado de valores.

**85%**

De las sucursales y edificios con intervenciones de eficiencia energética.

# Proyecto de restauración de CASA MATRIZ NMP y certificación LEED v4



“Nuestra Casa Matriz, un gran símbolo para nosotros y de gran valor patrimonial para la Ciudad de México y el país, está siendo restaurada.”

En este proceso estamos buscando la Certificación en Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, LEED® NC v4 Nivel Oro del U. S. Green Building Council



**LEED** es un sistema de “**Edificaciones Verdes**” que cuenta con reconocimiento internacional, el cual avala que las edificaciones certificadas cuentan con estrategias encaminadas a mejorar su desempeño ambiental a favor de la sustentabilidad global.



Las principales acciones que se están realizando para alcanzar este objetivo son:

Utilización de muebles ahorradores de agua en sanitarios y comedores.

Cambio de proyecto eléctrico para asegurar un bajo consumo de energía eléctrica, cambio de luminarias por tecnología LED para bajar el consumo de energía.

Implementación de materiales amigables con el medio ambiente en la ejecución de obra.

Modificación de proyecto de Aire Acondicionado con el fin de utilizar equipos enfriadores a base de agua fría, evitando la utilización de químicos para el enfriamiento.

Cambio de acabados en azoteas.

Cambio de vegetación por una de menos consumo de agua.

# Gestión de residuos en Nacional Monte Piedad



“En Nacional Monte de Piedad, I.A.P., hemos diseñado distintas estrategias de acción para gestionar en forma efectiva y eficiente los desechos que se generan resultado de nuestra operación cotidiana.”

Tenemos programas de Manejo de Residuos en nuestro Corporativo y en la Clínica.

También, hemos realizado alianzas con empresas líderes en su ramo para gestionar los desechos de tóner para impresión y para incrementar el reciclado de papel y cartón en Corporativo y Sucursales.

## Residuos Sólidos Urbanos

Operando con un proveedor certificado, estamos gestionando de forma adecuada y responsable los residuos sólidos urbanos generados en nuestro Corporativo, en la Clínica, en el Instituto de Valuadores y en el Centro de Control.

Se realiza la separación en orgánico e inorgánico y los materiales reciclables se canalizan para su reutilización.

## Manejo de Residuos en la Clínica Monte

Por la naturaleza de los desechos generados, que pueden constituirse en riesgos a la salud, existe un Programa para el adecuado manejo de residuos sólidos urbanos y residuos peligrosos generados en las instalaciones de la Clínica, así como de las Oficinas Administrativas del Servicio Médico.

Los desechos acopiados son recolectados por un proveedor especializado que se encarga de su adecuado manejo y disposición final.

En este caso la separación considera los siguientes componentes:

- Orgánicos
- Inorgánicos
- Especiales
- Sanitarios



**36,570 kg**

Total de residuos correctamente gestionados en las instalaciones de Monte durante el 2015

# Gestión de residuos en Nacional Monte Piedad



## Programa Bosque Urbano con Biopappel

Como parte de las acciones derivadas a nuestra adhesión al Pacto Mundial de la ONU, hemos establecido un convenio con la empresa Biopappel, quien también forma parte de la Red del Pacto Mundial y es líder en el sector de fabricación de papel y cartón en México, para participar en su programa "Bosque Urbano".

Bosque Urbano es una iniciativa, a través de la cual Biopappel recolecta los desechos de papel que generamos en nuestro corporativo como parte del piloto con el cual estamos comenzando este programa.

Nosotros nos comprometemos a separar y a preparar nuestros desechos de papel y cartón y Biopappel se compromete a realizar una recolección de acuerdo a un calendario previo.

Los materiales recolectados servirán de materia prima para los procesos industriales de Biopappel.

Nosotros recibimos a cambio:

Certificados de reducción de Huella de Carbono

Permuta por cajas de papel 100% reciclado



Generamos así, un "Círculo Virtuoso de Sostenibilidad" a través del cual disminuimos nuestros impactos ambientales al tiempo que generamos ahorros económicos, tanto para nosotros como para Biopappel, con el "plus" de generar una alianza en el contexto del Pacto Mundial de la ONU.

## Gestión de residuos en Nacional Monte Piedad



### Programa de gestión de impresiones y recolección de cartuchos

Nos sumamos a “Planeta Lexmark”, una iniciativa de Ecoeficiencia desarrollada por nuestro proveedor de servicios de impresión



### Esta iniciativa cuenta con dos líneas de acción:

#### Gestión del impacto eco-ambiental reduciendo, de manera controlada, las impresiones.

Lexmark promueve el uso eficiente de las impresiones, sin que llegue a incidir en la operación, que resulte en beneficios de ahorro económico y en la reducción del impacto ambiental de la organización.

Con esta metodología, hemos ido reduciendo nuestras impresiones cotidianas sin que esto implique problema alguno en la operación.

#### Impacto ambiental por disminución de impresiones

Recursos	Impacto primer semestre 2015	Impacto primer semestre 2016	Ahorro respecto al año anterior
Litros de agua	1,581,056	1,370,511	<b>210,545</b>
Energía en joules	70,567,726	61,170,388	<b>9,397,338</b>
Kg de madera	107,813	93,455	<b>14,358</b>
Kg de papel	185,437	160,744	<b>24,693</b>
Toneladas de GEI	816	707	<b>109</b>

Durante el primer semestre de 2016, **se redujo el impacto ambiental por impresiones en un 13.3%** con respecto al primer semestre de 2015.

#### Gestión de residuos aumentando el porcentaje de recolección de cartuchos (toners) consumidos.

En una acción de Responsabilidad Extendida del Productor, Lexmark se hace cargo de los cartuchos desechados con la finalidad de recuperarlos y reciclarlos.

Así, apoya a sus clientes en la gestión de sus residuos, pues ellos se encargan del reciclaje para alargar su vida útil y mitigar el impacto ambiental que produce su consumo.

#### Reducción del impacto ambiental por recolección de cartuchos

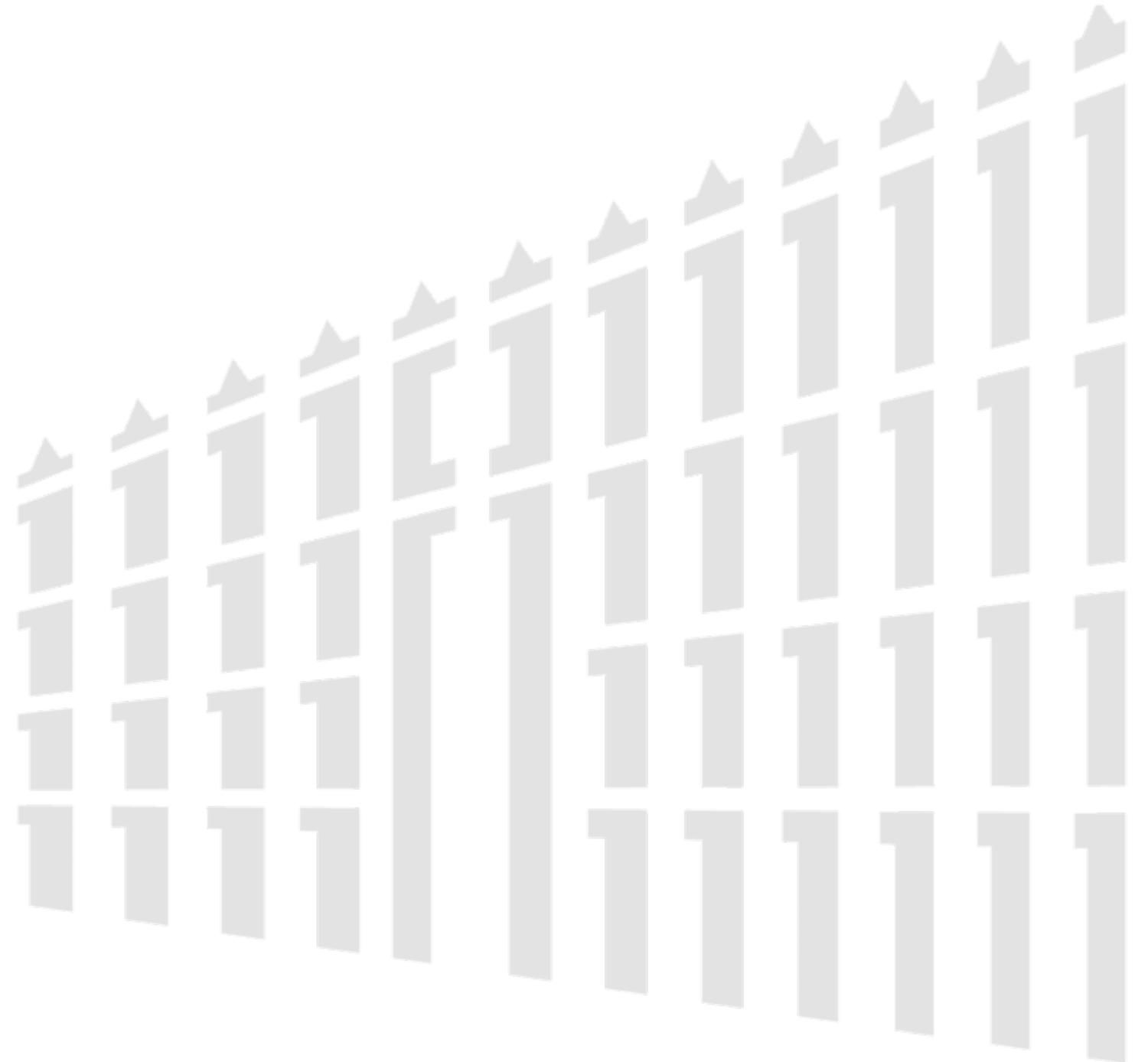
Recursos Reciclados	Impacto primer semestre 2015	Impacto primer semestre 2016	Ahorro respecto al año anterior
Kg de plástico	155	855	<b>700</b>
Kg de aluminio	21	118	<b>97</b>
Kg de tóner (químicos)	256	1,415	<b>1,159</b>
Kg de circuitos	2	13	<b>11</b>
Kg de cartón	929	5,128	<b>4,199</b>
Kg de otros materiales	155	855	<b>700</b>

El primer semestre de 2016, **se tuvo un porcentaje de recolección 67%** mayor con respecto al primer semestre de 2015

# Combate a la Corrupción

---

Actuamos de manera respetuosa,  
honesto y responsable,  
administrando de forma  
transparente los recursos



# Código de Conducta

“En Monte todos elegimos el camino correcto”

A través del Código de Conducta contamos con un documento que:

Es la base para realizar cualquier actividad en la Institución.

Establece la conducta y comportamiento que Nacional Monte de Piedad I.A.P. espera de sus Patronos, directivos, colaboradores, así como terceros que tengan relación con la Institución.



Demuestra el compromiso por cuidar y mantener comportamientos profesionales, saludables y humanos, dentro de la Institución; con nuestros clientes, proveedores, donatarias, autoridades regulatorias y demás personas con las que interactuamos.

Promueve un lugar adecuado para trabajar y una contribución a la comunidad.

Señala el canal para reportar desviaciones al Código de Conducta y que asegure una independencia en la recepción de reportes y la gestión adecuada que garantice su atención y seguimiento, así como el anonimato y protección del denunciante.

# Cumplimiento Legal



“En Monte protegemos lo más valioso que tenemos”

**Cumplimos estrictamente las obligaciones legales que implica nuestra actividad de Préstamo Prendario.**  
Así evitamos el uso de nuestro sistema para fines ilícitos

## Ley de Prevención del Lavado de Dinero

En Nacional Monte de Piedad, a través del cumplimiento con la Ley de Prevención del Lavado de Dinero, garantizamos que nuestras operaciones prendarias y comerciales sean lícitas y transparentes.

### Para este fin:

- Presentamos avisos ante el SAT de las actividades vulnerables.
- No permitimos operaciones prendarias anónimas.
- Solicitamos, a proveedores e IAP beneficiadas, información sobre su actividad.
- Resguardamos y conservamos por cinco años la información de actividades vulnerables.
- Limitamos el uso de efectivo en las operaciones que realizamos, cuando sea igual o mayor a 200mil pesos.

## Ley de Protección de Datos

En Monte cumplimos con la Ley de Protección de Datos, la cual es una regulación federal que garantiza la confidencialidad de los datos personales de nuestros Clientes, Proveedores y Colaboradores.

- Sólo solicitamos los datos necesarios a nuestros Clientes, Proveedores y Colaboradores.
- Mostramos en un lugar visible nuestro Aviso de Privacidad que indica que datos requerimos y la finalidad de su uso.
- Al proteger esta información, disminuimos los riesgos de robo de identidad, discriminación y uso inadecuado de datos.

# Prácticas Institucionales de Combate a la Corrupción



“En Monte sabemos actuar con honestidad y responsabilidad.”

## Canales y medios institucionales para denunciar malas prácticas.

En Nacional Monte de Piedad existen canales y medios para que empleados, colaboradores, proveedores, clientes y sociedad denuncien cualquier acto de corrupción o de falta de

Contamos con un servicio de línea de denuncia (**Línea Monte**), la cual es operada por un tercero para garantizar la imparcialidad en la recepción de reporte. Mediante esta línea, es posible reportar desviaciones al Código de conducta de Nacional Monte de Piedad.

La Línea Monte consiste en 3 medios para realizar la denuncia: teléfono, correo electrónico, página de internet.



**Con honestidad y responsabilidad en Monte sabemos actuar.**

Nuestro **Código de Conducta** son los principios para realizar cualquier actividad. Si notas alguna anomalía, repórtala a la Línea Monte para investigar y darte una respuesta.

- Tu reporte será atendido de forma confidencial.
- La investigación la realizará un externo a la Institución para brindarte mayor tranquilidad e imparcialidad.
- Proporciona datos de la conducta reportada (fecha, hora, lugar, etc.)
- Para dar seguimiento a la investigación, es importante que nos brindes tu número telefónico y/o correo electrónico.

Elige el camino correcto

**Línea Monte**  
www.lineaetica2.kpmg.com.mx  
lineaetica@kpmg.com.mx  
01800-885-4632

## Prácticas Institucionales de Combate a la Corrupción



“En Monte establecemos relaciones de confianza con nuestros principales grupos de interés: clientes, colaboradores, donatarias y proveedores.”

### Con nuestras Donatarias

En Monte cuidamos que los recursos destinados para promover el desarrollo social y el bienestar de México cumplan su cometido.

Para este fin:

Verificamos que el recurso donado se utilice de forma correcta por la donataria beneficiada y se aplique de acuerdo a los conceptos autorizados.

Para proceder a la entrega de los donativos primero nos aseguramos que las donatarias cumplan con los requisitos de ley que les corresponden.

### Con nuestros Proveedores

En Monte somos honestos y transparentes con nuestros proveedores.

Evitamos por completo prácticas de dádivas, comisiones y colusión.

Queremos ser ejemplo para mostrar que en México es posible llevar a cabo actividades empresariales rentables sin corrupción y malas prácticas.

Como parte de nuestro sistema de adquisiciones:

Contamos con un proceso de análisis de todos nuestros proveedores. Los alineamos a nuestro Código de Ética y al Decálogo de Proveedores, que pueden encontrarse en nuestro portal de proveedores.

Todas las asignaciones de trabajos por servicios o ventas de bienes los realizamos bajo protocolos de concurso electrónico, otorgando así seguridad y transparencia a todos los contratos.

# Convenios de colaboración con Fiscalías y Procuradurías Estatales

“En Monte permanentemente refrendamos nuestro compromiso con México y con las instituciones de procuración de justicia.”

**En Nacional Monte de Piedad hemos venido suscribiendo convenios de colaboración con fiscalías y procuradurías de las distintas entidades federativas de la República Mexicana.**

Esto con la finalidad de actuar de forma expedita y efectiva ante cualquier ilícito en que nos veamos involucrados nosotros o nuestros clientes.

La actividad de préstamo prendario puede ofrecer, a personas inescrupulosas, alternativas para realizar malas prácticas. Con esta medida buscamos cerrar la puerta a cualquiera de estas acciones.

**A la fecha en Monte hemos firmado 24 convenios de colaboración con Fiscalías y Procuradurías Estatales.**

Los objetivos de estos convenios son:

Coadyuvar con los órganos de procuración a la investigación de los delitos.

Ofrecer certeza a los usuarios.

Establecer mecanismos para coadyuvar en la investigación de delitos.

Mantener la seguridad jurídica en las operaciones.

## Convenios de colaboración con Fiscalías y Procuradurías Estatales

### Los elementos fundamentales establecidos en dichos convenios son:

- Coordinación con autoridades para la prevención del delito.
- Establecer lineamientos de comunicación para el intercambio de información en la localización y aseguramiento de objetos relacionados con delitos.
- Intercambio de técnicas de valuación entre peritos.
- Secrecía y sigilo en la investigación para evitar daños colaterales a terceros ajenos.



### Los beneficios que se obtienen a través de estos convenios son:

- Aprovechar la presencia de Monte en más de 300 puntos en el país.
- Agilizar la información para investigación en caso que así se requiriese.
- Acotar los espacios para la comercialización de objetos del delito.
- Transparentar las actividades prendarias.

# Convenios de colaboración con Fiscalías y Procuradurías Estatales Vigentes a 2016

## Entidades Federativas con convenios vigentes

- |                  |              |
|------------------|--------------|
| Chihuahua        | Quintana Roo |
| Sonora           | Tabasco      |
| Aguascalientes   | Veracruz     |
| Ciudad de México | Yucatán      |
| Colima           | Querétaro    |
| Jalisco          | Oaxaca       |
| Michoacán        | Tamaulipas   |
| Nayarit          | Sinaloa      |
| Estado de México | Morelos      |
| Puebla           | Nuevo León   |
| Campeche         | Tlaxcala     |
| Chiapas          | Guanajuato   |



**75%**

de la Entidades Federativas, a nivel nacional, con convenios de colaboración vigentes.

Información Confidencial y Propietaria. para uso Exclusivo de Nacional Monte de Piedad.

# Nacional Monte de Piedad y los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Nacional Monte de Piedad, I.A.P. ha documentado el alineamiento de sus estrategias y operaciones con los principios universales de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En esta tabla se indican las páginas de este informe donde documentan acciones relacionadas a los respectivos principios del Pacto Mundial.

## Derechos humanos



### PRINCIPIO 1:

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

#### PÁGINAS :

8, 11, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 42.

### PRINCIPIO 2:

Asegurarse de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos.

#### PÁGINAS :

8, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 42, 54.

## Estándares Laborales



### PRINCIPIO 3:

Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### PÁGINAS :

8, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35.

### PRINCIPIO 4:

Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

#### PÁGINAS :

8, 20, 21, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 42, 54.

### PRINCIPIO 5:

Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

#### PÁGINAS :

8, 20, 21, 25, 26, 33, 34, 39, 40, 41, 42, 54.

### PRINCIPIO 6:

Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación

#### PÁGINAS :

8, 19, 20, 21, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33,

## Medio Ambiente



### PRINCIPIO 7:

Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

#### PÁGINAS :

8,19,20,21,34,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49.

### PRINCIPIO 8:

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

#### PÁGINAS :

8,19,20,21,34,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49.

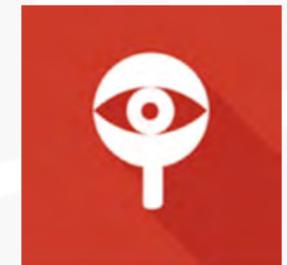
### PRINCIPIO 9:

Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

#### PÁGINAS :

8,20,21,22,34,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49.

## Combate a la Corrupción



### PRINCIPIO 10:

Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

#### PÁGINAS :

8,14,19,32,33,34,39,40,41, 42,51,52,53,54,55,56,57.

# Nacional Monte de Piedad y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un llamado, por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

En total son diecisiete ODS que, de acuerdo a la ONU, *“conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras.”*

En esta tabla damos cuenta de la participación y las acciones de Monte a favor de los ODS.

 <p><b>1 SIN POBREZA</b></p>	 <p><b>2 SIN HAMBRE</b></p>	 <p><b>3 BUENA SALUD Y BIENESTAR</b></p>	 <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p>	 <p><b>5 IGUALDAD DE GÉNEROS</b></p>	 <p><b>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b></p>
<p><b>PÁGINAS :</b> 8, 11, 16, 18, 20,21, 22, 28, 36, 37.</p>	<p><b>PÁGINAS :</b> 16, 18, 20,21, 36, 37.</p>	<p><b>PÁGINAS :</b> 8, 11, 12, 16, 18, 20,21, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 36, 37.</p>	<p><b>PÁGINAS :</b> 16, 17, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37.</p>	<p><b>PÁGINAS :</b> 12, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37.</p>	
 <p><b>7 ENERGÍA LIMPIA Y ASEQUIBLE</b></p>	 <p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	 <p><b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p>	 <p><b>10 DESIGUALDADES REDUCIDAS</b></p>	 <p><b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b></p>	 <p><b>12 CONSUMO Y PRODUCCIÓN RESPONSABLE</b></p>
<p><b>PÁGINAS :</b> 39, 40, 41, 42.</p>	<p><b>PÁGINAS :</b> 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 40, 41, 42.</p>		<p><b>PÁGINAS :</b> 8, 11, 12, 16, 18, 20,21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37.</p>	<p><b>PÁGINAS :</b> 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49.</p>	<p><b>PÁGINAS :</b> 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49.</p>
 <p><b>13 MEDIDAS SOBRE EL CLIMA</b></p>	 <p><b>14 VIDA BAJO EL AGUA</b></p>	 <p><b>15 VIDA EN TIERRA</b></p>	 <p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p>	 <p><b>17 ASOCIACIONES PARA LOS OBJETIVOS</b></p>	
<p><b>PÁGINAS :</b> 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49.</p>			<p><b>PÁGINAS :</b> 8, 20, 21, 25, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 46, 51, 52, 53, 54.</p>	<p><b>PÁGINAS :</b> 8, 16, 18, 20, 21, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 55, 56, 57.</p>	

# Equipo de Sostenibilidad Monte

En Monte hemos conformado un grupo de trabajo para diseñar y ejecutar nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Hemos involucrado a las distintas áreas de la Institución, buscando dar representatividad a las diversas opiniones y puntos de vista que existen en Monte.

Este equipo está conformado por los siguientes colaboradores.

## Javier de la Calle Pardo

*Director General*

## Arturo Monjarás Soto

*Director de Capital Humano*

## Ignacio Álvarez Allier

*Director de Servicios Generales*

## Laura Rubio Suástegui

*Directora de Mercadotecnia y Estrategia Comercial*

## Abril Eunice Becerra Rosales

**Auditor Corporativo Sr.**

*Dirección de Auditoría*

## Alejandrina Rojas Aguilar

**Gerente de Relaciones Públicas y Eventos**

*Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia*

## Antonio Morales Lazarini

**Subdirector de Logística y Servicios generales**

*Dirección de Servicios Generales*

## Carlos Ponce Carrillo

**Gerente Contencioso**

*Dirección Jurídica*

## Claudia Rodríguez Manzo

**Subdirector de Desarrollo del Capital Humano**

*Dirección de Capital Humano*

## Edith Perea Lara

**Gerente Jurídico Corporativo**

*Dirección Jurídica*

## Edgar García Hidalgo

**Gerente de Comunicación Interna**

*Dirección de Capital Humano*

## Erik Rodolfo López Cornejo

**Gerente Administrativo**

*Dirección de Inversión Social*

## Isaac Acosta León

**Coordinador Regional de Mantenimiento**

*Dirección de Servicios Generales*

## José Fausto Centeno Quintanar

**Gerente de Mantenimiento**

*Dirección de Servicios Generales*

## Karla Marcela Rodríguez Hernández

**Gerente Oficial de Prevención de Lavado de Dinero y Protección de Datos Personales**

*Subdirección de Riesgos y Cumplimiento*

## Laura Vela Díaz

**Comprador**

*Dirección de Servicios Generales*

## Luis Enrique Pavón Cedillo

**Subdirector de Administración de Personal**

*Dirección de Capital Humano*

## María de Jesús Alvarado Santiago

**Gerente de Mesa de Control**

*Dirección de Capital Humano*

## Miguel Sanchez Escobedo

**Gerente de Servicios Logísticos**

*Dirección de Servicios Generales*

## Oscar Antonio Ruíz Sandoval Frade

**Subdirector de Compras**

*Dirección de Servicios Generales*

## Ruben Hernández Zacarías

**Subdirector de Servicio Médico**

*Dirección de Capital Humano*

# Glosario

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:**  
El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios, universalmente aceptados, para promover la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.
- **Institución de Asistencia Privada I.A.P.:**  
Entidad con personalidad jurídica y patrimonio propio, sin propósito de lucro, que con bienes de propiedad particular ejecutan actos de asistencia social.
- **Préstamo prendario:**  
Es el monto de dinero en efectivo que recibe un Cliente de forma inmediata a cambio de dejar en depósito y como garantía una prenda. El bien empeñado queda depositado en la entidad acreedora para asegurar el cumplimiento de la obligación.
- **Demasía:**  
Es el saldo a favor del Cliente que la Institución paga, cuando la prenda no es recuperada y es vendida en un monto mayor al adeudo (previo descuento del préstamo, intereses generados y los cargos moratorios).
- **Perito Valuador:**  
Es una especialista que emite un dictamen técnico de autenticidad, funcionalidad y cuidado de un bien para determinar su valor monetario.
- **Inversión Social**  
Son recursos destinados a generar capacidades, de mediano y largo plazo, en poblaciones vulnerables con la finalidad de mejorar su calidad de vida y sus perspectivas de desarrollo.
- **Sostenibilidad:**  
Es satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.
- **Impacto ambiental Antropogénico:**  
Es el efecto que produce la actividad humana sobre el medio ambiente.
- **Eco eficiencia:**  
El término eco-eficiencia fue acuñado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) en su publicación del año 1992 "Changing Course". Está basado en el concepto de crear más bienes y servicios utilizando menos recursos naturales al tiempo que se generan menos desechos y polución.
- **Indicador ambiental:**  
Es un parámetro medible del medio ambiente, que entrega información relevante del estado de dicho medio o de aspectos relacionados con él.
- **Huella de carbono:**  
Es la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto.
- **CO2 Equivalente:**  
El dióxido de carbono equivalente (Carbon Dioxide Equivalent (CO2e)) es una medida universal de medición utilizada para indicar la posibilidad de calentamiento global de cada uno de los siete gases con efecto invernadero considerados en el Protocolo de Kyoto, que de acuerdo a su potencial de calentamiento global se convierten al equivalente de dióxido de carbono.
- **Factor de potencia:**  
Es un indicador sobre el correcto aprovechamiento de la energía, de forma general es la cantidad de energía que se ha convertido en trabajo.
- **Tensión eléctrica:**  
La tensión eléctrica o mejor conocida como el voltaje es el trabajo necesario para mover las cargas eléctricas por un circuito electrónico.
- **Residuos Sólidos Urbanos:**  
El Residuo Sólido Urbano (RSU) es aquel que se genera en los núcleos urbanos o en sus zonas de influencia: domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios. El residuo sólido urbano no comprende los catalogados como peligrosos. La mayoría de los Residuos Sólidos Urbanos son considerados como "basura doméstica" y están integrados por material orgánico y materiales inorgánicos reciclables y no reciclables.
- **Residuos peligrosos**  
Son aquellos que posean algunas de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad, o que contengan agentes infecciosos que les confieran peligrosidad; así como envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan sido contaminados cuando se transfieran a otro sitio.



Nacional Monte de Piedad.

---

## El **Mejor** Trato

Contactos:

**Oscar Antonio Ruíz Sandoval Frade**

Subdirector de Compras

[oruiz@montepiedad.com.mx](mailto:oruiz@montepiedad.com.mx)

*Dirección de Servicios Generales*

**Alejandrina Rojas Aguilar**

Gerente de Relaciones Públicas y Eventos

[arojasa@montepiedad.com.mx](mailto:arojasa@montepiedad.com.mx)

*Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia*



01 800 **EL MONTE**  
35 6 6683

---

Nacional Monte de Piedad, I.A.P. Av. Paseo de la Reforma No. 355, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, México, D.F.

Derechos Reservados

