











Nacional Monte de Piedad.

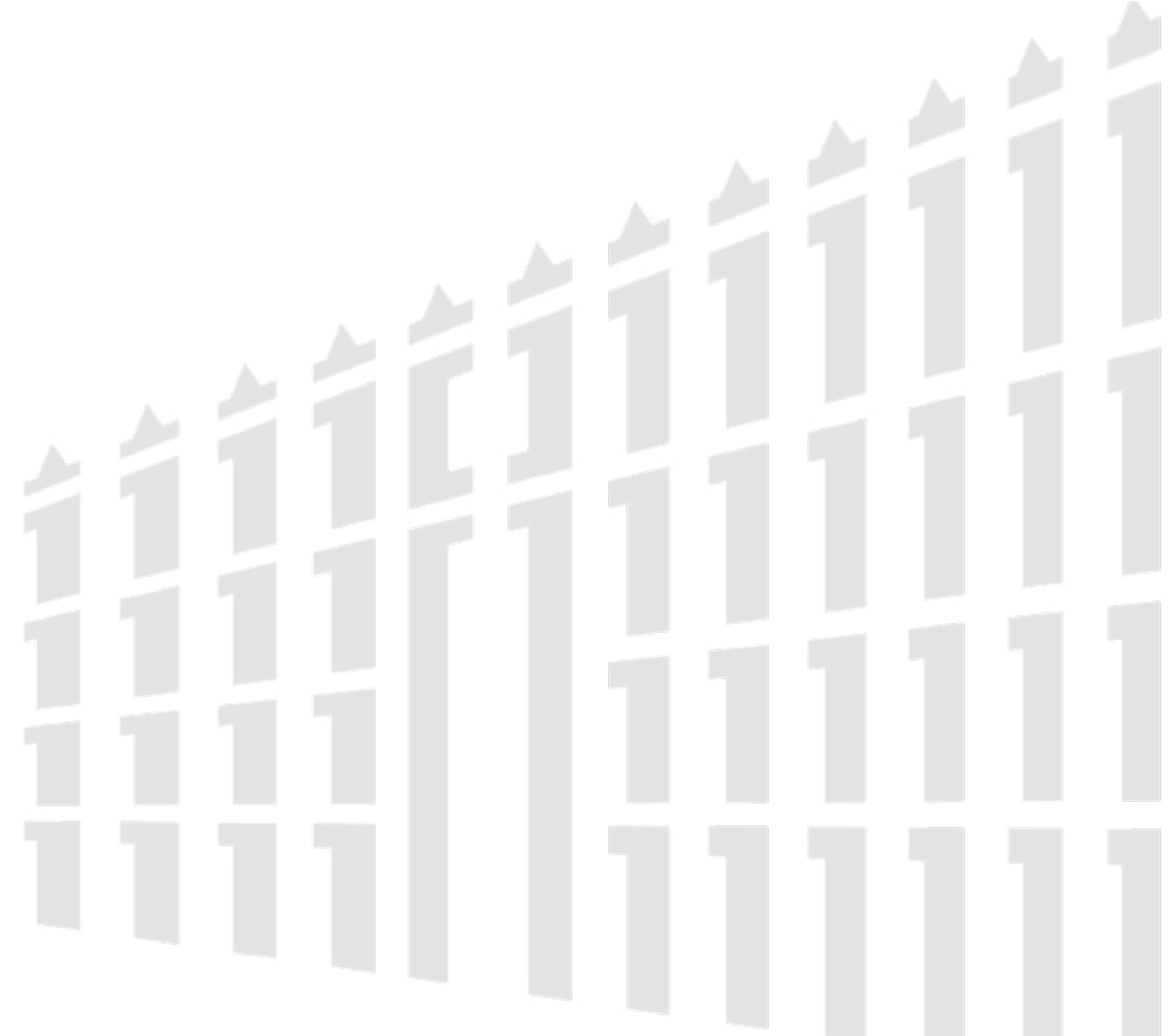
Informe de
Sostenibilidad
2017

Índice

	Presentación	4
	Quiénes Somos	5-14
	Operaciones	15-23
	Inversión Social	24-37
	Nuestro Equipo y Comunicación	38-55
	Salud Institucional	56-61
	Operación Sostenible	62-76
	Combate a la Corrupción	77-84

Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

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



Declaración del Director General

Nacional Monte de Piedad, I.A.P. es sin duda una institución muy conocida por los mexicanos, sin embargo pocos tenemos la oportunidad de realmente conocerla a fondo. En mi caso fue en junio de 2011, cuando me invitaron a colaborar en Monte, que realmente pude comenzar a conocer y a entender todo lo que implica nuestra querida Institución y su quehacer. Algo que pude aprender desde un primer momento, es el compromiso que se vive de todos los colaboradores para dar cumplimiento a nuestros dos mandatos fundacionales: el primero ayudar a quien lo necesite, a través del préstamo prendario y servicios financieros; y el segundo (y más retador) asegurar la perpetuidad de nuestra institución.

Hoy, con 242 años de existencia, en **Nacional Monte de Piedad** sabemos que para cumplir nuestros mandatos de ayuda y de perpetuidad, debemos hacerlo mediante el fortalecimiento de nuestra sociedad, generando modelos sustentables con estricto cuidado del medio ambiente, respetando y promoviendo los derechos humanos, elevando los estándares laborales, combatiendo decididamente la corrupción y eliminando cualquier forma de discriminación.

Cuando nos planteamos colaborar con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, sabíamos que sería un reto muy importante, pues es la red corporativa de Responsabilidad Social más grande del mundo y que fue establecido por la Organización de las Naciones Unidas, por un futuro más Sostenible e Incluyente. No obstante, aceptamos ese reto con gusto, pues sabemos que es el camino correcto para nuestra institución y para quienes formamos parte de ella. Lo hicimos pensando en nuestros millones de clientes, en las de **574 instituciones de asistencia privada que apoyamos cada año** y en sus beneficiarios, en nuestros proveedores, quienes nos ayudan a dar el mejor trato, y en la población mexicana, que finalmente es a quien nos debemos.

Tras un año de colaboración con la Red Mexicana del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, todos los que formamos parte de la Institución refrendamos nuestro compromiso de fortalecer y afianzar nuestra cultura organizacional con base al cumplimiento de los **diez Principios del Pacto Mundial y el apoyo a los diecisiete Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**.

Reiteramos que en **Monte** habremos de seguir implementando políticas que coadyuven a que México alcance la meta propuesta por las **Naciones Unidas** en sus **Objetivos del Desarrollo Sostenible para el 2030**.

ATENTAMENTE



Javier de la Calle Pardo
Director General

Quiénes Somos

“Una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro, fundada en 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”

Nuestra misión 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

Como parte del espíritu de servicio que nos encomendó **nuestro Fundador, Don Pedro Romero de Terreros**, no generamos utilidades, sino que nuestros remanentes operativos se emplean para realizar Inversión Social.

Así creamos un Círculo Virtuoso de bienestar y desarrollo social.

En la actualidad, contamos con 320 sucursales, distribuidas en toda la República Mexicana, donde otorgamos 10.3 millones de préstamos prendarios al año y apoyamos a más de 574 organizaciones de la sociedad civil que promueven el desarrollo en México.

320

Sucursales en todo el territorio nacional

10 millones aproximadamente

de préstamos prendarios al año

574

Organizaciones de la Sociedad Civil.

Nuestra Historia



Somos 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 242 años.**

1775

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

242 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



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

1866

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



1922



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

2010

Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, haciendo público nuestro compromiso de siempre para favorecer a la sociedad y medio ambiente.



Red Pacto Mundial México

2015

2016

2017

1836



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

1872

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



1931



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

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.



Llegamos a **320 sucursales en todo el país, beneficiando a 5 millones de familias mexicanas.**

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

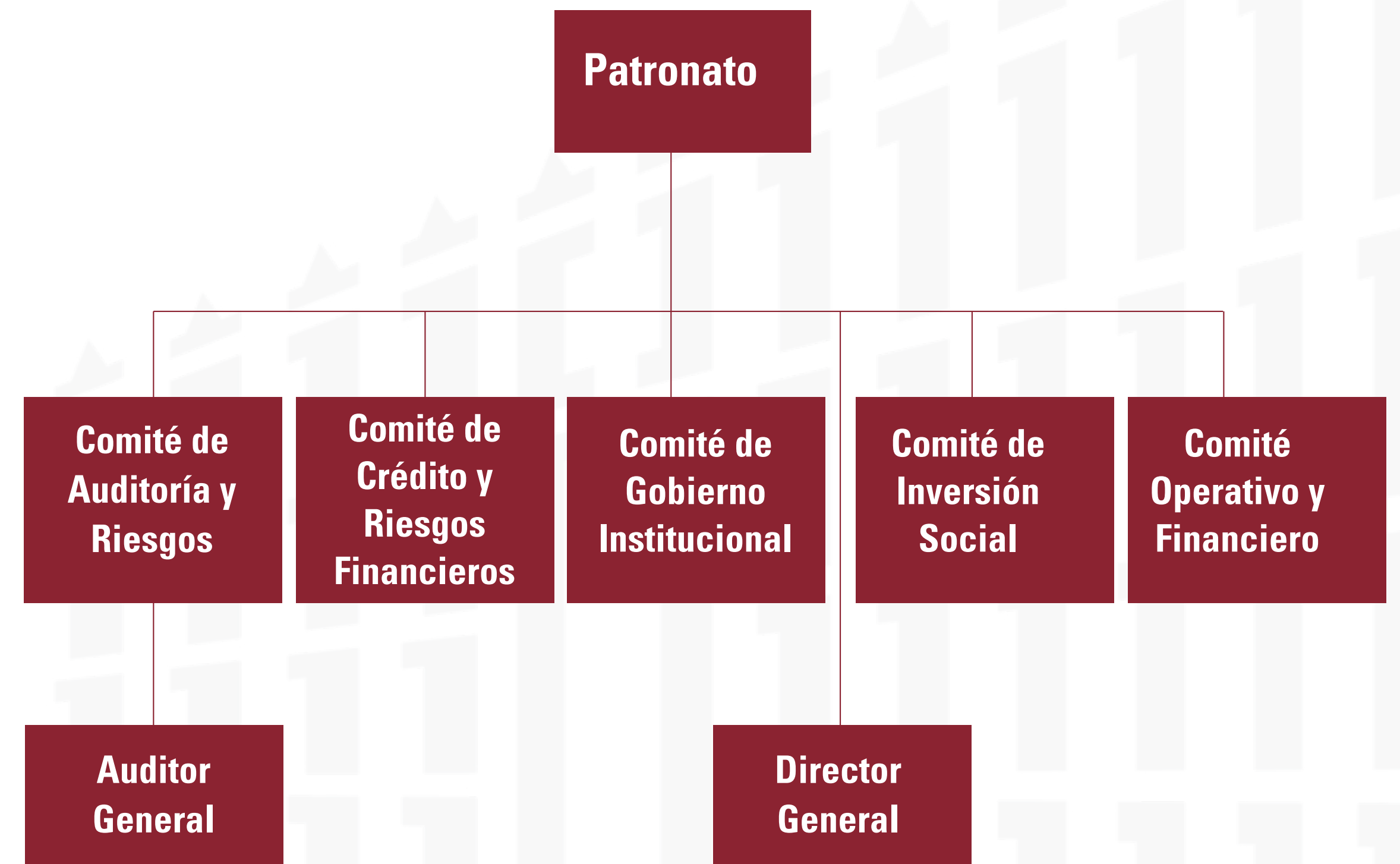
Es nuestro órgano máximo de gobierno.

Está integrado por siete destacados mexicanos.

Su objetivo central es cuidar y velar por los intereses de Nacional Monte de Piedad I.A.P., 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.

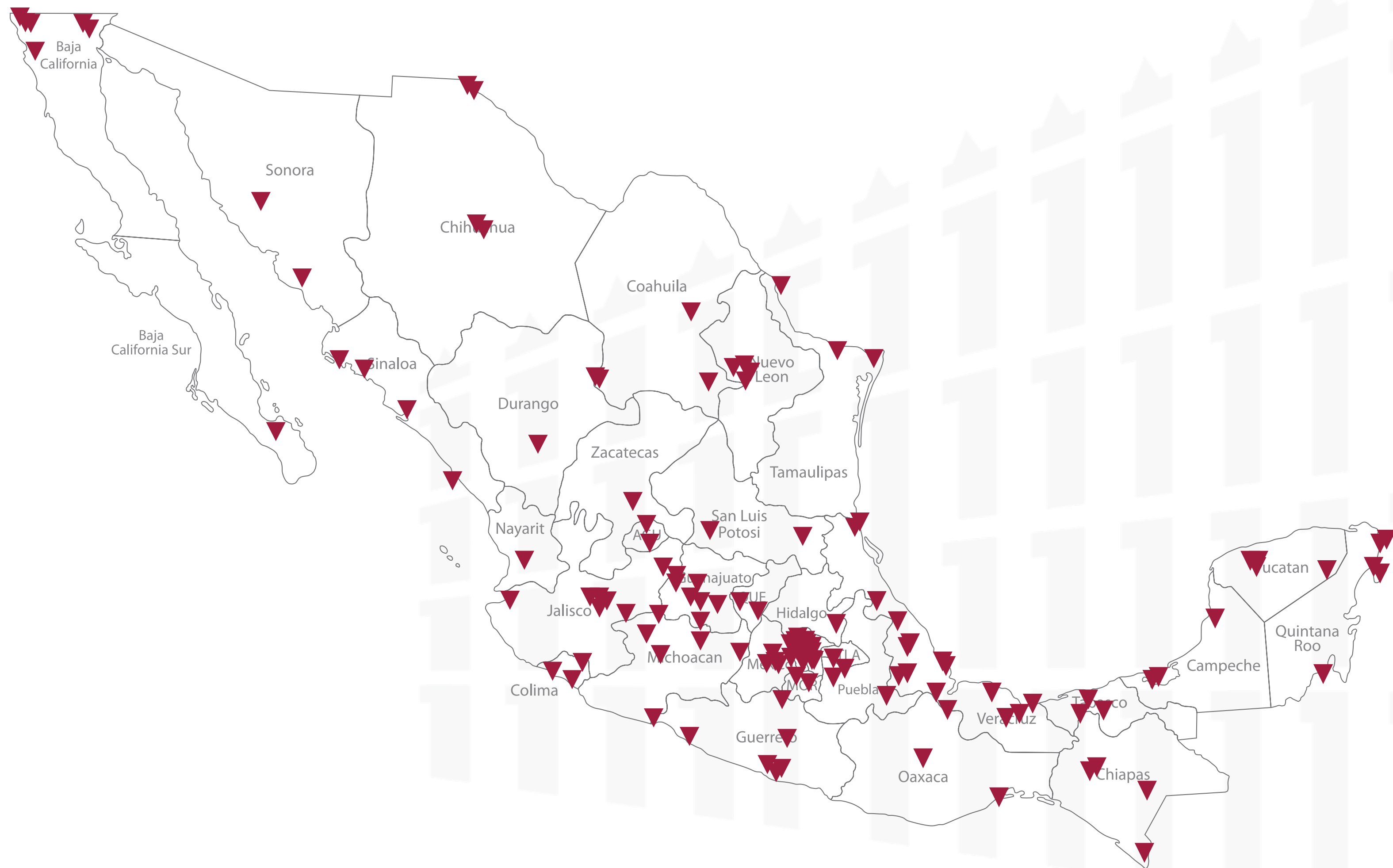
Además, es el responsable de planear, proyectar y estipular las políticas y estrategias institucionales.



Sucursales y Cobertura

Estructura Operativa

Actualmente, contamos con 320 sucursales distribuidas 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.

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 de Préstamo Prendario



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:

78%

de las Entidades Federativas del País han establecido convenio de colaboración 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.

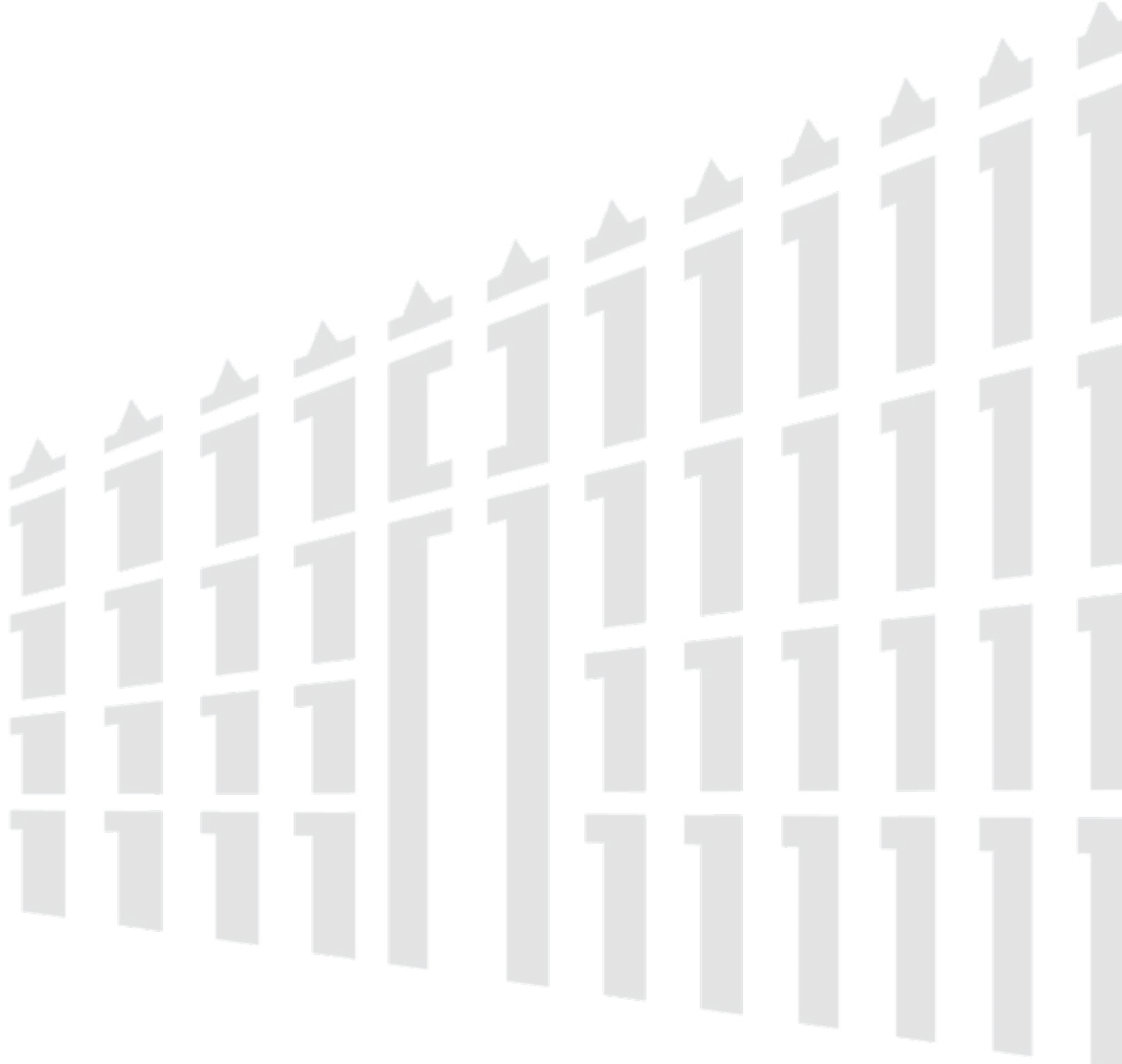
Hemos establecido el Instituto de Valuadores cuya misión es formar a personas íntegras con capacidades técnicas, valores humanos y servicio, así nuestro cliente será atendido de manera ética y profesional.

Hemos establecido convenios con 25 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.

Operaciones

Resultados Operativos 2017

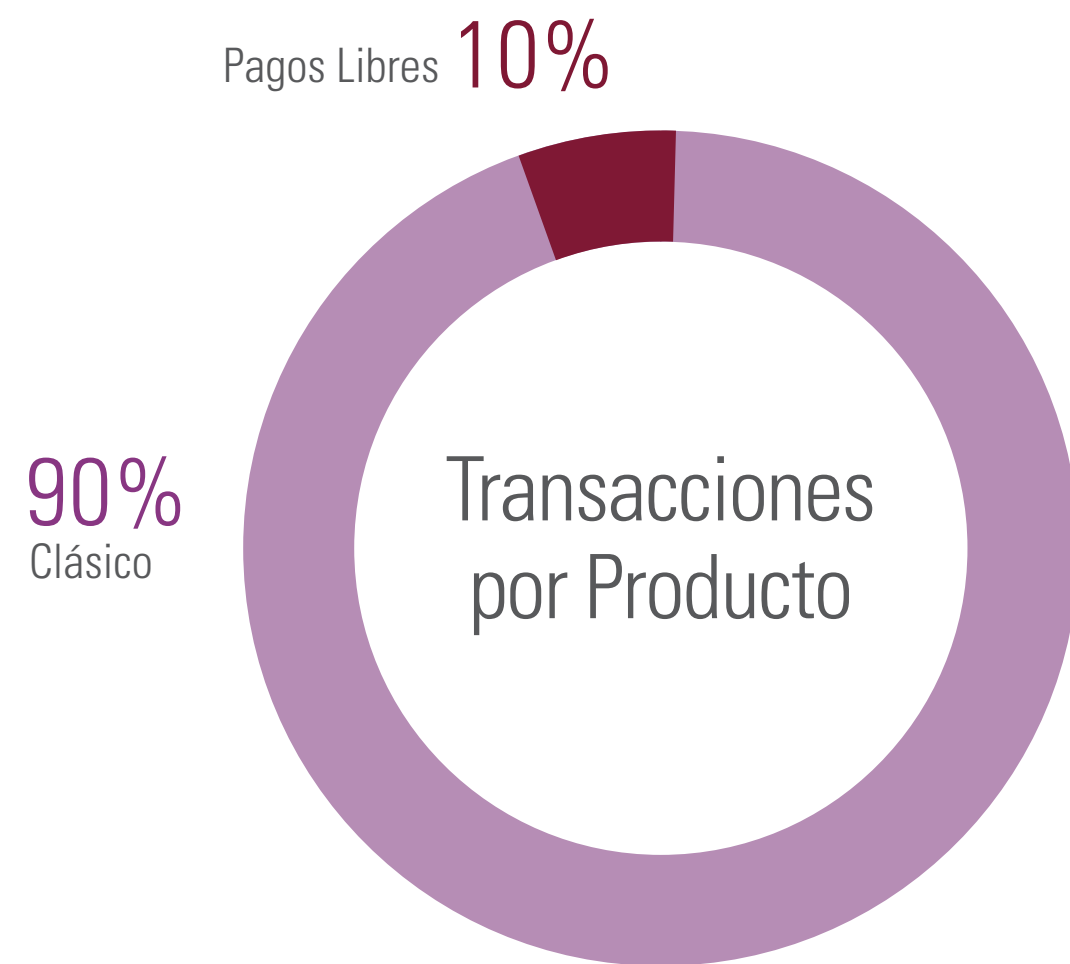


Préstamos Colocados 2017



Durante 2017, en nuestra actividad de crédito prendario, realizamos cerca de 10 millones de transacciones.

El empeño Clásico es nuestro producto con mayor demanda, siendo utilizado en el 90% de las transacciones. El esquema de Pagos Libres aparece como segunda opción con una participación del 10%.

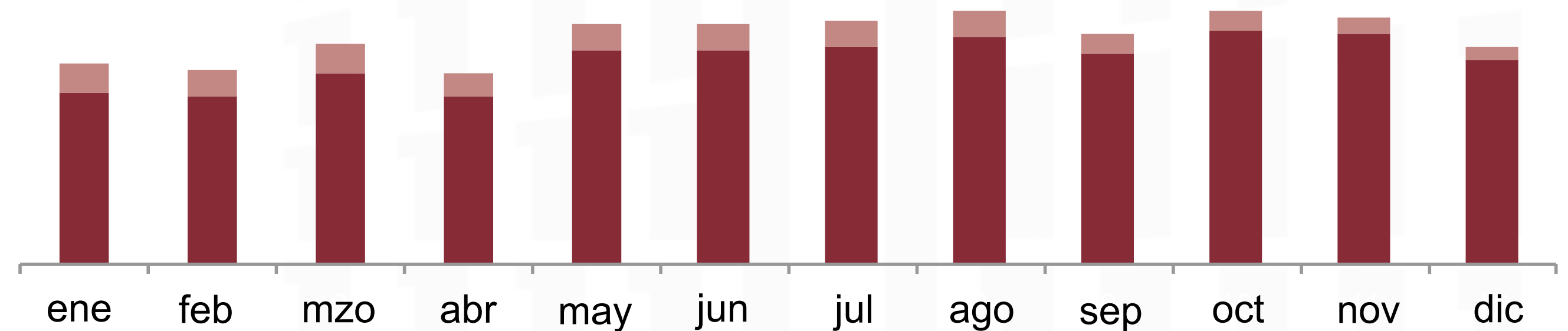


830 mil préstamos

En promedio otorgados mensualmente

10 millones aproximadamente

De préstamos colocados durante 2017



Promedio Mensual 830,000 operaciones

Préstamos Colocados 2017

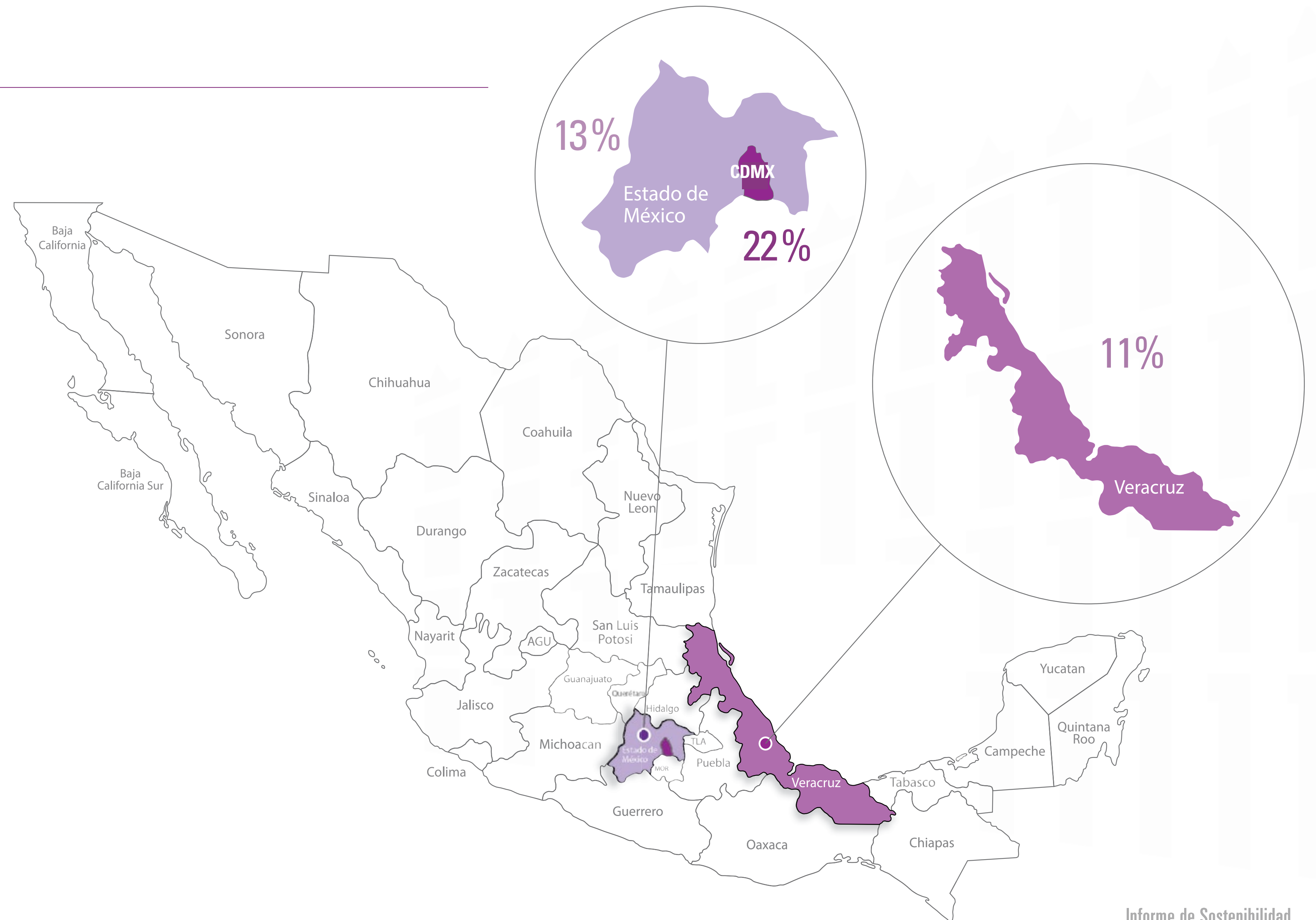
46%

De nuestras operaciones se concentran en:

CDMX

Estado de México

Veracruz



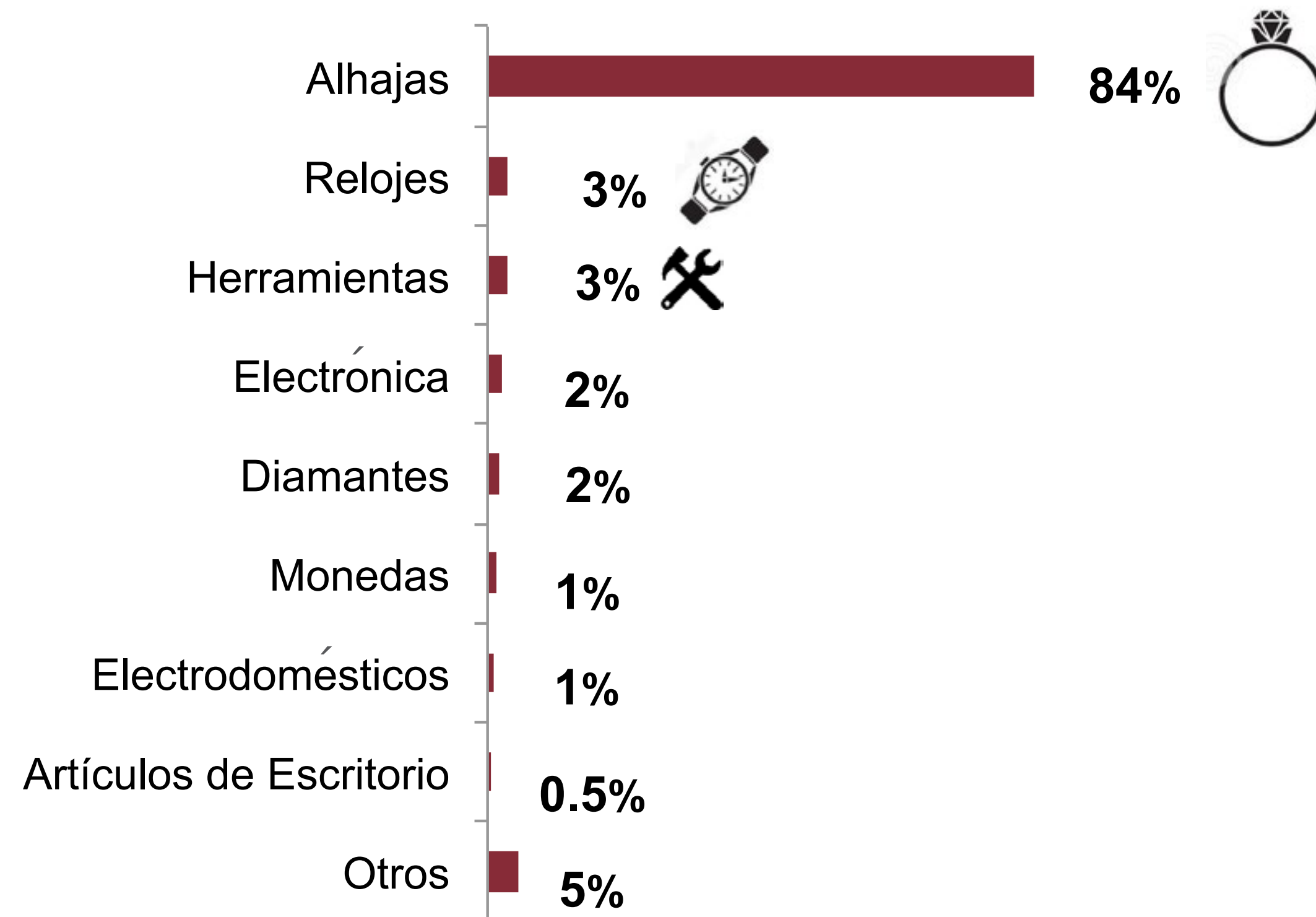
Préstamos Colocados 2017



84%

Del volumen de transacciones que realizan nuestros clientes es el empeño de alhajas.

Otros: Autos, motocicletas, arte, discos compactos, libros, etc.



Préstamos Colocados 2017



Durante 2017 se realizaron diversas acciones para reforzar el empeño en las Sucursales.

Enero Se amplió el servicio de empeño de autos sin resguardo en diferentes estados de la república

Marzo Campaña ofertas personalizadas por cliente para mayor préstamo

Abril Recuperación reempeño para acreditar prestamos de acuerdo con el valor internacional del oro

Junio Programa Presta Más

Noviembre Reempeño con refrendo cero

Enero

Más dinero por tu auto, con el interés más bajo y sin comisiones.

Marzo

Aquí obtienes más dinero con el interés más bajo, al empeñar relojes y todas tus joyas.

Abril

¡Reempeña!
Te podemos prestar más por tus joyas.

Solicita tu reempeño, paga los intereses generados y podrás obtener un **mayor préstamo.***

Impulso Información al instante **Operación Prendaria**

Asunto: Presta Más

Estimados Peritos Valuadores

Les compartimos la actualización de factores empleados en SIVA 2.1 para la correcta clasificación y mejora en la valuación de prendas así como un breve catálogo del tipo de prendas que pueden sustentar con ejemplos reales de diferentes ventanillas:

Junio

Nacional Monte de Piedad **MCO** Mesa de Control Operativo

Asunto: Reempeño

Estimados Gerentes:

Se les informa que con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes un mayor préstamo al Reempeñar, a partir de mañana 01 de Noviembre, el sistema MIDAS permitirá realizar la operación de Reempeño a partidas que NO cuenten con ningún refrendo, es decir, que tengan estado de caja "Préstamo Pagado".

Noviembre

Cartera y Ventas

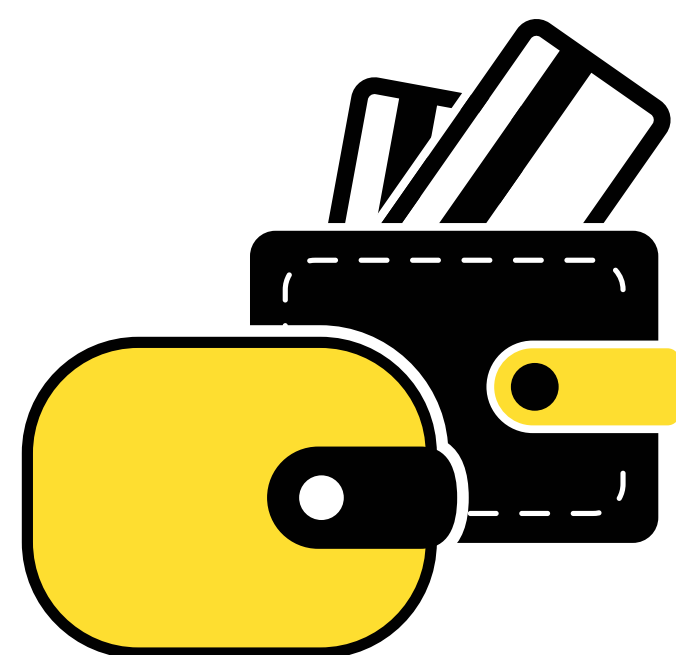


Al cierre de 2017 nuestra cartera promedio fue de 6.5 millones de prendas, lo que significó un crecimiento de 11% respecto al 2016

Este resultado se explica fundamentalmente por las buenas prácticas operativas con los clientes, además de factores como el reempeño, el aumento en el precio del oro, las ofertas personalizadas y el programa Presta Más.

6.5 Millones de partidas

Cartera Promedio Anual

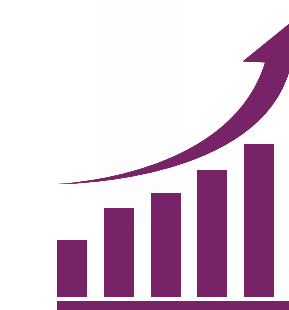


Del total de prendas que se empeñaron y pasaron a exhibición en nuestras vitrinas el 45% fueron recuperadas por el cliente vía venta de mostrador.

En 2017 se realizaron 3.6 millones de operaciones de venta en vitrinas de las Sucursales

3.6 Millones

de operaciones



Ventas

45%

de recuperación de prendas



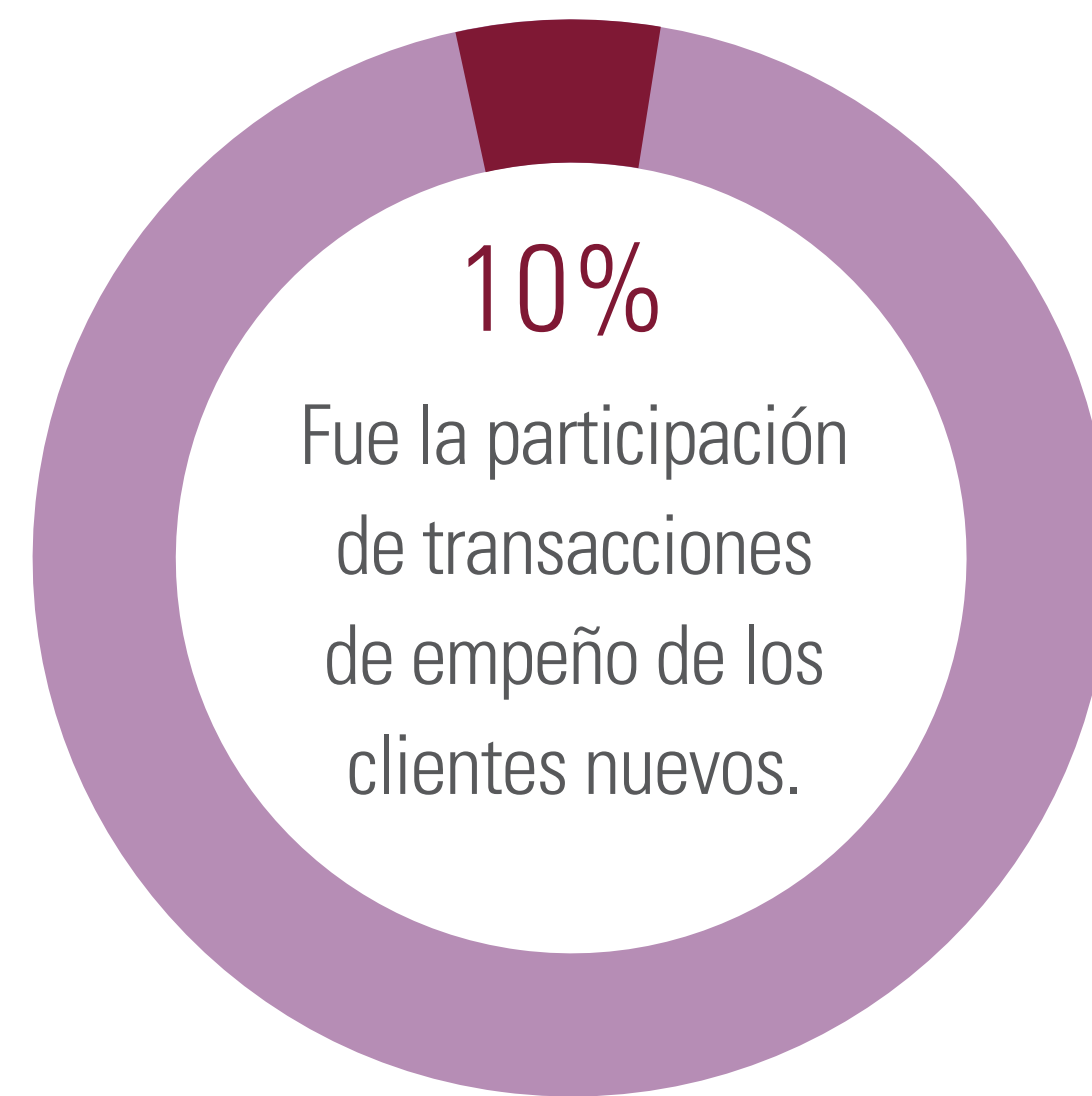
Cientes



Cientes nuevos y su empeño.

Con el objetivo de fidelizar y retener a nuestros clientes gestionamos la operación ofreciéndole el mejor valor por sus prendas mediante campañas específicas.

Nuestros servicios son requeridos principalmente por mujeres quienes realizaron el 63% del total de operaciones en 2017



406 mil

clientes registrados en 2017.

86.4%

de activación de los clientes en 2017.

9.4%

De crecimiento de clientes relevantes.

1,790,549

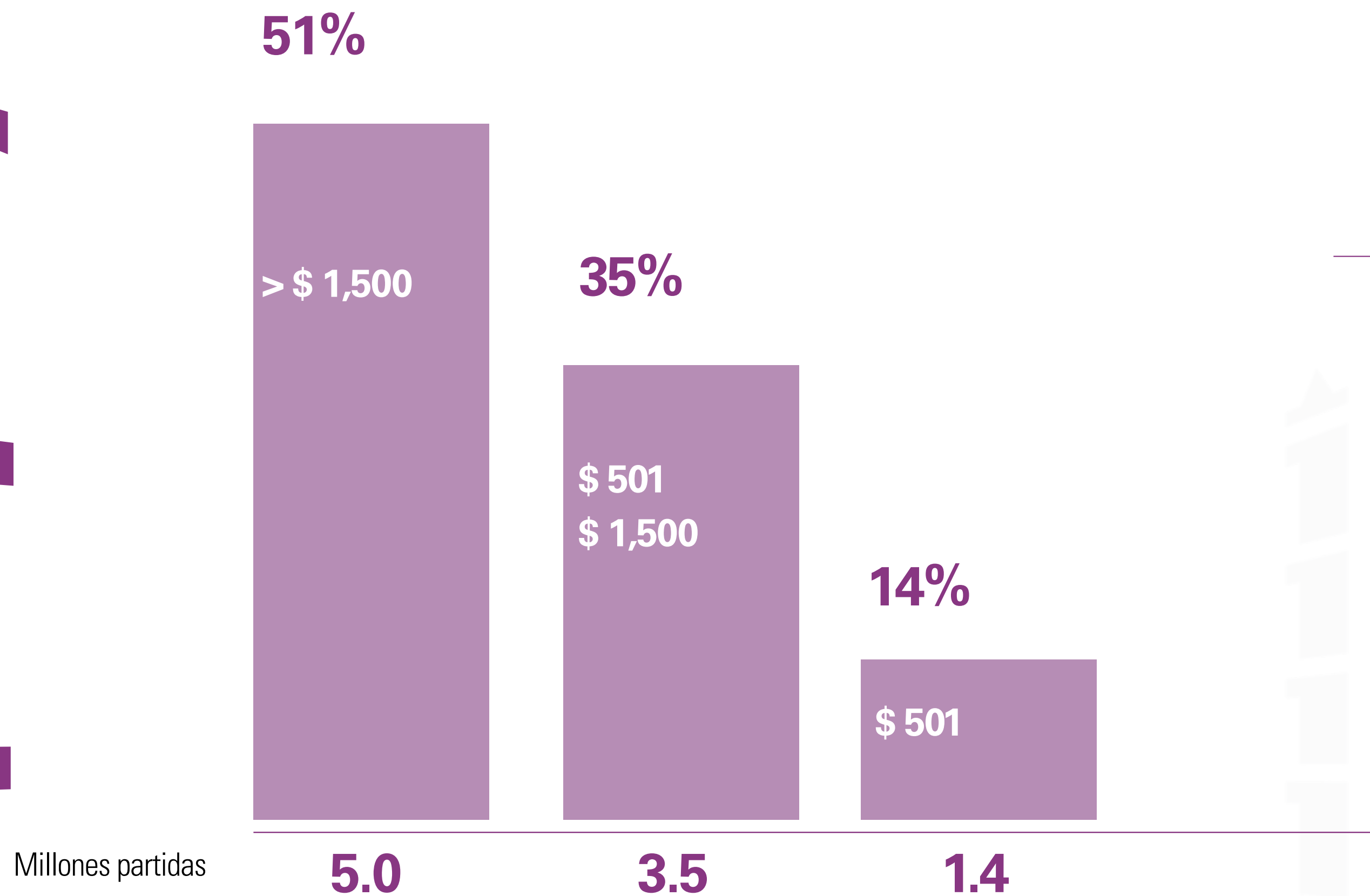
Cientes que empeñaron en 2017.

Activación anual: Clientes que se registraron en 2017 e hicieron empeño durante 2017. Fuente: SIGO

Cientes Nuevos y su Empeño



Proporción operaciones por rango de préstamo



Apesar de que los empeños menores a \$ 500 pesos no logran cubrir los costos operativos, NMP los otorga con fines altruista y asistencial, apoyando las necesidades de personas vulnerables y de escasos recursos.

Con ello en 2017 se realizaron 1.4 millones de empeños que se vieron beneficiados con este financiamiento.

Incidente en la Operación por Terremoto

Derivado del terremoto ocurrido en septiembre de 2017 la operación de algunas Sucursales se vio interrumpida ocasionando cierre temporal.

Impactos en nuestra red de sucursales

4

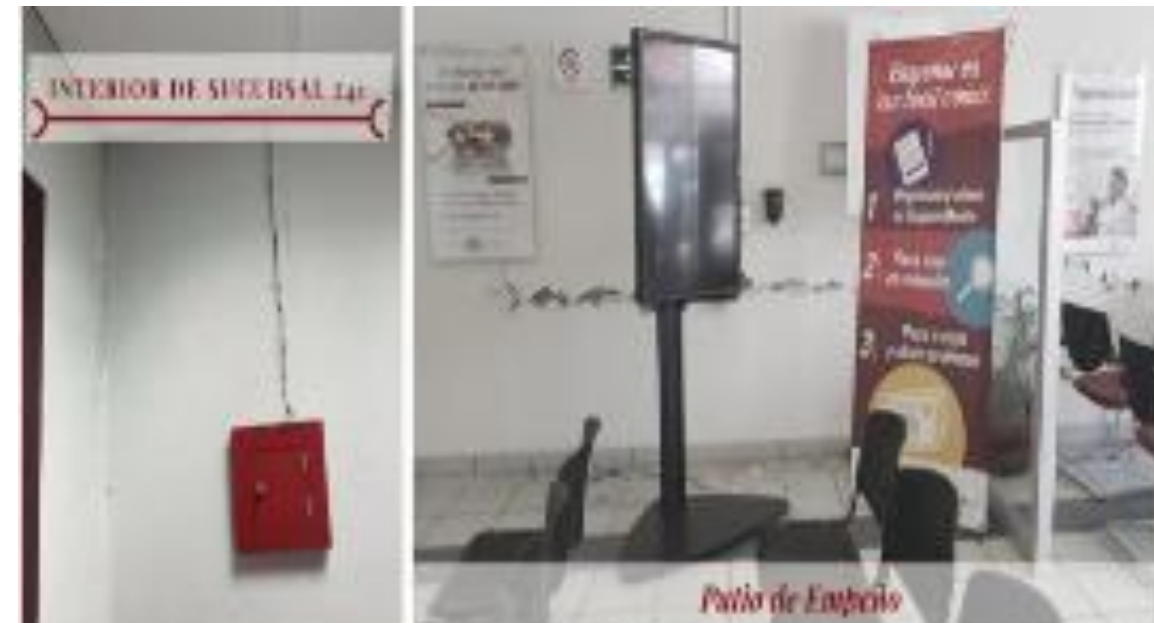
Cierre de Sucursales por daños estructurales

15

Cierre de Sucursales el día del evento por falla en los enlaces y energía eléctrica

16

Sucursales con operaciones parciales durante 4 días por intermitencia en los sistemas



Reacción inmediata

Nacional Monte de Piedad I.A.P. diseñó e implementó una Campaña de Apoyo a Damnificados.

Asunto: Campaña Damnificados

Estimado Gerente:

En las últimas semanas nos hemos enfrentado a varios acontecimientos que lamentablemente han generado muchos daños, personas lesionadas y pérdidas humanas. Por tal motivo, con el objetivo de ayudar a nuestros clientes, así como a las personas que lo requieran, Nacional Monte de Piedad ha decidido realizar las siguientes acciones:

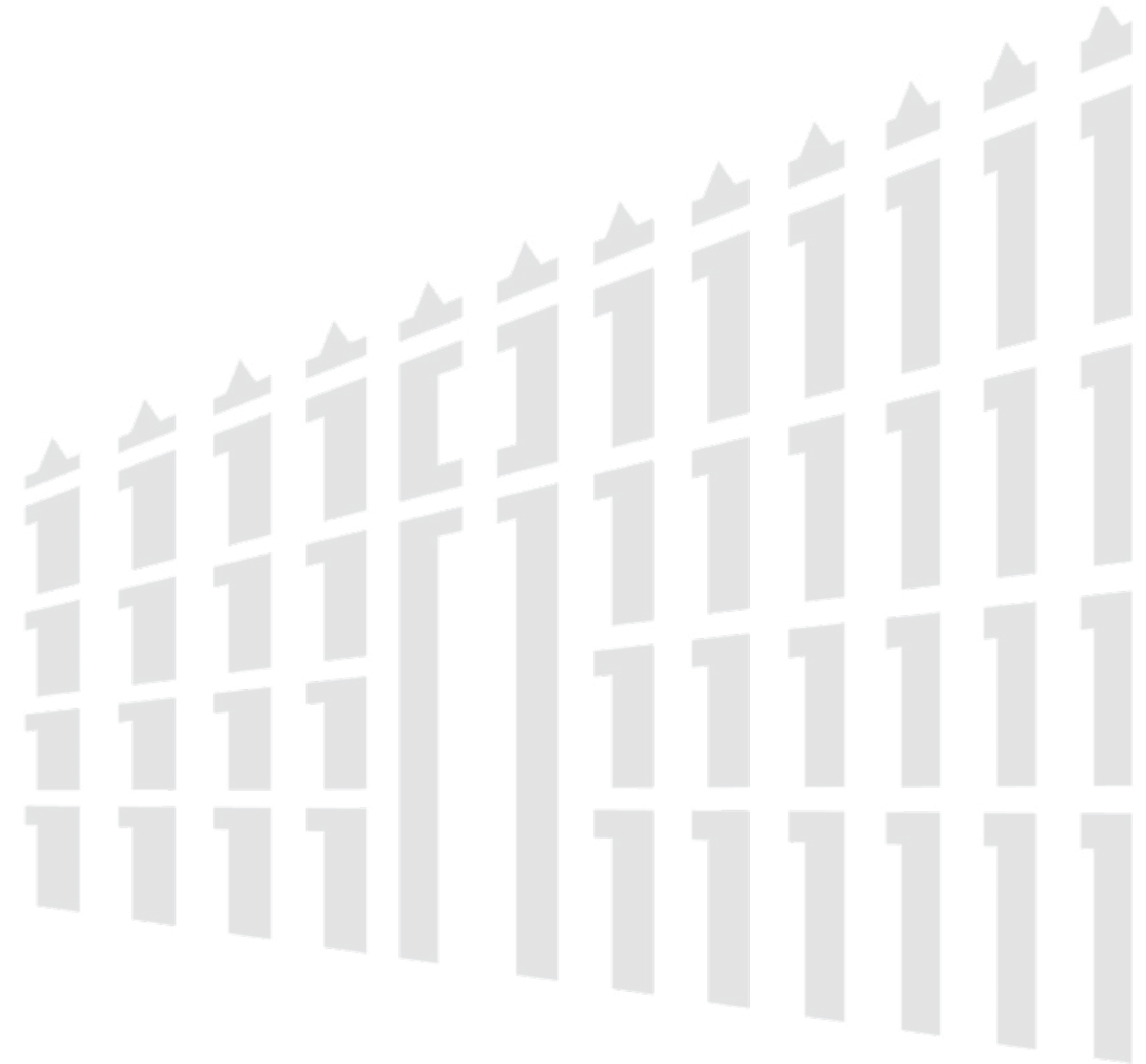
1. A los clientes que realicen **empeños** del 26 de septiembre al 30 de noviembre, se les dará una tasa preferencial del 1.2% mensual. Para esto se realizará lo siguiente:

Con la Dirección de Servicios Generales se reubicaron de manera temporal 2 de las Sucursales con daño estructural para seguir operando.

Se fortaleció el trabajo en equipo y clima laboral en pro de apoyar a las familias de Puebla, Tlaxcala y Morelos afectadas por el sismo.

Inversión Social

Contribuir al desarrollo sostenible en México



¿Qué Significa Ayudar a Quien lo Necesite?



“Ayudar a quien lo necesite” es la frase que sintetiza nuestra vocación fundacional y para Nacional Monte de Piedad I.A.P. significa contribuir al desarrollo sostenible y al ejercicio de derechos de las personas en situación de carencia, vulnerabilidad o exclusión social que viven en nuestro país.

Con los remanentes operativos del préstamo prendario y servicios financieros, realizamos inversiones sociales en proyectos de Salud, Educación, Vivienda, Igualdad de Género, Seguridad Alimentaria, Desarrollo Comunitario y Económico, entre otros.

A través de 574 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), apoyamos a cerca de dos millones de personas cada año.

Nuestros recursos se orientan a promover acciones de desarrollo.

Dada la amplitud y diversidad de problemáticas y grupos con los que trabajan las Instituciones en las que invertimos, utilizamos como brújula y marco de referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), priorizando 10 de los 17 ODS.



“Foto proporcionada por Sin Fronteras I.A.P.”

Portal de Inversión Social



Hemos desarrollado un portal donde informamos de forma transparente la forma en que orientamos nuestra Inversión Social.

En este portal se puede consultar:


- Información sobre el área de Inversión Social
- Modalidades de apoyo
- Criterios de participación y asignación de recursos
- Buscador de Instituciones
- Noticias

Para mayor información puedes consultar nuestra página :
<http://inversionsocial.montepiedad.com.mx>



¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro, con 242 años operando ininterrumpidamente. Nuestra vocación fundacional es "Ayudar a quien lo necesita" a través del préstamo prendario, servicios financieros e Inversión Social.

Ver más 

¿Cómo Invertimos?



Buscamos que nuestra Inversión Social sea pertinente, eficaz y eficiente, orientada a incentivar la participación ciudadana y movilizar al sector social.

Nuestro Modelo de Inversión Social incorpora el enfoque de Gestión para Resultados de Desarrollo y el enfoque basado en Derechos Humanos.

Trabajamos con dos estrategias: Fortalecimiento y Apalancamiento, que contribuyen a generar los cambios esperados en las instituciones apoyadas.



¿Cómo Invertimos?



Nuestro modelo de Inversión Social está sustentado en dos enfoques:

Enfoque basado en Derechos Humanos (EBDH)

Constituye un marco conceptual y metodológico fundamentado en los principios rectores y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, situando a las personas en el centro del proceso de desarrollo, como sujetos de derecho.

Gestión para Resultados de Desarrollo (GPRD)

Canaliza todos los recursos a la consecución de cambios sociales para que las personas puedan desarrollarse de manera plena y ejercer sus derechos generando evidencia de ello al rendir cuentas. Desde lo operacional, las organizaciones encauzan sus procesos de planificación, gestión, generación de aprendizajes, seguimiento y evaluación al logro de resultados y mejora continua.

Modalidades de Apoyo

Cada año invitamos a participar a las Instituciones de Asistencia Privada al proceso de asignación de recursos de Inversión Social.

Diferenciamos nuestra inversión en dos grandes modalidades:

¡ **Convocatoria Pública**

¡ **Invitación Directa**

Fortalecimiento: Inversión Financiera

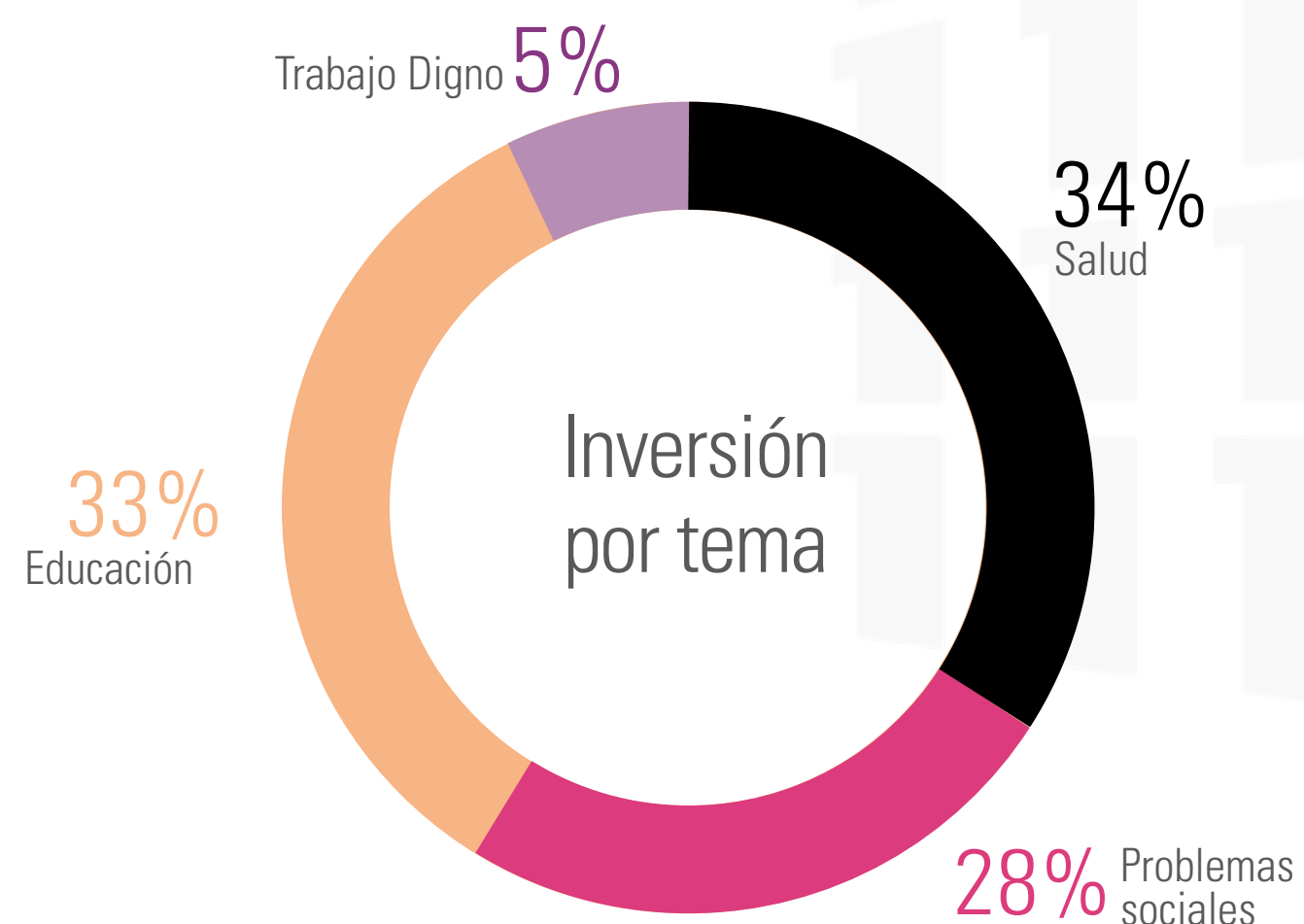
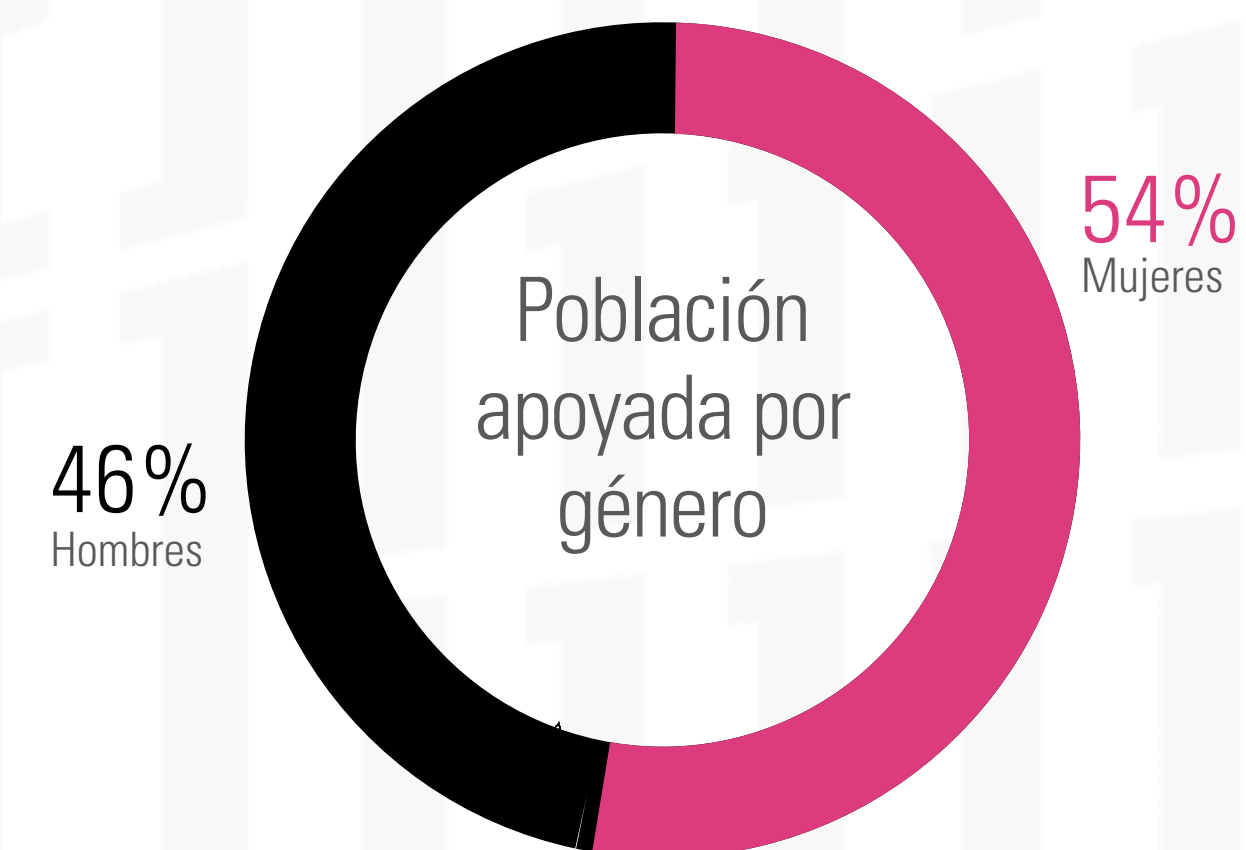
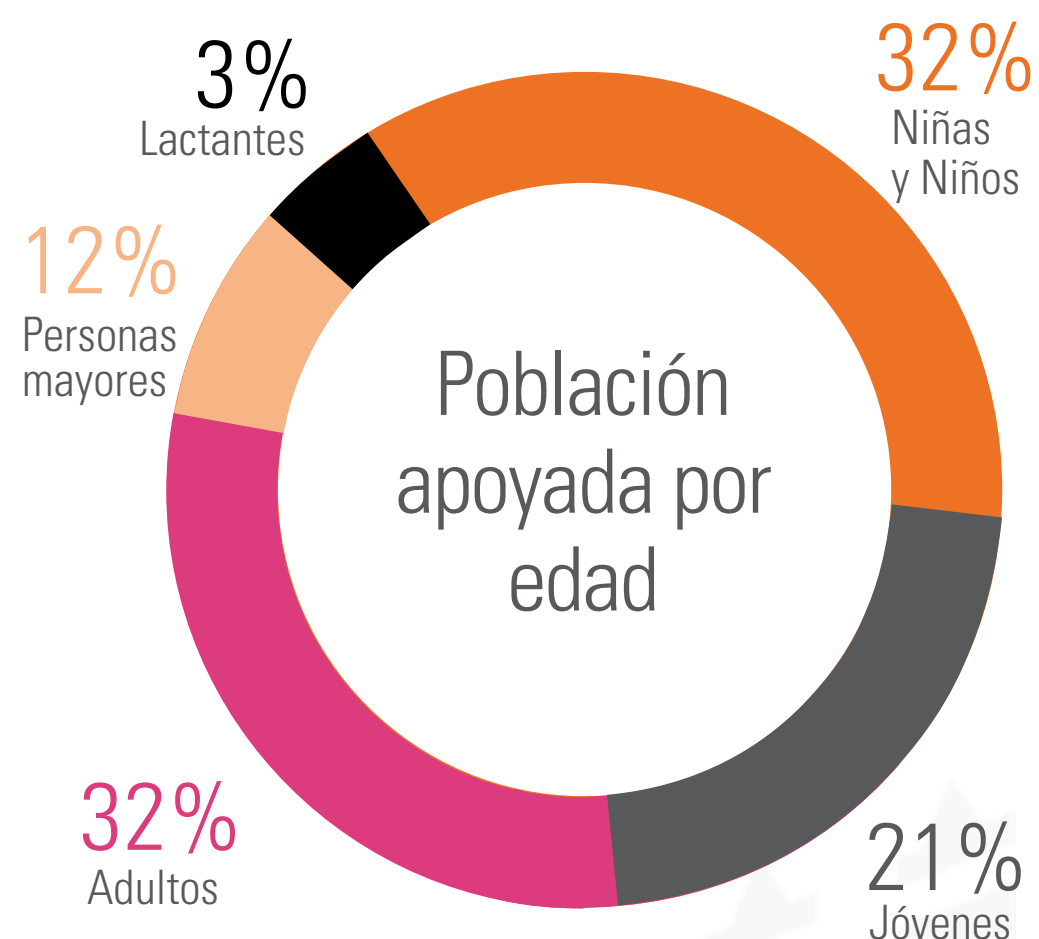


Impulsamos y acompañamos el fortalecimiento de las instituciones a través del financiamiento de intervenciones orientadas a los objetivos de impacto:

- Favorecer el acceso a servicios esenciales de calidad.
- Promover la formación de medios de vida sostenibles.
- Impulsar la participación activa de los diversos actores en el proceso de desarrollo.

Con nuestra inversión pretendemos que las instituciones cuenten con recursos económicos para dar soporte a sus acciones y lograr los resultados que se proponen.

Esperamos que inviertan los recursos que aportamos en programas y componentes idóneos para generar cambios profundos en las personas y sus comunidades.



Cifras Relevantes



574

Organizaciones de la Sociedad Civil apoyadas

1,530,552

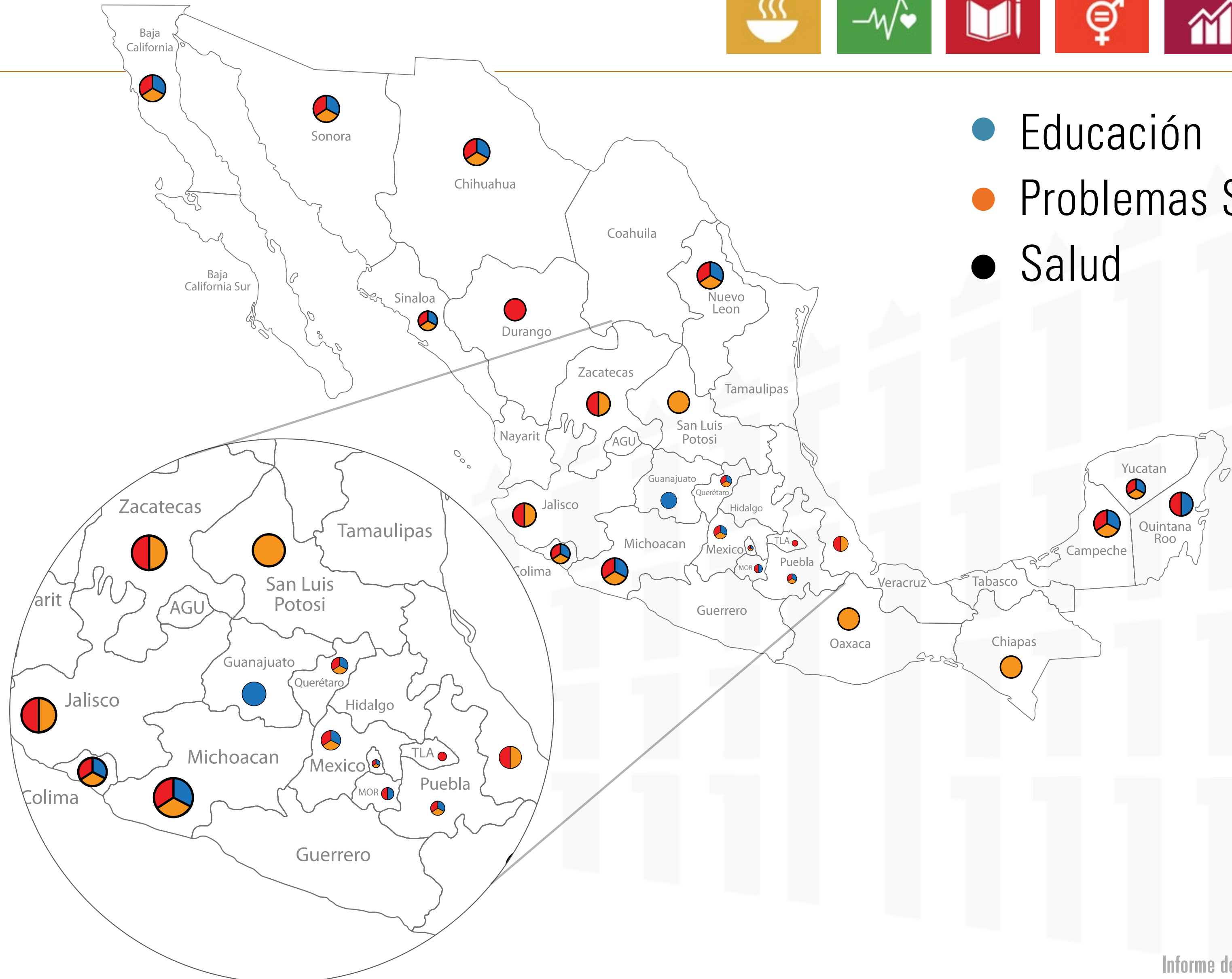
Personas en condiciones de vulnerabilidad fueron apoyadas a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil

Más de 392 millones de pesos

entregados a las Organizaciones de la Sociedad Civil

24 Estados

de la República Mexicana con proyectos financiados por Nacional Monte de Piedad



- Educación
- Problemas Sociales
- Salud

Fortalecimiento: Inversión Financiera



Formación para el trabajo digno

El 12 de octubre de 2017 se publicó la convocatoria especial de asignación de recursos de Inversión Social 2017 - 2018 Formación para el Trabajo Digno.

Se recibieron 65 proyectos por parte de organizaciones de la sociedad civil los cuales pasaron por un primer filtro que validó el cumplimiento de los criterios generales de la convocatoria.

Los problemas que genera la falta de empleo en general, y de empleo digno en particular, así como la alta tasa del trabajo informal constituyen grandes desafíos que obstaculizan las posibilidades de mejorar las condiciones de vida, desarrollo y dignidad laboral de nuestra sociedad, fundamentalmente en los jóvenes, las mujeres y los grupos vulnerables por etnia o discapacidad.

Buscamos apoyar iniciativas que promuevan la inserción laboral, así como la mejora de las condiciones de trabajo y de seguridad social, por la vía de la formalización, en ambos casos, mediados por procesos educativos.

Temática	Número de Solicitudes	Número de Proyectos Aprobados
Inserción laboral de jóvenes desocupados	32	22
Vinculación escuela - trabajo	18	7
Protección de derechos laborales de trabajadoras domésticas	5	2
Otros	10	0
Total	65	31

más de 20 millones

de pesos invertidos para los proyectos presentados en la Convocatoria de "Formación para el trabajo digno"

Fortalecimiento: Capacidades Organizativas e Intervenciones



Consideramos que el fortalecimiento de las Instituciones de Asistencia o Beneficencia Privada es un factor decisivo para fomentar la participación y los procesos de educación ciudadana en la sociedad mexicana.

Desde la Dirección de Inversión Social buscamos favorecer que las Instituciones adopten los enfoques de la cooperación internacional, mejoren el diseño de sus intervenciones, usen de forma más eficiente sus recursos y generen evidencia de su contribución al desarrollo.

Para destacar:

Realizamos **172 valoraciones de capacidades organizativas** y a partir de ellas, proporcionamos una retroalimentación a cada institución para implementar acciones de mejora en temas relacionados a su patronato, generación de recursos, equipo operativo, aspectos administrativos, comunicación y tecnologías de información.

En el 2017, 131 instituciones continuaron con el proceso de fortalecimiento de su intervención social.

172 Valoraciones

de Capacidades Organizativas

131 Instituciones

continuaron su proceso de fortalecimiento

Apalancamiento

Articulación y sinergias multiactor



POSIBLE

En conjunto con Fundación Televisa desarrollamos el programa Posible que busca inspirar, apoyar y conectar a emprendedores que tienen una idea de negocio, para desarrollar habilidades, estructurar mejores ideas, ampliar su visión, atreverse a innovar y acceder a redes y recursos.

Los emprendedores son asistidos con capacitación y mentorías para desarrollar sus ideas de negocio.

Para destacar:

- Se evaluaron 93 proyectos por 60 evaluadores
- 100 proyectos llegaron al campamento 2017 donde profundizaron su modelo de negocio con apoyo de mentores
- En 5 convocatorias se han apoyado a 500 nuevas empresas de las cuales 229 se encuentran en operación y han creado más de 800 empleos en los sectores de educación, alimentación, salud y ciencia.



Becas Generación Bicentenario

Nacional Monte de Piedad, el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación y TV Azteca conforman el Fideicomiso Becas Generación Bicentenario, iniciativa que desde 2011 apoya a un grupo de los mejores estudiantes de la República Mexicana durante su trayecto académico hasta finalizar la licenciatura, con una beca económica sin precedentes.

Como parte de su compromiso con el programa y con México, el grupo de becarios, que actualmente cursa los niveles de educación media superior y superior, desarrolla proyectos sociales que contribuyen de forma tangible al mejoramiento de sus comunidades.

879

becarios apoyados

54.88 millones de pesos

recaudados, de los cuales hemos aportado el 71%

144

becarios concluyeron el nivel medio superior

8

becarios concluyeron el nivel superior

84

proyectos sociales implementados

Apalancamiento: Convenios de Colaboración con Otros Donantes



Adoptamos el reto de fortalecer la participación y articulación entre actores de la sociedad civil, ya que la mayoría de los problemas sociales son difíciles de resolver y tienen interdependencias que involucran a múltiples actores con perspectivas diversas.

La solución a estos desafíos requiere un trabajo colaborativo y complementario, con diferentes enfoques y habilidades orientados hacia el mismo fin.

En 2017 se renovó el convenio de colaboración con Dibujando un Mañana I.A.P. y con Fundación para la Protección de la Niñez, I.A.P., ambas fundaciones con intervenciones relacionadas al trabajo de apoyo a la infancia.

Concretamos el convenio con Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C. cuya intervención apoya instituciones que trabajan a favor de niñas, niños y jóvenes en riesgo o situación de calle.



Apalancamiento: Divulgación de Buenas Prácticas



PREMIO 2017 Nacional Monte de Piedad

“Juntos logramos más por el desarrollo de México”

“En Monte reconocemos y premiamos el esfuerzo de los principales actores de la Sociedad Civil”

Nuestro propósito es promover y reconocer a las instituciones que realizan un trabajo social destacado, con visión y compromiso.

El desempeño de las instituciones ganadoras de este premio debe ser sobresaliente en rubros como: capacidades institucionales, nivel de efectividad de las intervenciones y transparencia en el uso de los recursos donados.

Adicionalmente, valoramos el trabajo de fortalecimiento de la institución para mejorar su intervención ante diferentes desafíos.

7 Ediciones

de 2011 a la fecha

En todos los casos, las instituciones reconocidas obtienen una presea y un incentivo económico de un millón de pesos para apoyar su labor, adicional al programa de fortalecimiento.

En 2017 se reconoció a las siguientes instituciones:



Asociación Programa Compartamos, I.A.P.



Fundación de Beneficencia Privada Banco de Alimentos Cáritas Puebla, I.B.P.



Instituto María Isabel Dondé, I.A.P.

Apalancamiento: Divulgación de Buenas Prácticas

En 2017 entregamos dos reconocimientos especiales para destacar la Transformación Extraordinaria y la Continuidad y Consistencia de las instituciones.
En ambos casos, la instituciones reconocidas obtienen una presea y un incentivo económico de 500 mil pesos.



El reconocimiento por “Transformación Extraordinaria” reconoce a la institución que transforma su intervención como resultado de su proceso de fortalecimiento.

Fundación Tarahumara José A. Llaguno, A.B.P.



El reconocimiento “Continuidad y Consistencia” distingue a la organización que a lo largo del tiempo demuestra solidez y estabilidad en su operación ante los cambios y retos del entorno.

Villas Asistenciales Santa María A.B.P.



Ayuda Extraordinaria por Terremotos en México



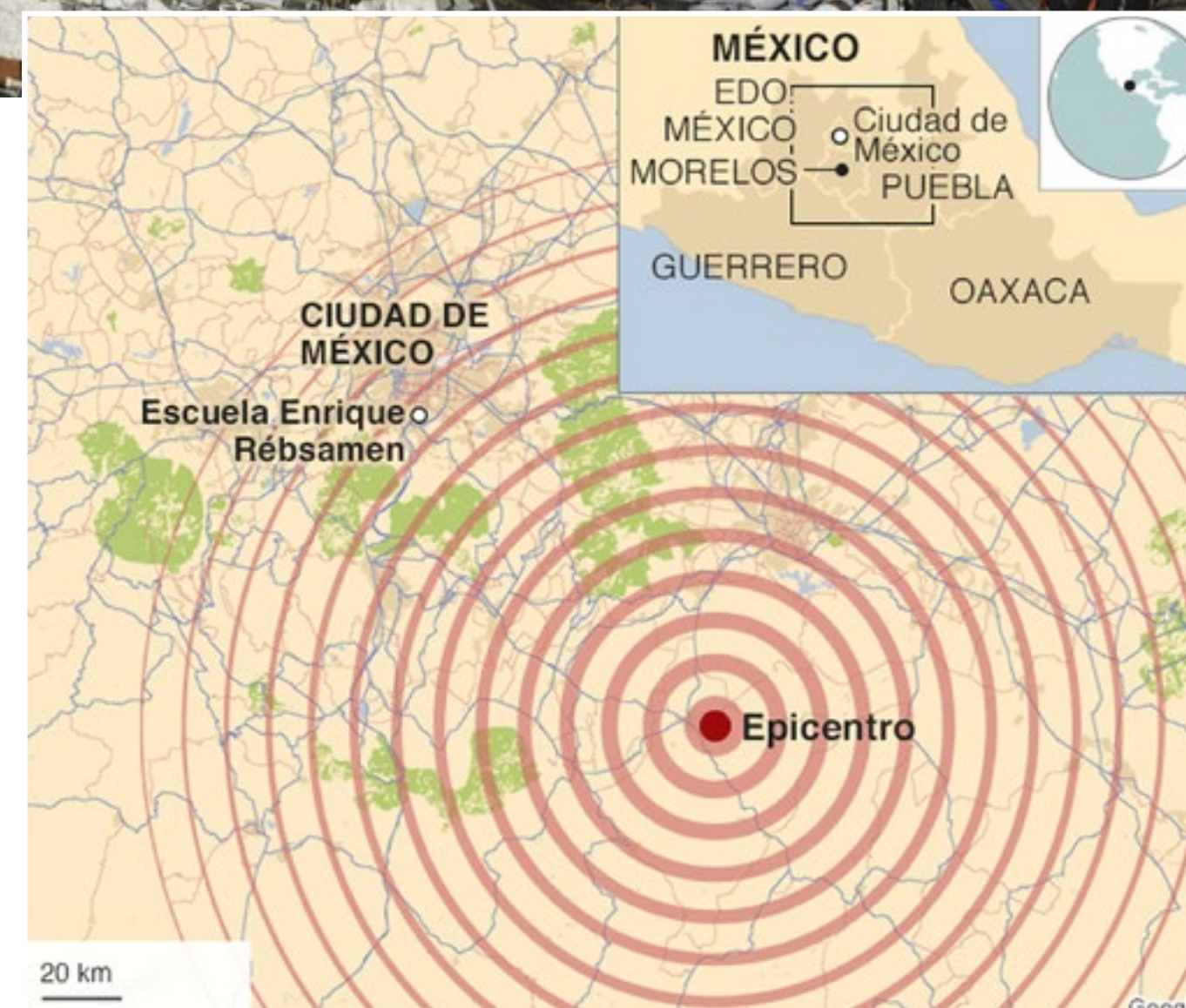
A partir de los lamentables sucesos ocasionados por los terremotos de septiembre de 2017, que afectaron a los Estados de Chiapas, Estado de México, Morelos, Oaxaca, Puebla y Ciudad de México, desarrollamos una estrategia para el apoyo de los damnificados por estos fenómenos naturales.

Después de una larga reflexión y análisis decidimos destinar los recursos extraordinarios para la reconstrucción de escuelas con daño total o parcial, complementando la etapa de reconstrucción del gobierno y otros donantes.

20 millones

de pesos destinados a la reconstrucción de escuelas con daños

Campaña en sucursales



El 20 de septiembre se levantó un censo de las afectaciones que sufrieron las Instituciones apoyadas por Nacional Monte de Piedad. Se identificaron 45 instituciones con daños leves, moderados y graves.

Dentro de los criterios de elegibilidad para recibir este donativo extraordinario, se consideró que la institución debía contar con un dictamen de daños y un presupuesto de obra de las afectaciones.

45 instituciones

con daños leves, moderados y graves.

7 instituciones

que sufrieron daños moderados y graves fueron apoyadas

Nuestro Equipo

El Empeño de
Nuestros Colaboradores:
reflejo de nuestro compromiso

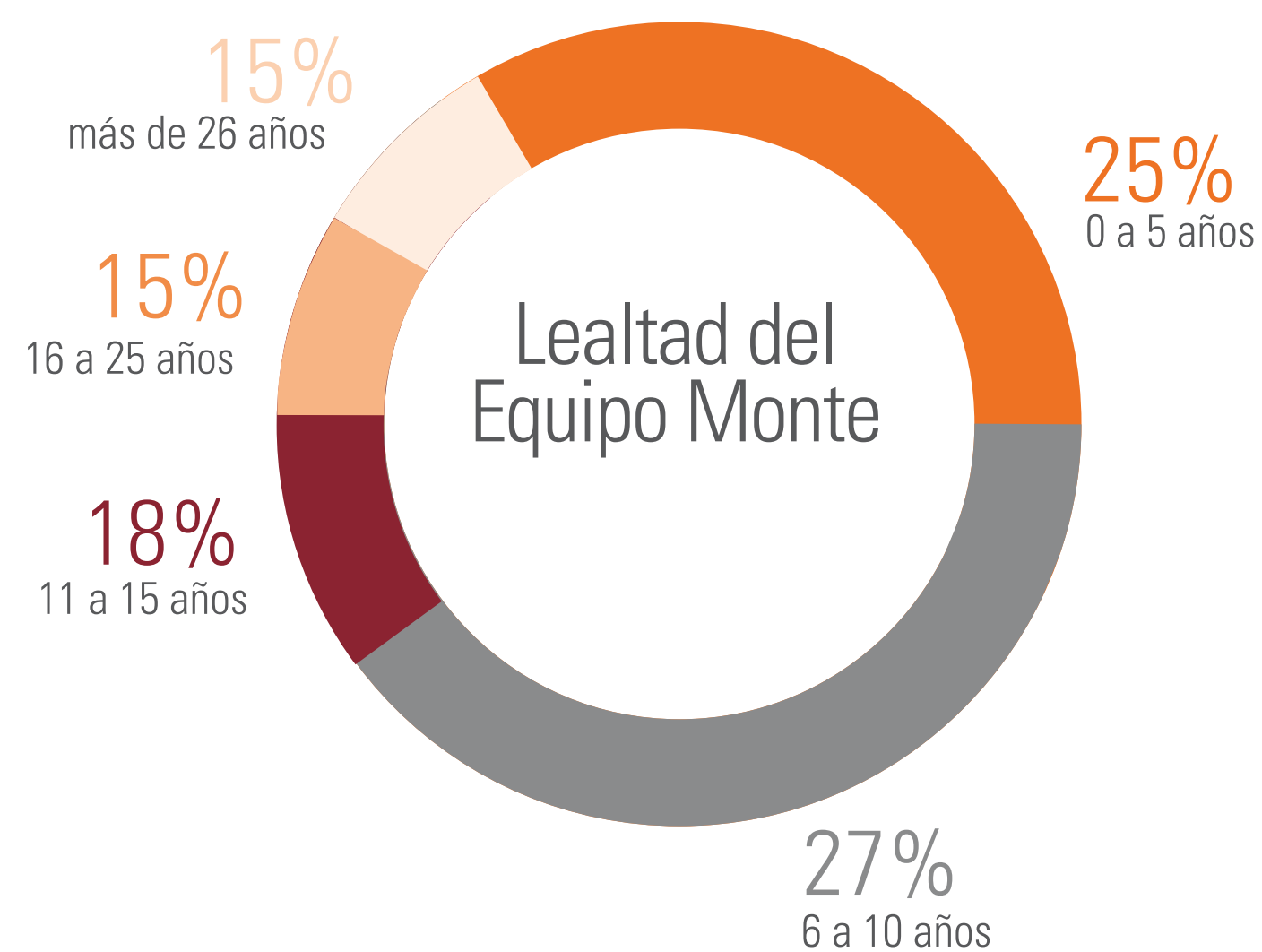
Estándares Laborales



En Nacional Monte de Piedad El Mejor Trato empieza en casa.

La calidad y calidez de nuestro servicio también se vive al interior de la Institución.

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 en nuestra gente un ambiente estable y un alto sentido de orgullo y pertenencia a la Institución.

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

30%
de los colaboradores cuentan con más de 15 años de antigüedad

13 años
promedio de permanencia



Estándares Laborales



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

Equidad laboral

Ofrecemos una fuente de empleo formal y estable que favorece el desarrollo integral de las personas y la equidad laboral.

Garantizamos 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.

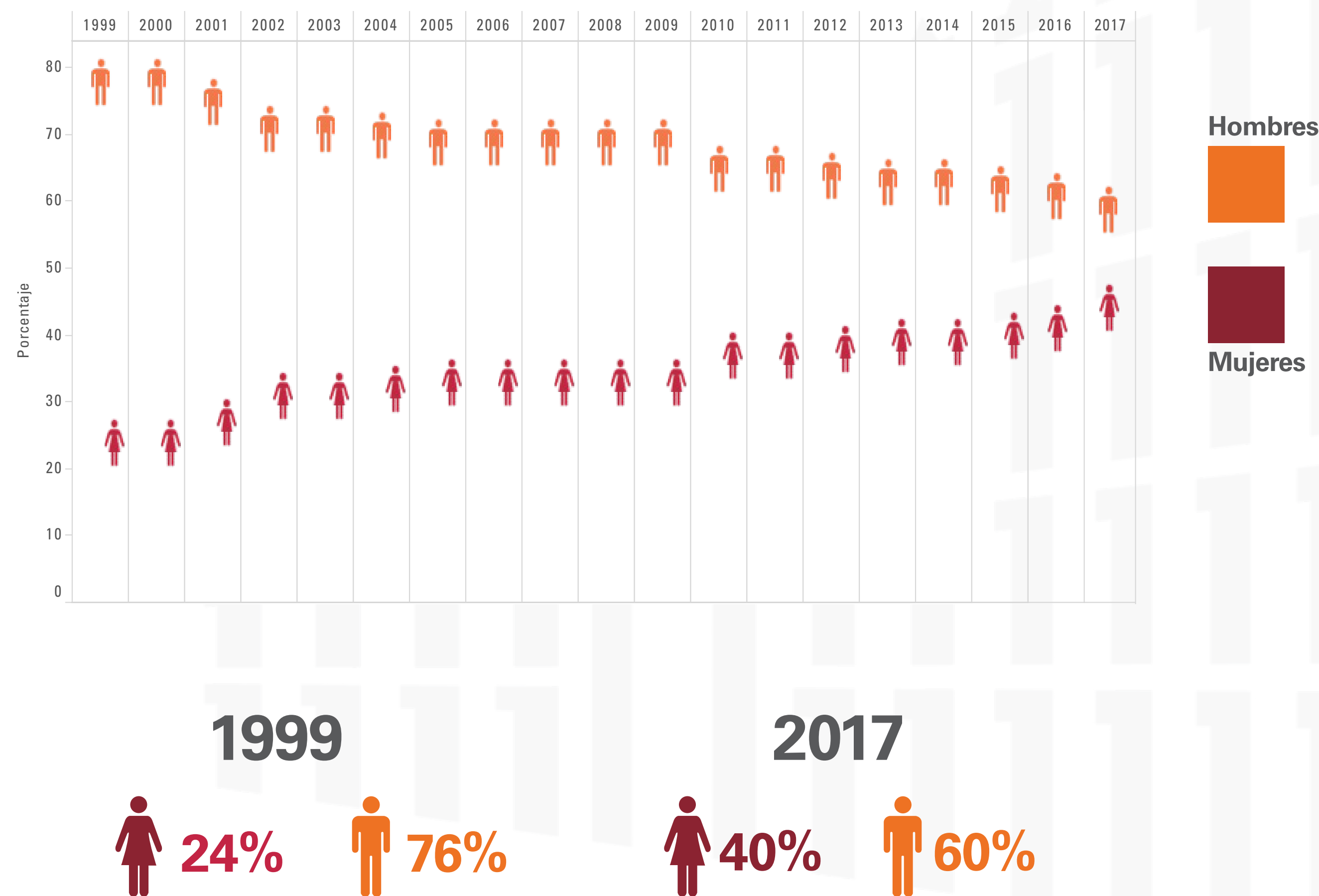
Experimentamos un proceso de expansión al pasar de 37 a 320 sucursales y actualmente contamos con **4,398** posiciones laborales de la cuáles el 40% son ocupadas por mujeres.

18%

de nuestra plantilla directiva es ocupada por mujeres

Incremento de la plantilla de colaboradoras

Distribución de Género



Estándares Laborales



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

En 1938 se realizaron las primeras negociaciones colectivas entre Nacional Monte de Piedad 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.

En 2010 el Sindicato amplió su denominación, siendo ahora: Sindicato Nacional de Empleados y Trabajadores es de Nacional Monte de Piedad y Empresas de Préstamo Prendario.

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 2,767 Colaboradores activos y a 1,312 Jubilados.

Transformación del
Aprendizaje en Monte

Crear Entendimiento Compartido



GUIAMOS

Modelo Operativo de Sucursales

Para Nacional Monte de Piedad dar el Mejor Trato significa “calidad y calidez” en el servicio que día a día se le brinda al cliente en nuestra red de más de 320 sucursales.

Por lo anterior en 2017 integramos un grupo interdisciplinario de líderes, con el propósito de diseñar el proceso para ejecutar de manera homogénea las funciones que integran nuestro Modelo Operativo y con ello, estandarizar la operación prendaria y comercial brindando al Cliente una mejor experiencia de servicio



Cajeros

La capacitación a distancia es una de las modalidades que utilizamos en nuestra Institución, para garantizar que los colaboradores cuentan con el conocimiento de manera oportuna y eficiente sobre diferentes temas relacionados con el servicio, productos, herramientas tecnológicas, regulación, etc.

A través de esta metodología se formaron a:

550

Cajeros

732

Gerentes Regionales y de Sucursal

Normatividad Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo

Cumpliendo con la regulación emitida por la autoridad, Nacional Monte de Piedad capacita en temas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo dentro de las instituciones financieras, identificando los aspectos críticos, análisis y comprensión de este delito, para llevar a cabo las acciones preventivas correspondientes.

287

Participantes

Capacitación y Desarrollo



Encuesta de Clima Organizacional



Durante el primer trimestre de 2017 llevamos a cabo una Encuesta para conocer la opinión de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo. Contamos con la participación del 88% del Equipo, lo cual denota un alto interés para retroalimentar a la Institución.

El objetivo de este diagnóstico fue: Conocer el grado de satisfacción, motivación y compromiso laboral identificando áreas de oportunidad y fortaleciendo las buenas prácticas en el trabajo.

El resultado general fue de:



Para que el Equipo Monte esté preparado en caso de que se presenten situaciones de emergencia derivadas de desastres naturales, actos delictivos, concentraciones masivas, etc. se cuenta con un grupo de brigadistas integrado por Colaboradores, a quienes se les proporciona conocimientos y prácticas en materia de Protección Civil para su aplicación ante la presencia de diferentes eventos para salvaguardar la integridad física de Colaboradores, Clientes y Visitantes.

1,224
Colaboradores Capacitados

89
Sedes a nivel nacional

Transformando y Desarrollando a Nuestros Líderes

Para homologar y estandarizar la operación, todos los Gerentes que lideran una Sucursal participan en un programa de formación, para:

Certificar el conocimiento de procesos administrativos, normativos, operativos y comerciales.

Enriquecer la habilidad de negociación.

Alinear acciones y comportamientos para cumplir nuestra Promesa de Marca, El Mejor Trato.

37
Participantes

6,290
Horas de Capacitación

En alianza con ITESM - EGADE Business School, diseñamos un Seminario de Sociedades Financieras Populares para fortalecer el conocimiento en nuestros líderes de las microfinanzas.

82
Participantes

3,936
Horas de Capacitación



A través de nuestro programa de Voluntariado, en 2017 ayudamos a personas en condiciones de vulnerabilidad como adultos mayores, niños y comunidades indígenas en temas de salud, educación y problemas sociales.

Otras Acciones

Enero

Los colaboradores de la sucursal 56 de Cuernavaca, Morelos acudieron al área de Urgencias del IMSS de esta Ciudad, para repartir comida a las personas que se encontraban en ese lugar.



Marzo

En el Día del Amor y la Amistad, los colaboradores de la sucursal 35, acudieron al Hospital General de la Ciudad de Veracruz, para apoyar con alimento a las familias que se encontraban en este lugar, esperando noticias de sus seres queridos.



Abril

Los colaboradores de la sucursal 80 y 214 en el Estado de México, organizaron una recolección de tapitas para entregarlas al centro de acopio de Ford Zapata Texcoco Aeropuerto, cuyo destino es una Institución que ayuda a niños con cáncer.



Los colaboradores de la sucursal 62 del Estado de México, en conjunto con la Gerencia Regional de la Zona Centro 3, se organizaron para comprar un pastel y regalarlo el Día del Niño a la escuela primaria, de bajos recursos, "Ramón García Chávez" ubicada en Tlalnepantla, Estado de México.



Capacitación y Desarrollo



A través de nuestro programa de Voluntariado, en 2017 ayudamos a personas en condiciones de vulnerabilidad como adultos mayores, niños y comunidades indígenas en temas de salud, educación y problemas sociales

Convirtiendo PET en Vida

En alianza con AMANC se inició una colecta de PET y los fondos se destinarán al acompañamiento de niños y adolescentes con cáncer.

Oficinas Corporativas y Casa Matriz
Entrega de 800 kilos en 8 meses

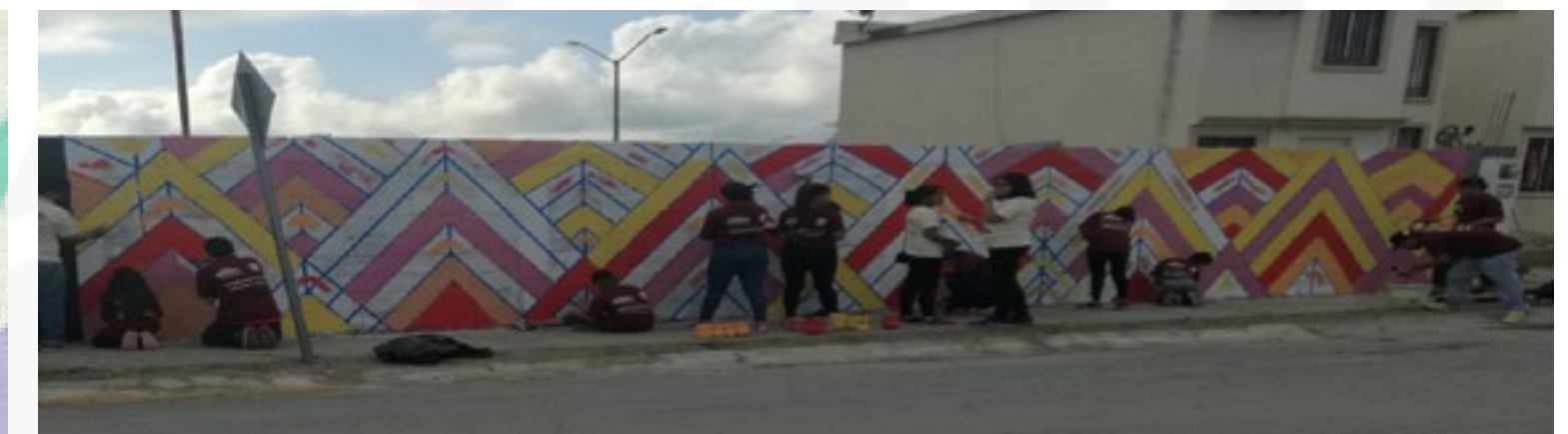


Fundación Hogares I.A.P.

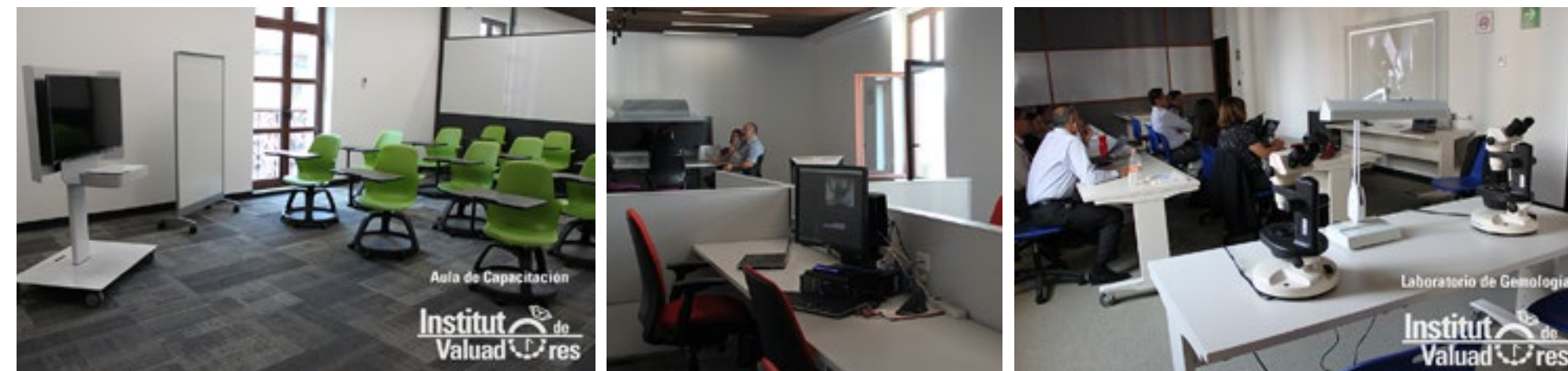
Rehabilitación de espacios públicos en comunidades de escasos recursos

3 eventos:

Chulavista Guadalajara, Jalisco
Real de Palmas Monterrey, Nuevo León
Villas Otoch Cancún, Quintana Roo



Instituto de Valuadores



Historia

- Se funda el 1 de octubre de 1931 con el nombre de Escuela de Valuadores, bajo la supervisión de Don Manuel Romero de Terreros.
- En la década de los 40's adopta una metodología y reglamentación lo que le permite evolucionar al Instituto de Valuadores.
- Desde 1964 a 2016 se ubicó en la colonia Romero de Terreros, y este año se reubica en Casa Matriz.

2016

Inició la certificación en el ramo de Varios por primera vez ejecutada bajo la modalidad, en línea

Pilares

El Instituto se posiciona como el primer Centro de Evaluación para Peritos Valuadores a nivel Latinoamérica.

A través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) y la Secretaría de Educación Pública (SEP), el Instituto certifica a toda la población de Peritos Valuadores en temas de Valuación.

Realizamos procesos óptimos de acuerdo a la DNC anual, detectando necesidades para mantener actualizados a los Peritos y unificar criterios de valuación.



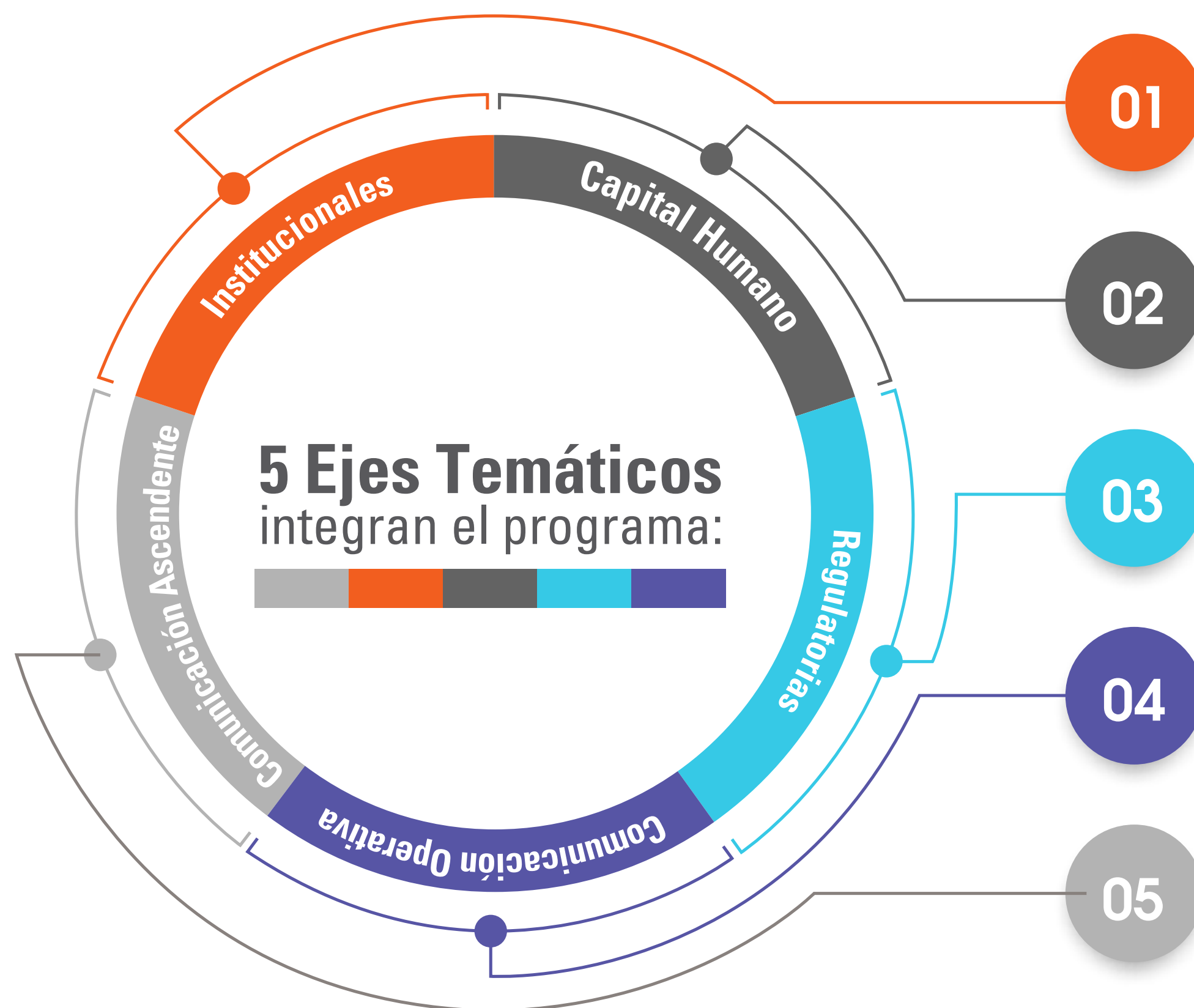
Tecnología e innovación de aprendizaje

El alcance global del Instituto permite llegar a toda la geografía donde tenemos presencia, a través de su plataforma educativa llamada “**CampusVirtualMonte**”, que facilita el apoyo de contenidos interactivos, videos tutoriales, videojuegos de aprendizaje, leaderboard, rapid learning, entre otros.

Enfocado en la formación y en el desarrollo de la capacitación y actualización continua de conocimientos técnicos, trayectorias profesionales, servicio al cliente y valores; el IVAL impulsa el cambio de cultura y el desarrollo de liderazgo en el personal administrativo, facilitadores y alumnos.

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.

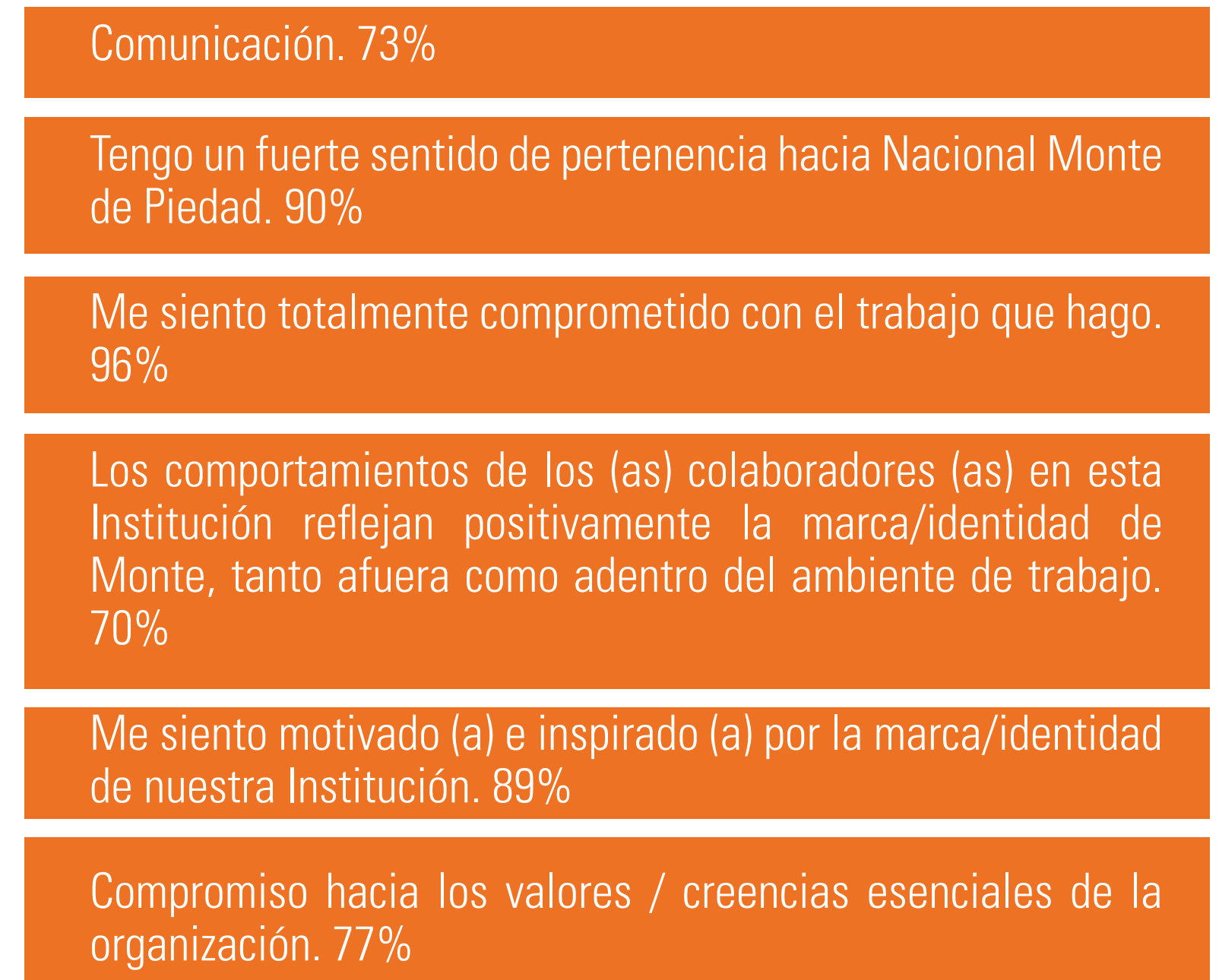
A través de los medios de comunicación interna **mantenemos informados a todos los colaboradores** sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales, avances del negocio, proyectos estratégicos, informe de resultados y cambios organizacionales.

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

Algunos indicadores.

En 2017 por primera vez realizamos una encuesta de clima organizacional en la que pudimos obtener un índice de algunos rubros que fomentamos en las campañas de comunicación interna. Aún no es posible comparar resultados para determinar un porcentaje de incremento, sin embargo, los resultados son satisfactorios:

El porcentaje refleja el índice de satisfacción de los colaboradores de Monte.



Los medios en números.

En 2017 hemos realizado 7 campañas para reforzar nuestra cultura institucional, con base en los cinco ejes temáticos de la estrategia anual.

Produjimos 9 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 9 Boletas Informativas y Boletines Electrónicos; realizamos la gestión del envío de 328 comunicados institucionales y colocamos 41 fondos de pantalla.

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 99% de satisfacción.



Comunicación Operativa

Con el objetivo de continuar reforzando nuestra cultura, este año lanzamos la campaña “Transformate sin límites, nuestra pasión nos guía” que busca transmitir mensajes de cambio personal e institucional para mejorar y llegar más lejos.

Es una campaña que se enfoca en hacer reflexionar a sus colaboradores sobre su sentido de vida, el motivo por el cual se esfuerzan cada día y de qué forma Monte contribuye con ello, ya que esta situación ayuda a que todos seamos eficientes en el cumplimiento de nuestras metas, y así cumplir con nuestra misión de ayudar a quien lo necesite.



Campaña “Servimos con Honor”

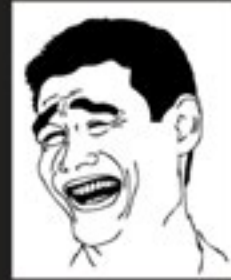
Esta campaña se enfoca en generar conciencia en las acciones de sus colaboradores, las cuales, si se encuentran fuera de los principios éticos, pueden afectar al Equipo Monte y a la Institución. Los mensajes fomentan: el Honor, al respetar la historia y el patrimonio de nuestra Institución; la Lealtad, comprometiéndonos para defender nuestro legado de 242 años, y la Integridad, con la que nos guiaremos para hacer lo correcto ante actos ilícitos.



Campaña “Ransomware”

Derivado de los ataques informáticos que han afectado a muchas personas, integramos a la agenda de comunicación mensajes que hicieron conciencia en los colaboradores, para evitar caer en este tipo de extorciones.


¿Crees que todas las ligas, páginas, archivos o USB a las que accedes son seguras?...



... ¡Claro que no! Algunas de ellas pueden ser Ransomware

Ransomware es una amenaza a la seguridad de la información, a través del **secuestro de datos**, limitando el acceso a archivos o funcionalidades del sistema. Así, la víctima es forzada a pagar un rescate para recuperar el acceso a su información en el equipo de cómputo.

¡Ponte alerta! / Seguridad TI





Transformamos nuestra Voluntad en Acción

Con la finalidad de vivir y fomentar nuestro valor de Conciencia Social, los colaboradores reúnen en contenedores especiales botellas de pet, para reciclarlas, contribuir con el cuidado del medio ambiente, y al mismo tiempo, apoyar el acompañamiento integral de niños y adolescentes con cáncer, a través de AMANC I.A.P.

Cápsulas de Inversión Social

Para Monte es importante que nuestros colaboradores se mantengan informados sobre las instituciones que apoyamos, con la finalidad de reforzar que su trabajo y esfuerzo contribuyen a que millones de familias mexicanas tengan una mejor calidad de vida.





Código de Conducta

Fomentamos nuestros principios éticos, los cuales guían el comportamiento del equipo Monte. De esta manera reforzamos lo que es correcto y apropiado en el cumplimiento de las actividades diarias, para cumplir los objetivos con total integridad.



CÓDIGO DE CONDUCTA
Las acciones que nos guían



Integridad
Actuamos con honestidad y respeto



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



En Monte actuamos sustentablemente



Aplicamos programas de manejo de residuos (orgánicos, inorgánicos, especiales y sanitarios).

Gestionamos los desechos de tóner para impresión, incrementando el reciclado de papel y cartón.

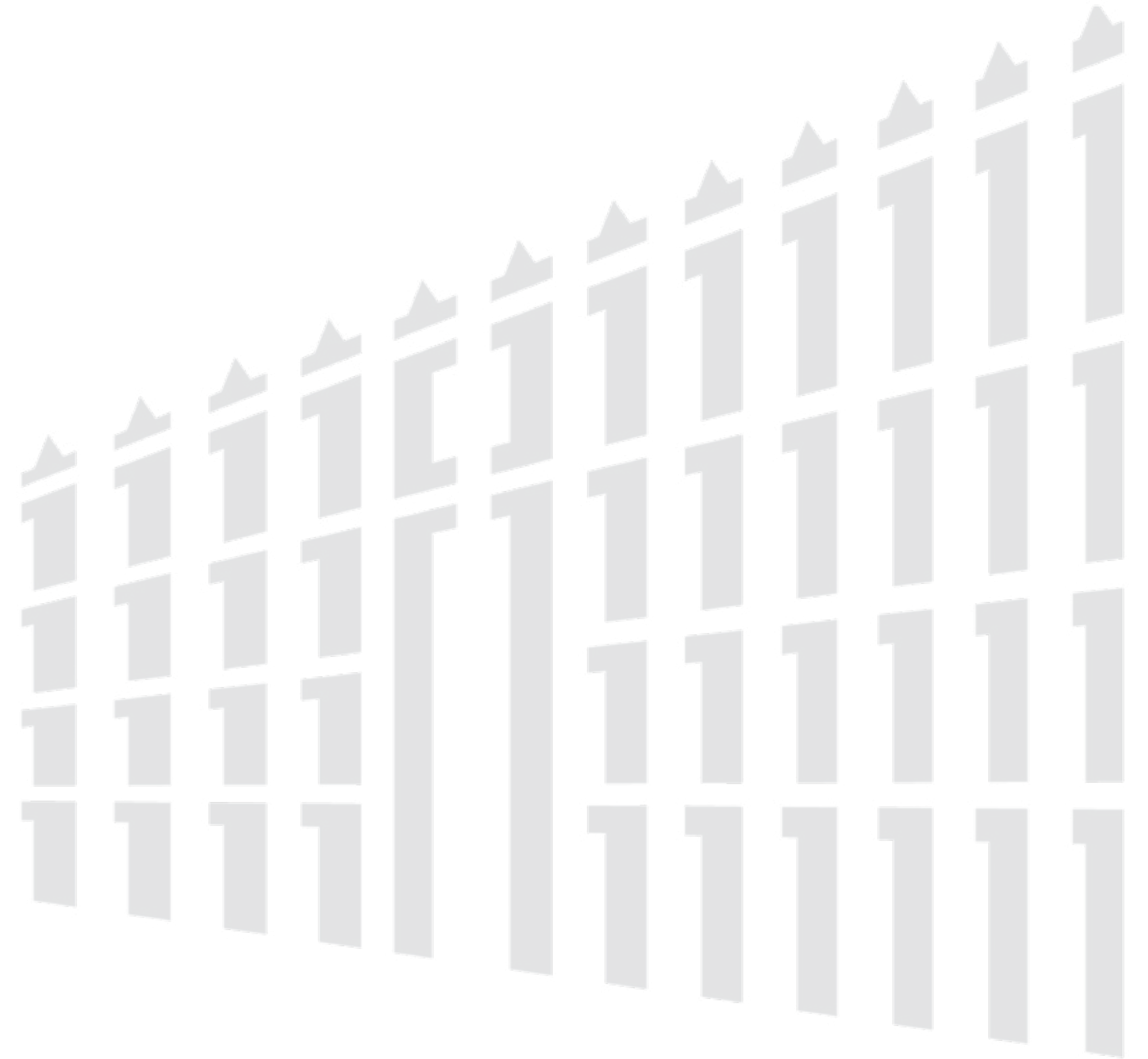
Programa de gestión de impresiones y recolección de cartuchos

Acciones de ahorro de impresiones

Reforzamos el ahorro de impresiones en nuestras sucursales, al definir los documentos que ya no son necesarios imprimir. Así ahorramos recursos naturales y disminuimos nuestra huella de carbono.

Salud Institucional

Nuestro compromiso es
garantizar la salud de nuestros
colaboradores con calidad y calidez



Salud Institucional



Nos preocupamos por asegurar la salud integral de todos los colaboradores, por lo que dentro de nuestro esquema de salud se han incluido:

- Red de servicios médicos a nivel nacional a través de alianzas con hospitales, clínicas de primer contacto, laboratorios clínicos e imagenología, médicos generales, especialistas y red de farmacias.
- Programas de vacunación y análisis clínicos preventivos, principalmente para detectar a tiempo problemas de hipertensión, azúcar y obesidad.

Brindamos asistencia sanitaria a más de 10,000 derechohabientes, de los cuales casi el 60% son mujeres.

Los colaboradores no atendidos por el Servicio Médico están protegidos por una póliza de gastos médicos mayores.

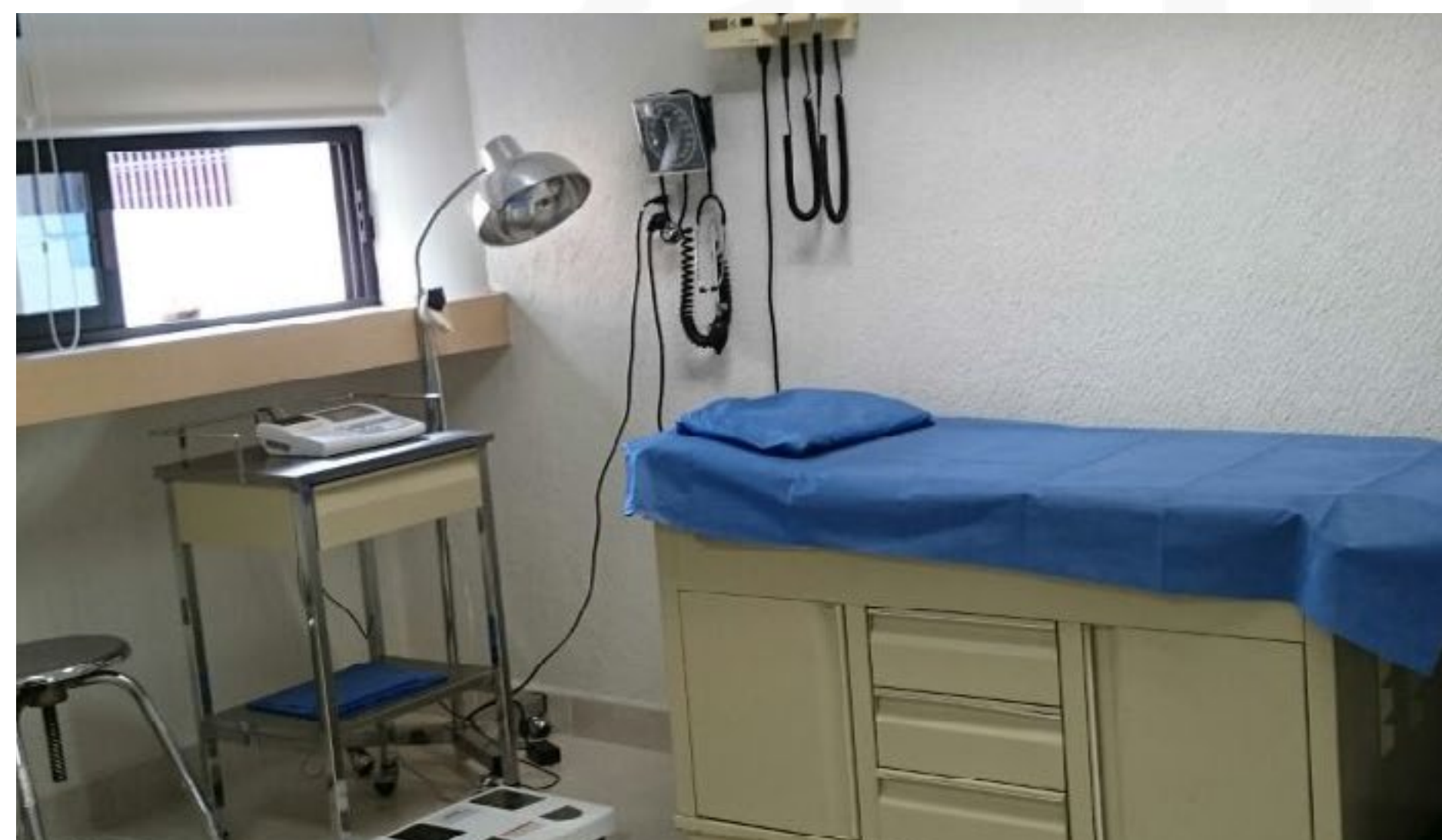
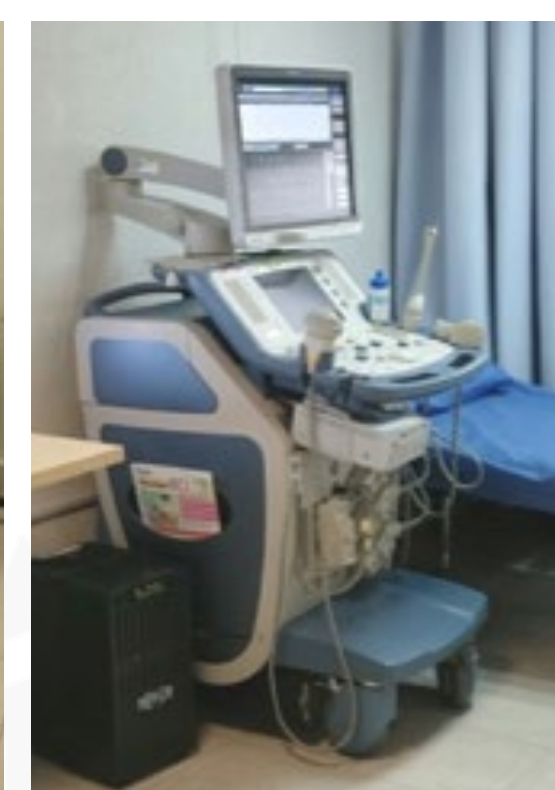


Salud Institucional



Servicios otorgados por el Servicio Médico 2016 / 2017

Equipo médico de última generación



481,126
Medicamentos otorgados

51,955
Muestras de laboratorio procesadas

4,812
Radiografías

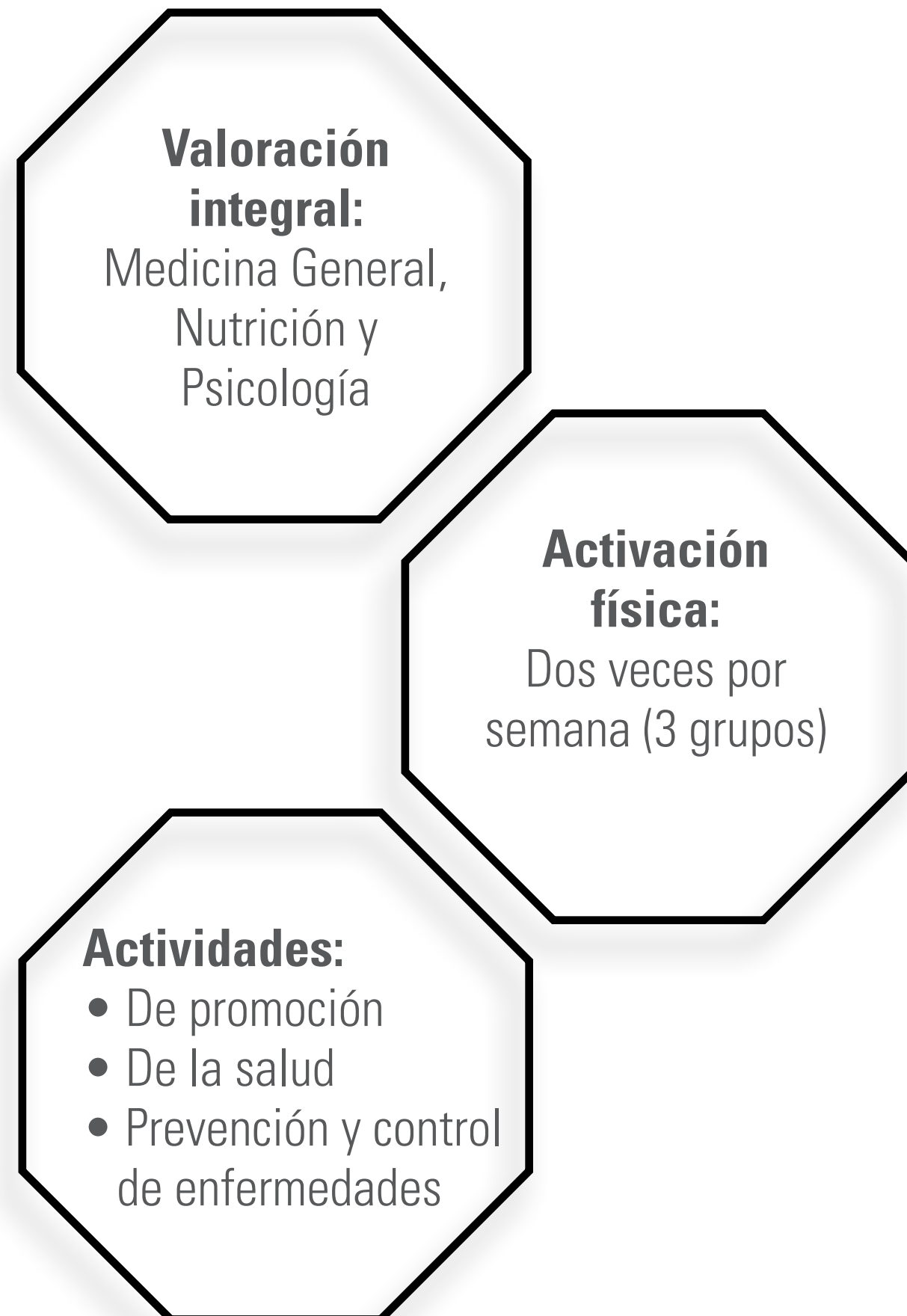
4,028
Ultrasonidos

138,762
Consultas

Salud Integral del Adulto Mayor



En Monte ofrecemos “El Mejor Trato” a nuestros jubilados, poniendo a su disposición un programa de Salud Integral donde se les ofrece:



Período 2017-1

- En julio finalizó el primer período de activación física.
- Otorgamos **36 sesiones** para cada grupo.
- **108 sesiones** en total.
- La atención fue otorgada a **70 pacientes** distribuidos en los tres grupos.

Período 2017-2

- En septiembre inició el segundo período de activación física.
- Tenemos programadas 24 sesiones para cada grupo (sep-dic).
- 72 sesiones en total.
- Contamos con un total de 69 pacientes divididos en tres grupos.

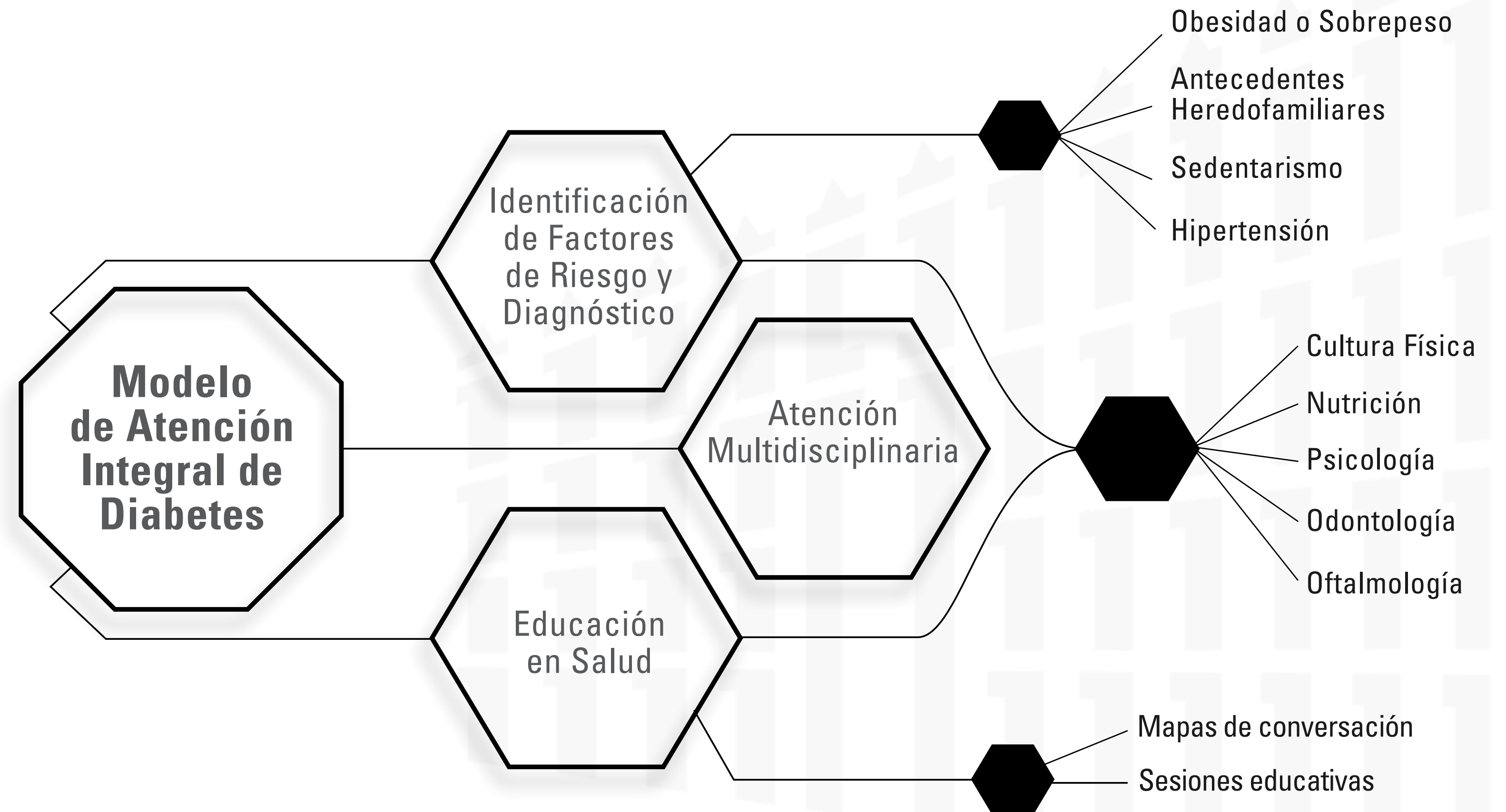
El 09 de octubre inauguramos el Grupo de Fortalecimiento Físico en el turno vespertino para derechohabientes con lesiones osteomusculares

Atención Integral de Diabetes



En Monte, conscientes de que la Diabetes es una enfermedad que afecta significativamente la calidad de vida de quien la padece, y de que en nuestro país se ha convertido en un grave problema de Salud Pública, **diseñamos un Modelo de Atención Integral en Diabetes** que, a través de tres ejes fundamentales, **busca prevenir esta enfermedad y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.**

También aprobamos un proyecto de remodelación de la Clínica de Servicios, el cual nos permitirá contar con una infraestructura que optimice los servicios médicos para la atención especializada en Diabetes Mellitus.

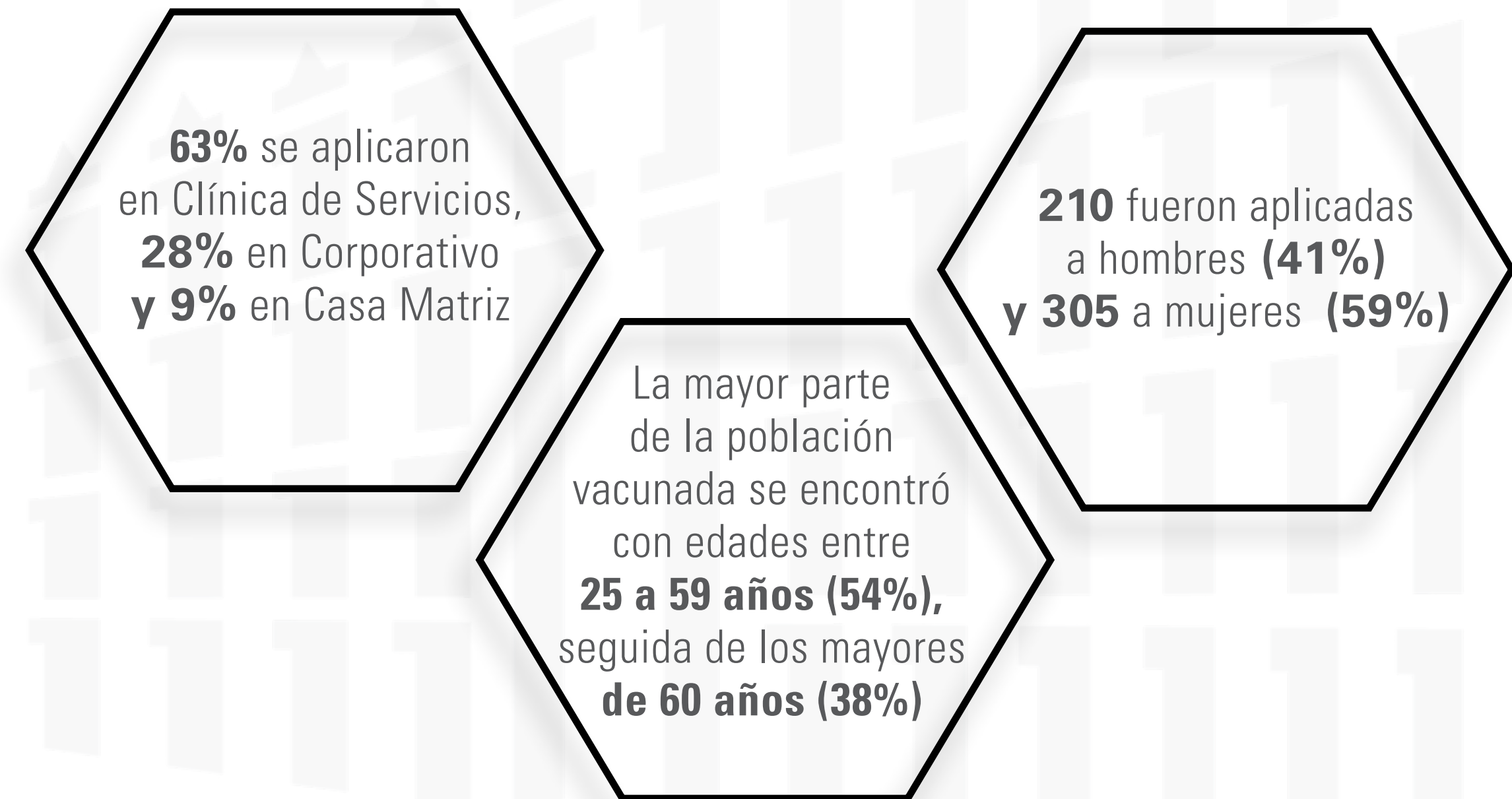


Campaña de Vacunación Contra Influenza



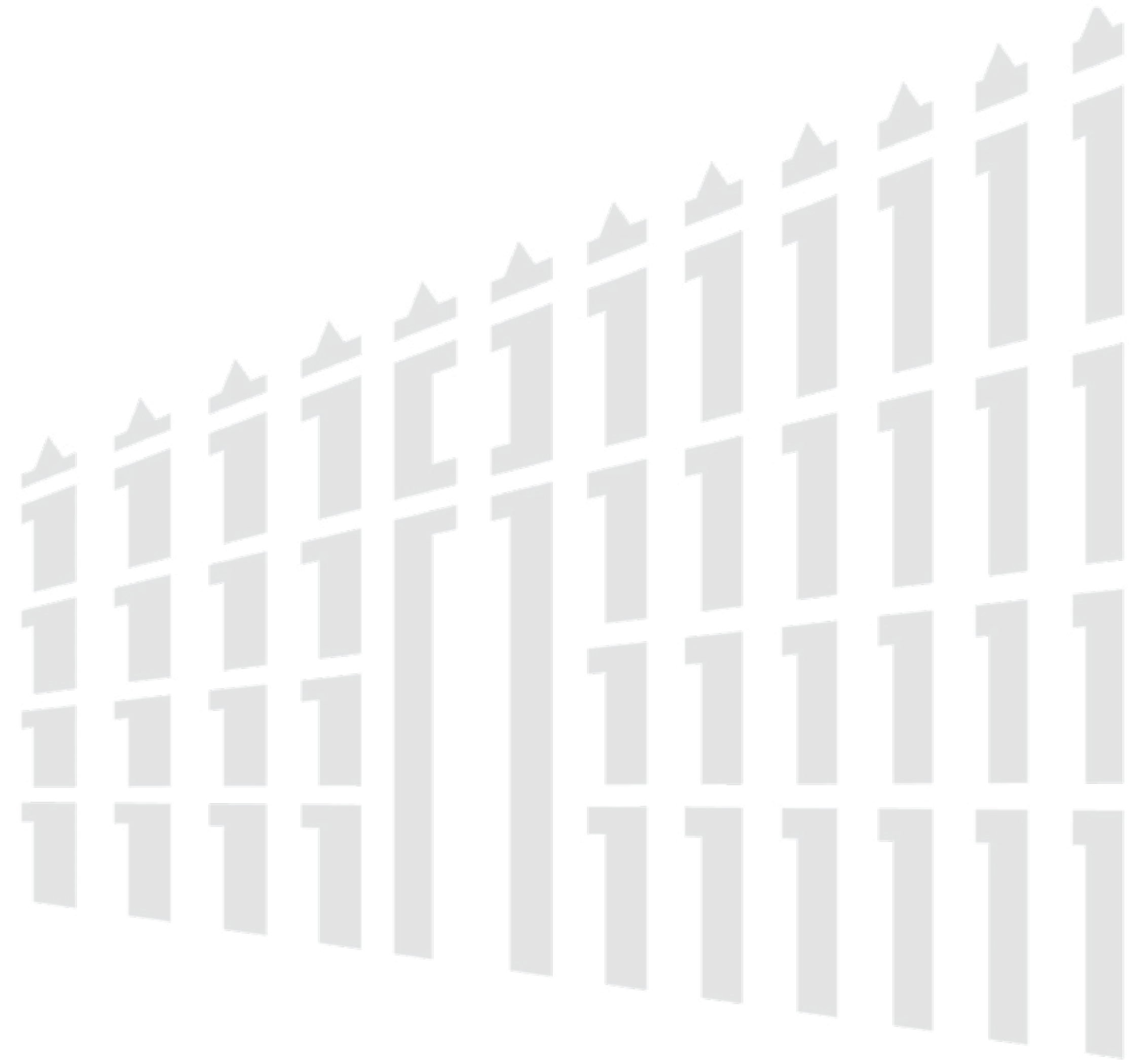
Durante la temporada invernal, se incrementa la frecuencia de infecciones respiratorias agudas, principalmente por el virus de la influenza. Vacunarse todos los años contra la influenza es la mejor forma de protegerse y proteger a su familia, amigos y compañeros de trabajo.

En la temporada invernal 2016-2017 aplicamos 515 dosis de vacunas contra Influenza, de las cuales:



Operación Sostenible

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



Modelo de Sostenibilidad Monte



“Creemos que por historia, estructura y vocación de servicio, tenemos el potencial de fomentar la creación de valor compartido, ambiental y social colaborando así con el desarrollo de México”

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 Sostenibilidad.

Eco Eficiencia:

Diseñamos estrategias para disminuir nuestros impactos ambientales, 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:

Estrategias para llevar a la práctica, valores que nos han permitido existir por 242 años y continuar como una Institución sólida, vigente y comprometida.

Creación de valor compartido:

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 indica **“participar activamente en la conservación del medio ambiente”**

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

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

Contamos con un programa de compras sustentables el cual durante 2017 se consolidó.

Estamos analizando nuestro desempeño energético y comenzamos con la generación y contratación de energías limpias.

A partir de 2015 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y hemos fortalecido año con año este compromiso.

Hitos de la Sostenibilidad en Monte:

2013	Dictamen de Filantrofilia
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	Proyecto de energía limpia LEED, Bosque Urbano, Lexmark
2017	Amper Celdas Ariba Weconnect



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.

La influencia positiva sobre nuestros proveedores logró que los invitáramos a integrar, junto con nosotros, una cadena de suministro sostenible con la finalidad que ellos adpoten 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

Adquirimos bienes y servicios para garantizar el buen funcionamiento de **nuestras 320 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 diseñamos un procedimiento para incorporar los criterios de Sostenibilidad definidos en el actual procedimiento de compra.

90%

de las asignaciones pasan por un proceso transparente de concurso electrónico

30%

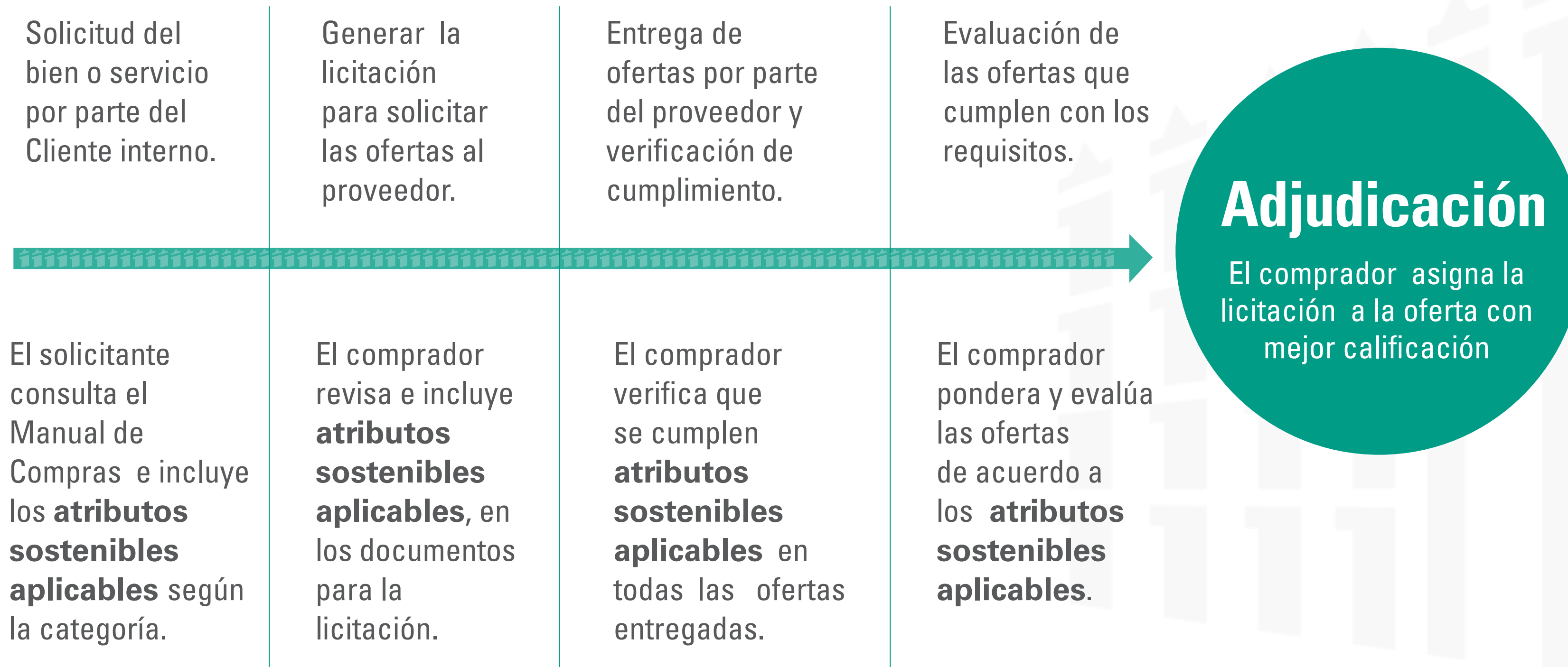
de los proveedores han iniciado el proceso para conseguir una certificación medio ambiental

100%

de los proveedores estratégicos han firmado el Código de Negocios, el cual se encuentra alineado a los principios del Pacto Mundial



Incorporamos criterios de sostenibilidad en el proceso de adquisición de bienes y servicios



40%

de adquisiciones con fichas técnicas con la información requerida para ejecutar los criterios de Sostenibilidad previamente definidos

90%

de todos los productos adquiridos se entregan en embalajes con atributos sostenibles

Programa de Compras Sostenibles



Iniciativas 2017



Buscamos la opción de nuevos proveedores dentro del programa de Weconnect.



“Ariba”

En 2017 se implementó el proceso de licitaciones electrónicas vía el portal Ariba.

Enviamos a nuestros proveedores el “**Decálogo de Operación Administrativo Gestión Verde**”.

Invitamos a nuestros proveedores a:

- Utilizar papel reciclado, imprimiendo documentación por ambos lados.
- Generar sus propuestas económicas y técnicas únicamente en forma electrónica.

En 2017 se evaluaron productos de limpieza biodegradables, que otorgan los siguientes beneficios:

- Control de porciones
- Fórmula a base de polvo, que reduce desperdicios
- 100% ingredientes naturales respetuosos con el medio ambiente
- No contienen químicos peligrosos
- Fórmula innovadora de limpieza higiénica
- Reducción de la superficie de almacenamiento
- En el tema de logística generan un ahorro de hasta el 90%

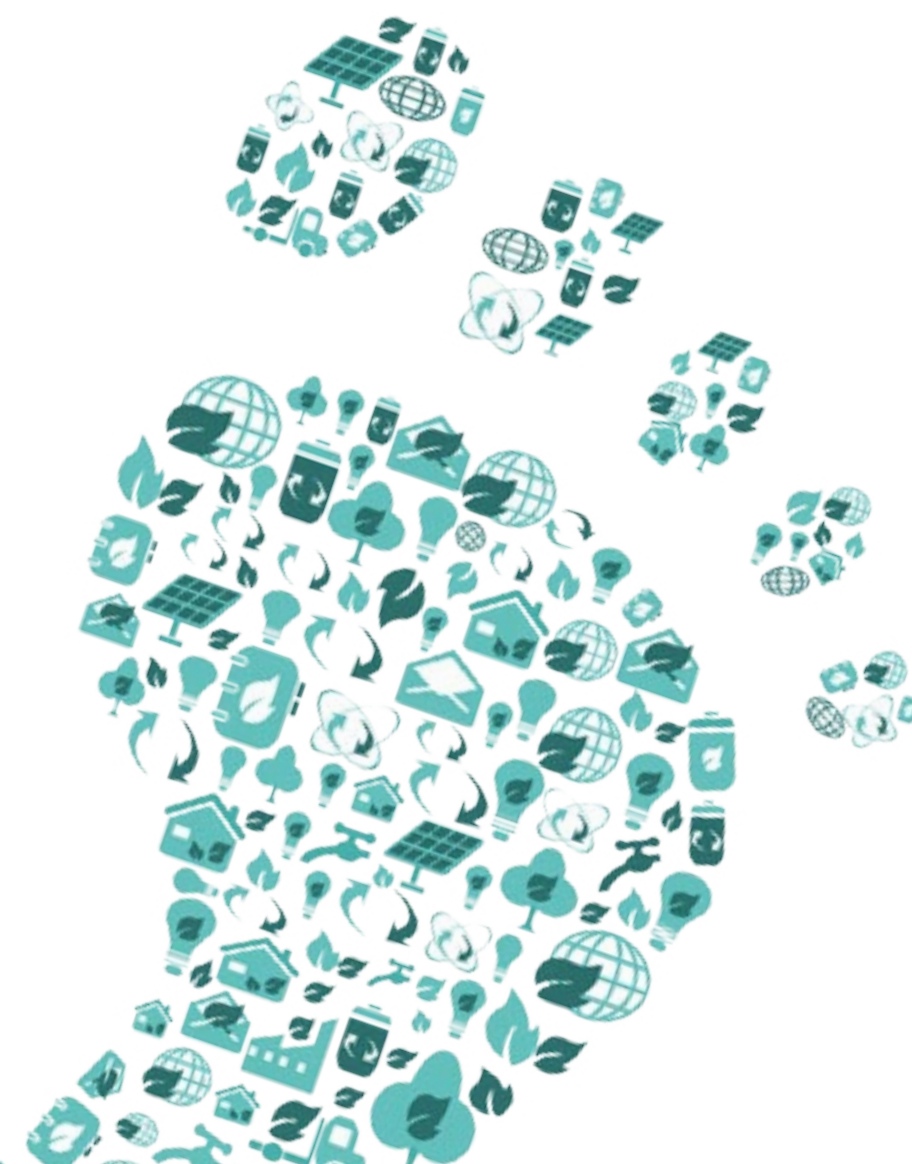
Huella de Carbono e Indicadores Ambientales



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.

Durante 2017 nuestras emisiones de Gases Efecto Invernadero han sido de 11,059 toneladas de CO2 Equivalente.



Indicadores Ambientales

En estas tablas se muestran los principales indicadores de nuestra Huella Ambiental generada en el período comprendido entre enero - septiembre 2017.

Indicadores Absolutos 2017		
Consumo Papel	173.30	Toneladas
Consumo Electricidad	23,982	Mw/h
Emisiones CO2	11,059	Toneladas

Indicadores per Cápita 2017		
Consumo Papel	0.04	Toneladas
Consumo Electricidad	5.07	Mw/h
Emisiones CO2 e	2.34	Toneladas

11,059 Toneladas emitidas de CO2 Equivalente

2.34 Toneladas per cápita de CO2 Equivalente emitidas

23,982 MW/h anuales de energía eléctrica consumida

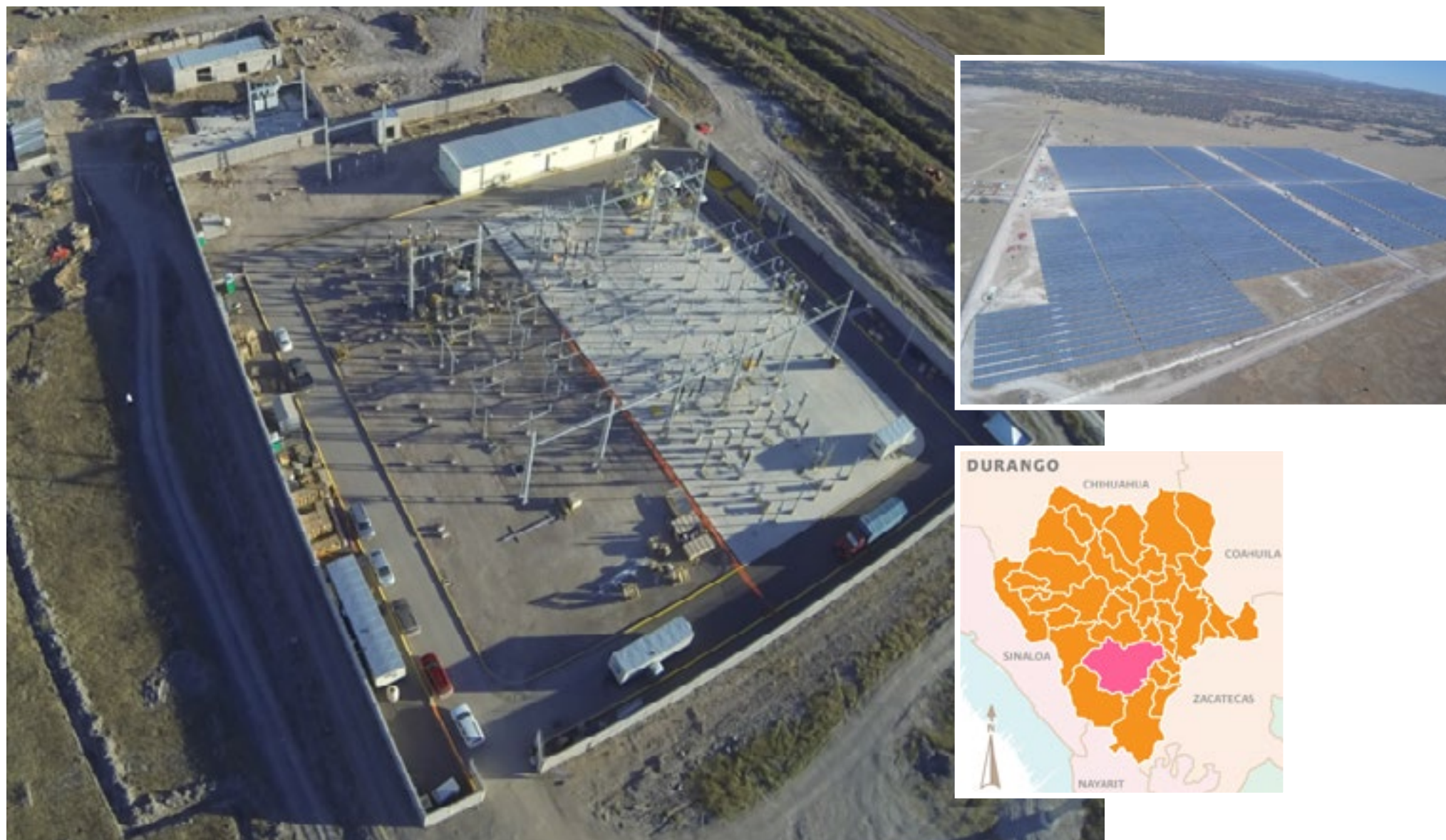
Uso de Energía Limpia



En 2017 realizamos la contratación de energía limpia y renovable adelantándonos así al cumplimiento de las disposiciones legales que pronto entrarán en vigor a este respecto.

Contratamos un total de 935,000 kw/h producidos de forma limpia y sustentable en parques fotovoltaicos del estado de Durango.

Refrendamos así nuestro compromiso social y ambiental dando un paso importante en nuestra gestión sostenible.



A través de esta acción en Monte:

- Colaboramos de forma activa en la disminución de la contaminación y en el combate al cambio climático.
- Apoyamos el desarrollo económico y social de nuestro país.
- Favorecemos la creación de nuevos empleos en el sector de energías renovables.
- Ahorramos recursos naturales y generamos menos gases de efecto invernadero.

954.7 MW/h

Total de energías limpias, (contratadas más autogeneradas)

4%

del total de nuestra energía proviene de fuentes limpias

433.4 Toneladas

de reducción de emisiones de CO2 equivalente

Ecoeficiencia en Nuestras Instalaciones y Procesos



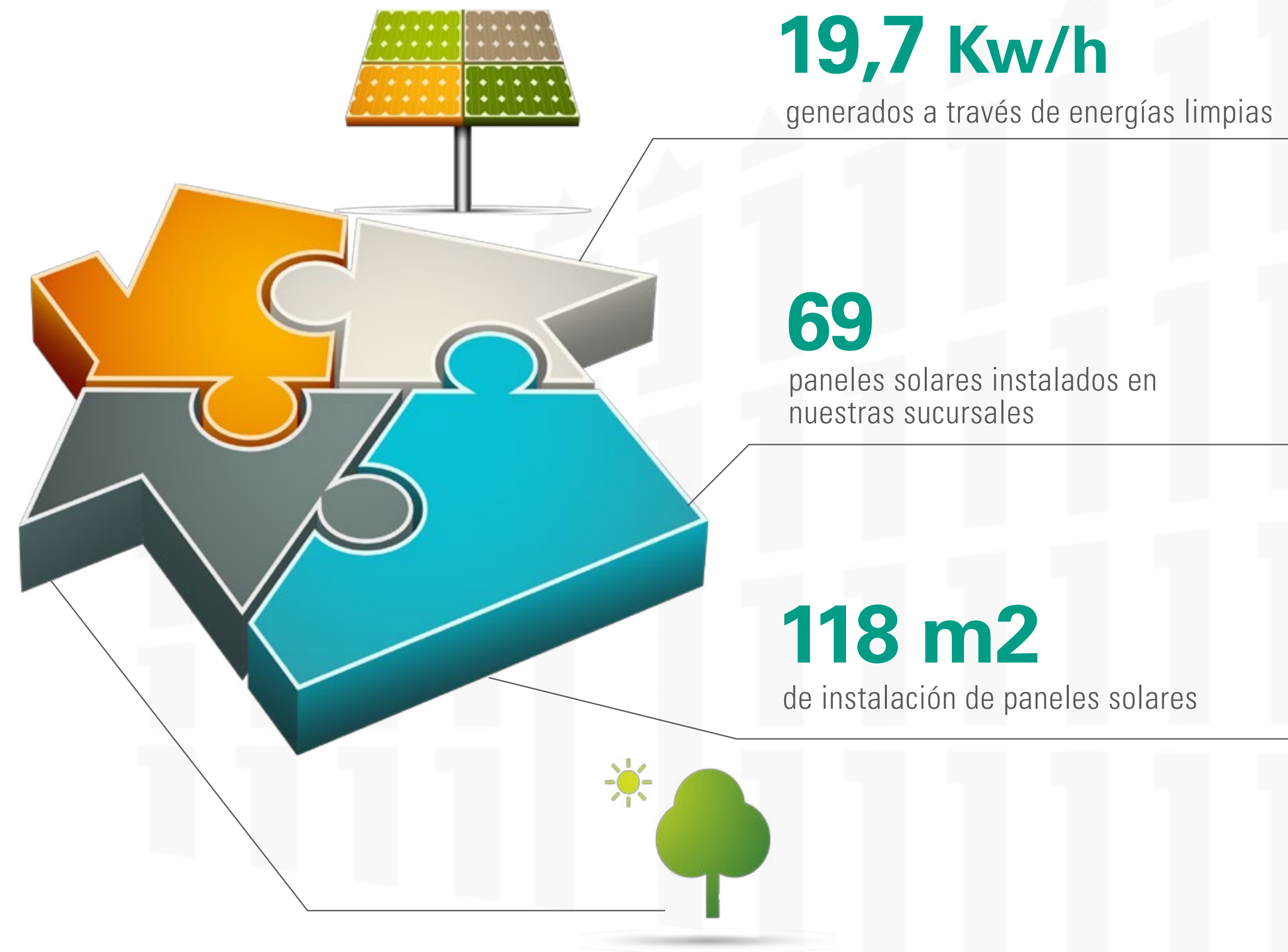
Adicional a las iniciativas de ahorro de energía eléctrica, que han permitido la reducción de la huella de carbono, durante el 2017 instalamos el sistema fotovoltaico en una de nuestras sucursales.



Estimamos que este sistema producirá por lo menos 4,400 KWH bimestrales - 80% del consumo de energía eléctrica por Sucursal, equivalente a plantar 618 árboles.



Sistema Fotovoltaico



Proyecto de Restauración de CASA MATRIZ 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”

Estamos en proceso de obtener la Certificación en Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, LEED® NC v4 Nivel Oro del U. S. Green Building Council.

A la fecha tenemos un avance del 80% del proceso.



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 estamos 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



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 e incrementar el reciclado de papel y cartón en Corporativo y Sucursales.

Manejo de Residuos en la Clínica Monte

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

Los desechos 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

Residuos Sólidos Urbanos

Contratamos los servicios profesionales de un proveedor certificado para gestionar de manera 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.

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

14,698 kg

de residuos correctamente gestionados en las instalaciones de nuestro Corporativo durante 2017



Programa Bosque Urbano con Biopappel

Hemos establecido un convenio con la empresa Biopappel para participar en su programa “Bosque Urbano”, iniciativa donde recolectan los desechos de papel que generamos en nuestro Corporativo, creando así un “Círculo Virtuoso de Sostenibilidad” a través del cual disminuimos nuestros impactos ambientales.

Separamos nuestros desechos de papel y cartón y Biopappel los recolecta de acuerdo a un calendario previo, recibiendo a cambio:

Certificados de reducción de Huella de Carbono

Permuta por cajas de papel 100% reciclado

145 toneladas
de papel recolectado para reciclar

288 cajas
de hoja tamaño carta recicladas como resultado de la permuta

580 toneladas
de disminución emisiones de de CO2



Ecoeficiencia en Nuestro Proceso de Impresión



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, que no afecte nuestras operaciones y que resulte en beneficios de ahorro económico y en la reducción del impacto ambiental de la organización.

Con esta metodología, hemos logrado reducir nuestras impresiones cotidianas.

Impacto ambiental por disminución de impresiones

Recursos	Impacto 2015	Impacto 2016	Ahorro respecto al año anterior
Litros de agua	3,128,134	2,832,788	-295,346
Energía en joules	139,618,962	126,436,662	-13,182,300
Kg de madera	213,308	193,169	-20,139
Kg de papel	366,890	332,250	-34,640
Toneladas de GEI	1,614	1,462	-152

Impresiones 2015	Impresiones 2016	Variación 2015 – 2016
8,532,333	7,726,742	- 9%

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, mitigando así el impacto ambiental propio y el de sus clientes.

Reducción del impacto ambiental por recolección de cartuchos

Recursos Reciclados	Período 2015	Período 2016
Cartuchos Enviados	5,490	6,297
Cartuchos Recolectados	2,944	4,781
% de Recolección	53.62%	75.93%
Kg de plástico	854	855
Kg de aluminio	118	118
Kg de toner (químicos)	1,413	1,415
Kg de circuitos	13	13
Kg de cartón	5,123	5,128
Kg de otros materiales	854	855

Ecoeficiencia en Nuestro Proceso de Impresión



Impacto Ambiental Impresiones

En los dos últimos años hemos desarrollado un programa de Ecoeficiencia para mejorar el desempeño de nuestro proceso de impresión.

A través de este hemos logrado reducir nuestras impresiones en un 25% lo cual ha generado importantes impactos ambientales favorables, los cuales se muestran a en el costado derecho de esta página.



Impactos positivos de nuestro programa de Ecoeficiencia



Ecoeficiencia en Nuestro Proceso de Impresión



Reducción Impacto Ambiental por Recolección de Cartuchos

Nos sumamos al programa de Lexmark de recolección de cartuchos vacíos, diseñado para apoyar a sus clientes en la gestión de los residuos.

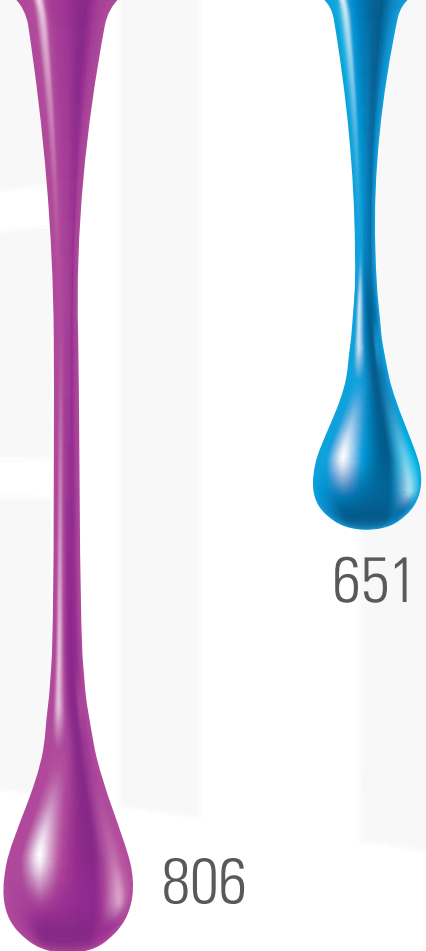
Lexmark se encarga del reciclaje de los insumos que suministra mitigando así su impacto ambiental.



Reducción Impacto Ambiental por Recolección

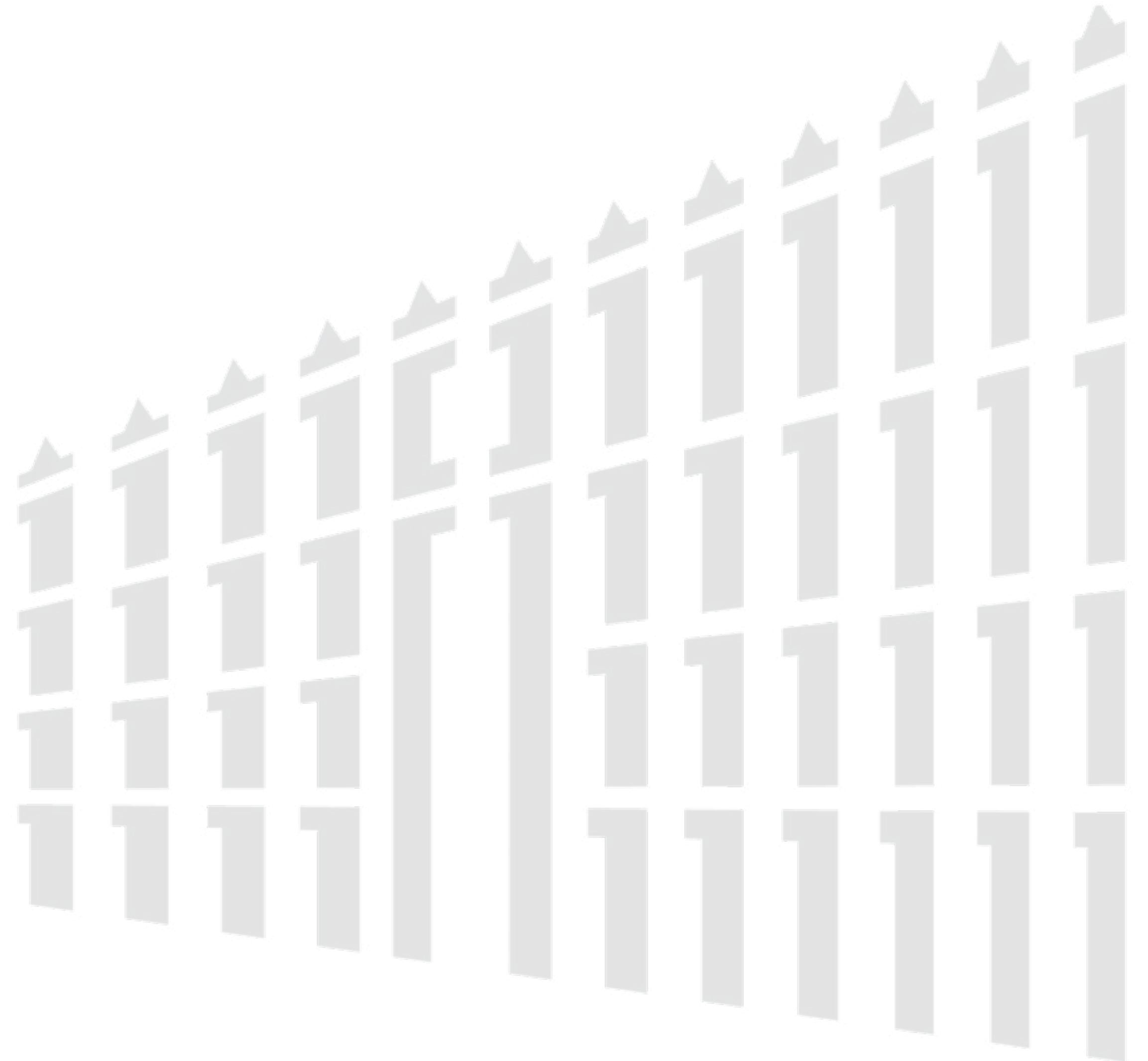
Período	Cartuchos enviados	Cartuchos recolectados	Unidades Recolectadas	Kg de Plástico	Kg de Aluminio	KG de Tóner (Químicos)	KG de Circuitos	KG de Cartón	KG de Otros materiales
2016	478	806	806	234	32	387	3	1402	234
2017	694	651	651	189	26	312	3	1133	189

2016 2017 Cartuchos recolectados



Combate a la Corrupción

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



Prácticas Institucionales de Combate a la Corrupción



“En Monte te escuchamos”

Línea Monte

- ¡ Contamos con una línea de denuncia, para recibir reportes sobre desviaciones a nuestro Código de Conducta.
- ¡ La línea es operada por un tercero, para garantizar la integridad del proceso.
- ¡ Todas las denuncias son investigadas y mantenidas en la más absoluta confidencialidad, sin ocasionar ningún tipo de represalias.
- ¡ Contamos con un grupo de ética que se encarga de vigilar el cumplimiento del Código de Conducta y de revisar todas las desviaciones reportadas a través de la Línea Monte.
- ¡ Contamos con lineamientos institucionales para normar y asegurar la adecuada gestión de las denuncias recibidas a través de la Línea Monte.



Prácticas Institucionales de Combate a la Corrupción



“En Monte cumplimos con las autoridades y protegemos los derechos de los consumidores”

Convenio de colaboración con autoridades

En diciembre de 2016 firmamos un convenio de colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor para impulsar mejores prácticas comerciales en el sector de las casas de empeño.



Red Nacional
de Protección
al Consumidor



Prácticas Institucionales de Combate a la Corrupción



“En Monte nuestros clientes tienen derechos”

Derechos de los clientes de Nacional Monte de Piedad

Tenemos el compromiso de proteger los derechos de nuestros clientes por lo que estamos obligados a:

Registrar nuestro contrato ante PROFECO

Brindar información comercial en español, clara, veraz y comprobable

Contar con básculas calibradas y verificadas por la autoridad

Respetar condiciones comerciales estipuladas

Informar sobre términos y condiciones de la prestación del servicio (tasas de interés, plazos, comisiones y fechas)

Proteger la prenda y restituirla en caso de pérdida, robo o daño

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

- ¡ 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 Conducta y al Decálogo de Proveedores, que pueden encontrarse en nuestro portal de proveedores.

Todas las asignaciones de trabajos por servicios o ventas de bienes las 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.

Con esta medida buscamos cerrar la puerta a cualquier persona inescrupulosa que pretenda utilizar la actividad prendaria en actividades ilícitas.

A la fecha en Monte hemos firmado 25 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 beneficios que obtenemos 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 requiera.

Acotar los espacios para la comercialización de objetos del delito.

Transparentar las actividades prendarias.



Convenios de Colaboración con Fiscalías y Procuradurías Estatales Vigentes a 2017



Entidades Federativas con convenios vigentes

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



78%

de las Entidades Federativas, a nivel nacional, tienen convenios de colaboración vigentes

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

En Monte hemos documentado el alineamiento de nuestras 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 documentamos las acciones relacionadas con los 10 principios del Pacto Mundial.

Derechos Humanos



PRINCIPIO 1:

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

PÁGINAS :

8, 11, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 7, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 49, 56, 63, 65, 66, 78, 80

PRINCIPIO 2:

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

PÁGINAS :

8, 26, 27, 28, 29, 31, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 63, 65, 66, 78, 81.

Estándares Laborales



PRINCIPIO 3:

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

PÁGINAS :

8, 26, 27, 31, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 56, 63, 65, 66, 78.

PRINCIPIO 4:

Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

PÁGINAS :

8, 26, 27, 31, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 63, 65, 66, 78, 81.

PRINCIPIO 5:

Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

PÁGINAS :

8, 26, 27, 31, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 63, 65, 66, 78, 81.

PRINCIPIO 6:

Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación

PÁGINAS :

8, 26, 27, 29, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 56, 63, 65, 66, 78, 80.

Medio Ambiente



PRINCIPIO 7:

Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

PÁGINAS :

8,26, 27, 29, 49, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76.

PRINCIPIO 8:

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

PÁGINAS :

8,26, 27, 29, 49, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76.

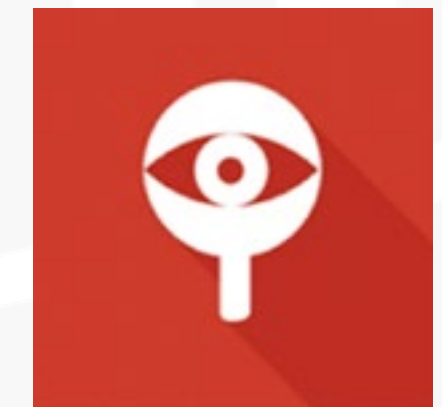
PRINCIPIO 9:

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

PÁGINAS :

8,26, 27, 33, 49, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76.

Combate a la Corrupción



PRINCIPIO 10:

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

PÁGINAS :

8,14,26, 27, 47, 48, 49, 55, 63, 65, 66, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84.

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>1 SIN POBREZA</p>	 <p>2 SIN HAMBRE</p>	 <p>3 BUENA SALUD Y BIENESTAR</p>	 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	 <p>5 IGUALDAD DE GÉNEROS</p>	 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>
<p>PÁGINAS : 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28.</p>	<p>PÁGINAS : 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30.</p>	<p>PÁGINAS : 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 57, 58, 59, 60, 61.</p>	<p>PÁGINAS : 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 42, 43, 44, 48.</p>	<p>PÁGINAS : 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 39, 40, 78, 79, 80, 81.</p>	<p>PÁGINAS : 71.</p>
 <p>7 ENERGÍA LIMPIA Y ASEQUIBLE</p>	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	 <p>10 DESIGUALDADES REDUCIDAS</p>	 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	 <p>12 CONSUMO Y PRODUCCIÓN RESPONSABLE</p>
<p>PÁGINAS : 63, 64, 69, 70, 71.</p>	<p>PÁGINAS : 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 39, 41, 42, 43, 44, 47, 48, 63, 64, 78, 79, 80, 81.</p>	<p>PÁGINAS : 48, 58, 60, 63, 64, 71.</p>	<p>PÁGINAS : 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 59, 78, 79, 80, 81.</p>	<p>PÁGINAS : 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 37.</p>	<p>PÁGINAS : 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76.</p>
 <p>13 MEDIDAS SOBRE EL CLIMA</p>	 <p>14 VIDA BAJO EL AGUA</p>	 <p>15 VIDA EN TIERRA</p>	 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	 <p>17 ASOCIACIONES PARA LOS OBJETIVOS</p>	
<p>PÁGINAS : 55, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 73, 74, 75.</p>			<p>PÁGINAS : 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 32, 35, 36, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 63, 64, 65, 66, 67, 71, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84.</p>	<p>PÁGINAS : 25, 26, 27, 28, 33, 34, 37, 44, 45, 46, 53, 54, 57, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 80, 81, 82, 83, 84.</p>	

Equipo de Sostenibilidad Monte

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

Involucramos 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.

Francisco Javier de la Calle Pardo

Director General

Arturo Alejandro Monjarás Soto

Director de Capital Humano y Relaciones Laborales

Ignacio Adalberto Álvarez Allier

Director de Servicios Generales

Marisol Fernández Alonso

Directora de Inversión Social

Alejandrina Rojas Aguilar

Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia

Ana Gabriela Bautista Martínez

Dirección de Inversión Social

Carlos Ponce Carrillo

Dirección Jurídica

Claudia Rodríguez Manzo

Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales

Edgar García Hidalgo

Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales

Isaac Acosta León

Dirección de Servicios Generales

José Luis Ortega Barriga

Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales

José Fausto Centeno Quintanar

Dirección de Servicios Generales

Karla Marcela Rodríguez Hernández

Dirección Jurídica

Laura Vela Díaz

Dirección de Servicios Generales

Luis Enrique Pavón Cedillo

Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales

María de Jesús Alvarado Santiago

Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales

Mario Jesús Becerril Cisneros

Dirección de Capital Humano y Rel. Laborales

Mario Vladimir Sánchez Somera

Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia

Mayela Hernández Juárez

Dirección de Capital Humano y Rel. Laborales

Maximino Jorge Rendón Aguilar

Dirección de Operaciones

Melissa Marlene Macías Muñoz

Dirección de Inversión Social

Miguel Sánchez Escobedo

Dirección de Servicios Generales

Oscar Antonio Ruiz Sandoval Frade

Dirección de Servicios Generales

Rubén Hernández Zacarías

Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales

Glosario

- **Activación**
Cuando un cliente recibe información por algún medio publicitario (perifoneo, volanteo, etc).
- **Cartera**
Es el valor del saldo del capital del depósito en las sucursales en donde se resguardan y custodian las prendas u objetos recibidos en empeño.
- **Cliente Cliente relevantes**
Persona física que utiliza los servicios de Nacional Monte de Piedad como titular con un alto nivel de recuperación de sus prendas.
- **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.
- **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).
- **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.
- **Empeño**
Operación realizada por el cliente en la cual entrega una prenda a cambio de un préstamo monetario, previo avalúo del Perito Valuador.
- **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.
- **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.
- **Impacto ambiental Antropogénico:**
Es el efecto que produce la actividad humana sobre el medio ambiente.
- **Indicador ambiental:**
Es un parámetro medible del medio ambiente, que entrega información relevante del estado de dicho medio o de aspectos relacionados con él.
- **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.
- **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.
- **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.

Glosario

- **Partida:**
Prenda(s) u objeto(s) que se recibe(n) en garantía para otorgar un préstamo prendario.
- **Perito Valuador:**
Es una especialista que emite un dictamen técnico de autenticidad, funcionalidad y cuidado de un bien para determinar su valor monetario.
- **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.
- **Reempeño**
Cuando el Cliente no cuenta con la cantidad total para el desempeño de su prenda, paga los intereses y se valúa nuevamente su prenda (proceso en sistema) para iniciar un nuevo periodo de empeño.
- **Refrendo**
Cuando el Cliente paga solo los intereses devengados correspondientes al préstamo efectuado para la renovación de otro periodo de empeño.
- **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.
- **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.
- **Sostenibilidad:**
Es satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.
- **Tensión eléctrica:**
La tensión eléctrica o mejor conocida como el voltaje es el trabajo necesario para mover las cargas eléctricas por un circuito electrónico.



Nacional Monte de Piedad.

El **Mejor** Trato

Contactos:

Oscar Antonio Ruiz Sandoval Frade

Subdirector de Abastecimientos

oruiz@montepiedad.com.mx

Dirección de Servicios Generales

Alejandrina Rojas Aguilar

Gerente de Relaciones Públicas

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, CDMX.

Derechos Reservados

