

Nacional Monte de Piedad.



siempre **cerca...**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018

Índice

1. DECLARACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL

2

2. QUIÉNES SOMOS

4

2.1	Quiénes somos	6
2.2	Nuestra historia	7
2.3	Nuestra trayectoria	8
2.4	Nuestro compromiso	10
2.5	Gobierno corporativo	11
2.6	Sucursales y cobertura	12
2.7	Nuestro Modelo de Préstamo Prendario	13
2.8	En Nacional Monte de Piedad ofrecemos "El Mejor Trato"	15
2.9	Seguridad en tu empeño	16

3. OPERACIONES: RESULTADOS OPERATIVOS 2018

18

3.1	Préstamos colocados	20
3.2	Ventas transacciones	22
3.3	Clientes	23
3.4	Préstamos subsidiados	24
3.5	Apoyo por desastres naturales	25

4. INVERSIÓN SOCIAL

26

4.1	¿Cómo invertimos?	28
4.2	¿En qué invertimos?	29
4.3	¿Cómo contribuimos a la profesionalización de las Organizaciones de la Sociedad Civil?	31
4.4	Impulsamos la divulgación de buenas prácticas de las Organizaciones de la Sociedad Civil	32
4.5	Impulsamos iniciativas colaborativas con otras OSC	33
4.6	Formación para Trabajo Digno	36
4.7	Inclusión financiera	38
4.8	Desarrollo institucional	38
4.9	Reconstruyamos México	38
4.10	Huella Social	40

5. NUESTRO EQUIPO

42

5.1	Estándares laborales	44
5.2	Capacitación y desarrollo	47
5.3	Programa de Comunicación Interna	54

6. SALUD INSTITUCIONAL

58

6.1	Modelo de Salud Institucional	60
6.2	Beneficios otorgados por el servicio médico	61
6.3	Atención integral de diabetes	62
6.4	Campaña de vacunación contra influenza	64

7. OPERACIÓN SOSTENIBLE

66

7.1	Modelo de Sostenibilidad Monte de Piedad	68
7.2	Estrategia de ecoeficiencia	69
7.3	Programa de compras sostenibles	70
7.4	Huella de Carbono e indicadores ambientales	72
7.5	Ecoeficiencia en nuestras instalaciones y procesos	73
7.6	Proyecto de restauración de Casa Matriz y Certificación LEED v4	74
7.7	Optimización logística	75
7.8	Gestión de residuos	76
7.9	Programa Bosque Urbano con Biopappel	78
7.10	Ecoeficiencia en nuestro proceso de impresión	79

8. COMBATE A LA CORRUPCIÓN

80

8.1	Prácticas Institucionales de combate a la corrupción	82
8.2	Convenios de colaboración con fiscalías y procuradurías estatales	84

9. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

86

10. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

88

11. EQUIPO DE SOSTENIBILIDAD MONTE

90

12. GLOSARIO

92

1. 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 CONOCERLA A FONDO. EN MI CASO, FUE EN JUNIO DE 2011 CUANDO ME INVITARON A COLABORAR EN MONTE. EN ESE MOMENTO 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 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, después de 243 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 Pacto Mundial México, sabíamos que sería un reto muy importante, pues es la red corporativa de Responsabilidad Social más grande del mundo, establecida por la Organización de las Naciones Unidas, para un futuro más sostenible e incluyente. No obstante, aceptamos ese reto con gusto, pues sabemos que es el camino correcto para nuestra Institución y



“Cuando nos planteamos colaborar con Pacto Mundial México, sabíamos que sería un reto muy importante, pues es la red corporativa de Responsabilidad Social más grande del mundo, establecida por la Organización de las Naciones Unidas, para un futuro más sostenible e incluyente”.

para quienes formamos parte de ella. Lo hicimos pensando en nuestros millones de clientes, en las más de 600 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 tres años de colaboración con Pacto Mundial México, todos los que formamos parte de la Institución refrendamos nuestro compromiso de fortalecer y afianzar nuestra cultura organizacional con base en el 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 de Piedad habremos de seguir implementando políticas que contribuyan 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

cerca de nuestra gente

"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"

10 MILLONES

aproximadamente de préstamos prendarios al año.

632

Organizaciones de la Sociedad Civil apoyadas.

321

sucursales en todo el territorio nacional.

1775

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

243

años de cumplimiento cabal de nuestro mandato de perpetuidad.



2.1 ¿Quiénes **somos**?

NUESTRA MISIÓN ES AYUDAR A QUIEN LO NECESITE Y LA MATERIALIZAMOS A TRAVÉS DEL CÍRCULO VIRTUOSO DE AYUDA:

2.1.1 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; adicionalmente otorgamos créditos prendarios subsidiados menores a \$1,500. De esta manera, apoyamos a personas y familias que requieren de financiamiento expedito sin exponer su patrimonio.

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 a través del apoyo a más de 600 Organizaciones de la Sociedad Civil que promueven el desarrollo en México. Así creamos un círculo virtuoso de bienestar y desarrollo social. En la actualidad, tenemos 321 sucursales, distribuidas en toda la República Mexicana, donde otorgamos 10 millones de préstamos prendarios al año.



*Organizaciones de la Sociedad Civil.



2.2 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 fue 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 243 años.



2.3 Nuestra **trayectoria**



1775

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



1836

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



1866

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



1872

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



1922

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



1931

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



2010

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



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.



2015

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



2016

Llegamos a 320 sucursales en todo el país, beneficiando a cinco millones de familias mexicanas. Aperturamos la Tienda Monte en Línea, para que los clientes puedan comprar desde la comodidad de su hogar, y creamos Autoavanza, para empeñar autos sin tener que dejarlo en la sucursal.



2017

Llegamos a 321 sucursales. Iniciamos el proceso de eficiencia energética limpia, establecimos los indicadores de gestión para darle seguimiento.



2018

Fortalecimos el compromiso sostenible y de conservación del medio ambiente, integrando a la operación los parámetros del ISO 20400. Iniciamos el proceso de comunicación con todos nuestros grupos de interés.





2.4 Nuestro **compromiso**

2.4.1 MISIÓN

Ayudar a quien lo necesite, a través del préstamo prendario, servicios financieros y actividades e inversiones de impacto social.

2.4.1 VISIÓN

Ser la Institución de Asistencia Privada más admirada, al apoyar a seis millones de familias mexicanas en 2025.

2.4.2 VALORES

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.

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.

2.5 Gobierno **corporativo**

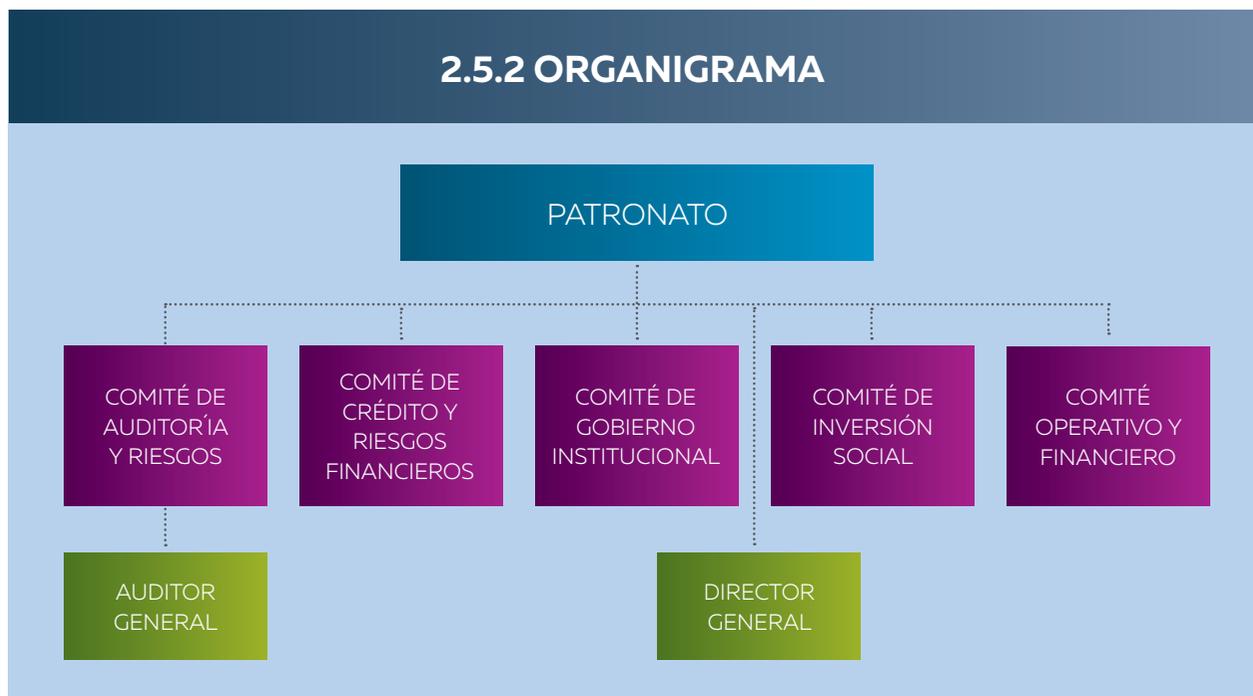
2.5.1 NUESTRO PATRONATO

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 la Institución 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.

2.5.2 ORGANIGRAMA



2.6 Sucursales y coberturas

ACTUALMENTE CONTAMOS CON 321 SUCURSALES DISTRIBUIDAS EN TODA LA REPÚBLICA MEXICANA.

- | | | |
|--------------------------|---------------------|----------------------|
| 1. Baja California Sur | 6. Durango | 14. Jalisco |
| 2. Baja California Norte | 7. Coahuila | 15. Guanajuato |
| 3. Sonora | 8. Nuevo León | 16. Querétaro |
| 4. Chihuahua | 9. Zacatecas | 17. Hidalgo |
| 5. Sinaloa | 10. Nayarit | 18. Colima |
| | 11. Aguascalientes | 19. Michoacán |
| | 12. San Luis Potosí | 20. Estado de México |
| | 13. Tamaulipas | 21. Ciudad de México |
| | | 22. Tlaxcala |
| | | 23. Morelos |
| | | 24. Puebla |
| | | 25. Veracruz |
| | | 26. Guerrero |
| | | 27. Oaxaca |
| | | 28. Chiapas |
| | | 29. Tabasco |
| | | 30. Campeche |
| | | 31. Yucatán |
| | | 32. Quintana Roo |





2.7 Nuestro Modelo de Préstamo Prendario

“FINANCIAMIENTO EXPEDITO, CON LAS MEJORES CONDICIONES DEL MERCADO Y SIN PONER EN RIESGO EL PATRIMONIO FAMILIAR”

Iniciamos el año 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 quien lo necesite.

2.7.1 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.





2.7.2 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.

2.7.3 TIPOS DE EMPEÑO EN NACIONAL MONTE DE PIEDAD

Para servir a nuestro cliente, contamos con dos tipos de empeño:

Empeño clásico:

Establece un plazo de cinco meses nomina-

les 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.

Apoyamos a las personas con la tasa de interés más baja del mercado prendario, favoreciendo que nuestros clientes recuperen sus prendas.





2.8 En Nacional Monte de Piedad te ofrecemos **“El Mejor Trato”**

“EL MEJOR TRATO ES OFRECER LAS MEJORES CONDICIONES PARA FAVORECER EL BIENESTAR DE LAS FAMILIAS MEXICANAS”

2.8.1 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. Por eso, en Nacional Monte de Piedad tenemos un índice de recuperación de 90%, el más alto de la industria.

2.8.2 SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE

Desde 2013, hemos integrado un nuevo sistema de relacionamiento con el cliente que

reconoce su lealtad y permite prestarle más, considerando el historial como parte del proceso prendario para premiar a nuestros clientes cumplidos.

2.8.3 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.

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.

2.9 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:

- 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.
- Hemos establecido el Instituto de Valuadores cuya misión es formar a personas íntegras con capacidades técnicas, valores humanos y servicio. De este modo, nuestro cliente será atendido de manera ética y profesional.
- Hemos establecido convenios con 26 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.
- Existe una certificación anual de los colaboradores de confianza y peritos valuadores.
- Tenemos un estricto cumplimiento de las distintas disposiciones legales financieras para prevenir lavado de dinero y el uso de nuestro sistema para fines ilícitos.

655

Certificaciones de peritos valuadores, los cuales se especializan en:

- **Alhajas y relojes: 502 PV en activo**
- **Varios: 153 PV en activo**

84%

de las entidades federativas del país han establecido convenio de colaboración con procuradurías de justicia estatales.



cerca y **fortaleciendo** **con empeño**

DURANTE 2018, A TRAVÉS DE NUESTRA ACTIVIDAD DE CRÉDITO PRENDARIO, REALIZAMOS CERCA DE 10 MILLONES DE TRANSACCIONES EN NUESTRA RED DE SUCURSALES, APOYANDO A NUESTROS CLIENTES A CUBRIR SUS NECESIDADES.



10
MILLONES

de préstamos colocados durante el 2018.



47%

de préstamos colocados en Ciudad de México, Estado de México y Veracruz.

58%

de las prendas que se empeñaron y pasaron a exhibición en nuestras vitrinas fueron recuperadas por el cliente.

2.7 millones de operaciones de venta en vitrinas en las sucursales.





3.1 Préstamos colocados

DURANTE 2018 SE LLEVARON A CABO DIVERSAS ACCIONES PARA FORTALECER EL EMPEÑO EN LAS SUCURSALES. EN TOTAL, REALIZAMOS 10 MILLONES DE TRANSACCIONES.

AUTOAVANZA

Se incorporaron nuevas sucursales para brindar este servicio, incrementando las operaciones de manera relevante.

MÁS X TU EMPEÑO

Con la incorporación de este modelo de empeño, nuestros clientes pueden obtener un mayor préstamo y recibir más dinero por sus prendas.

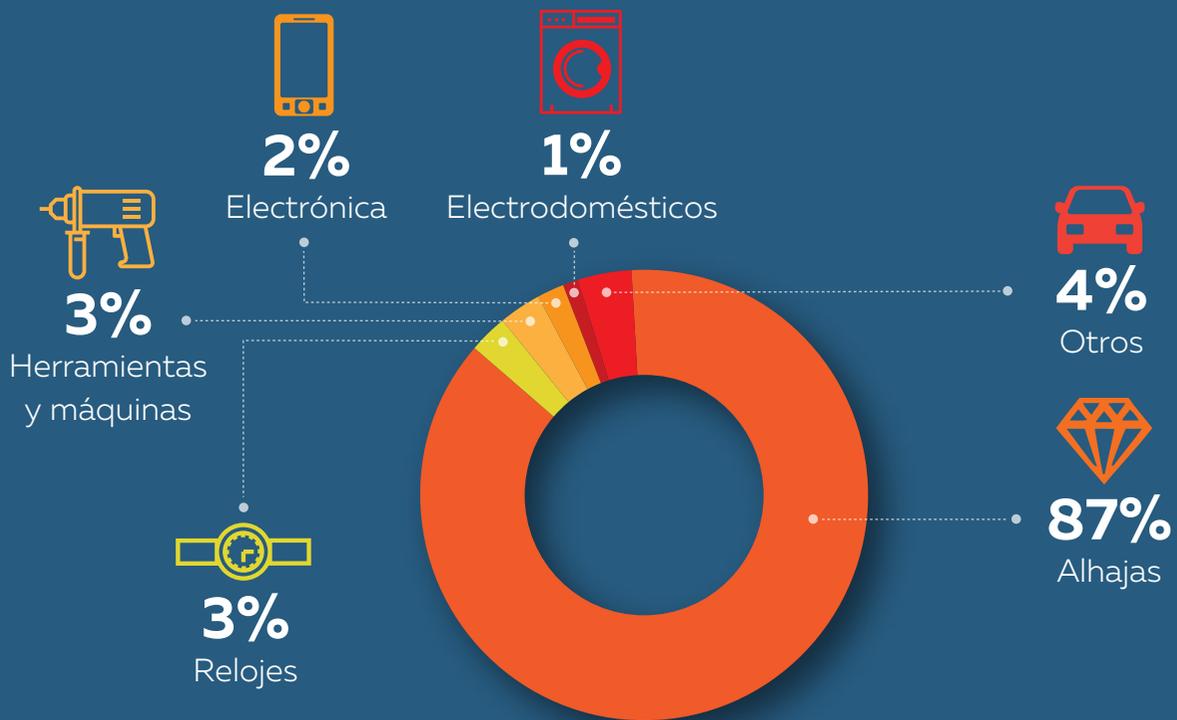
REEMPEÑO

Un beneficio para clientes que, pagando los intereses del primer empeño, pudieron recibir un mayor préstamo.

PRESTA MÁS

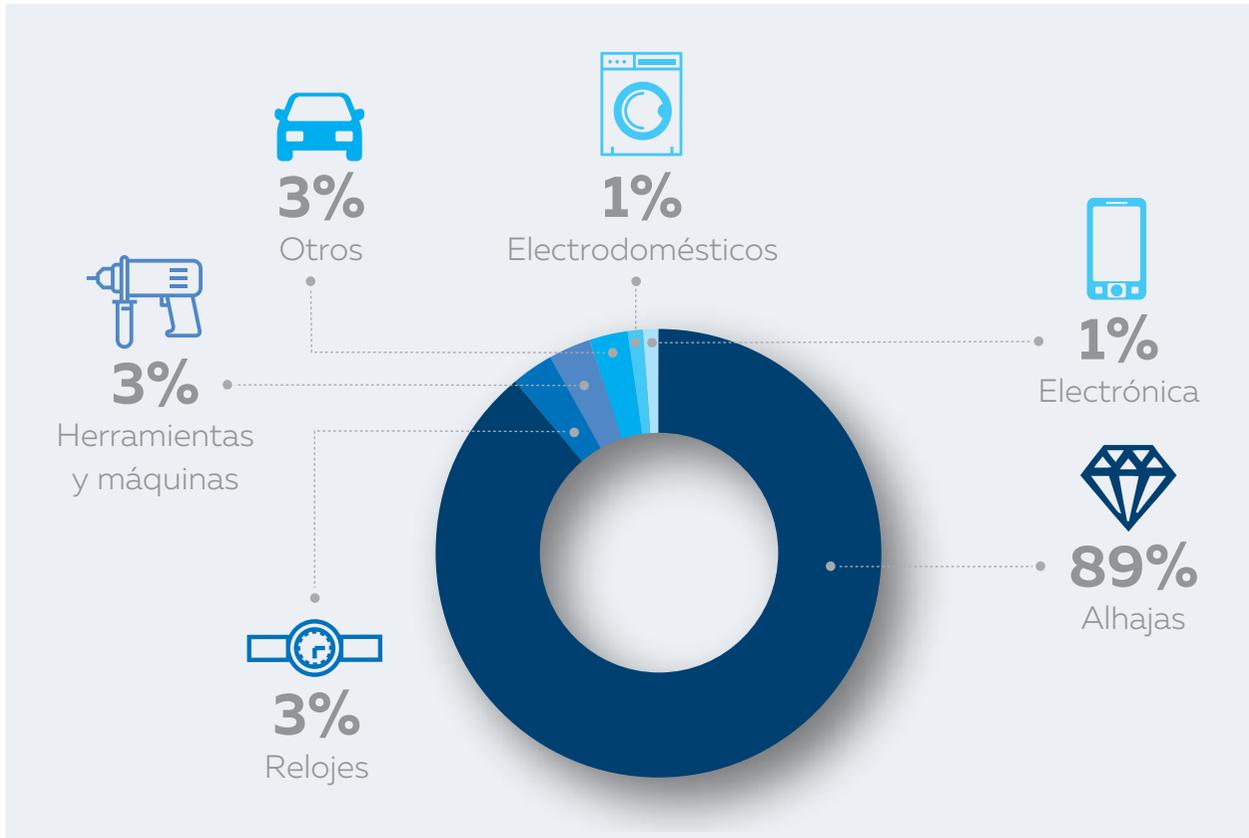
Con este programa nuestros clientes reciben un mejor avalúo por sus prendas y, por consiguiente, un mayor préstamo.





87% de las operaciones que realizan nuestros clientes es el empeño de alhajas.

3.2 Ventas transacciones





3.3 Clientes

354 MIL

Clientes nuevos se registraron en 2018.



1.7

millones de clientes
empeñaron durante
el año 2018.

8%

fue la participación de
transacciones de empeño
de clientes nuevos en
relación a la cifra anual.

Nuestros servicios son requeridos principalmente
por mujeres, quienes realizaron el



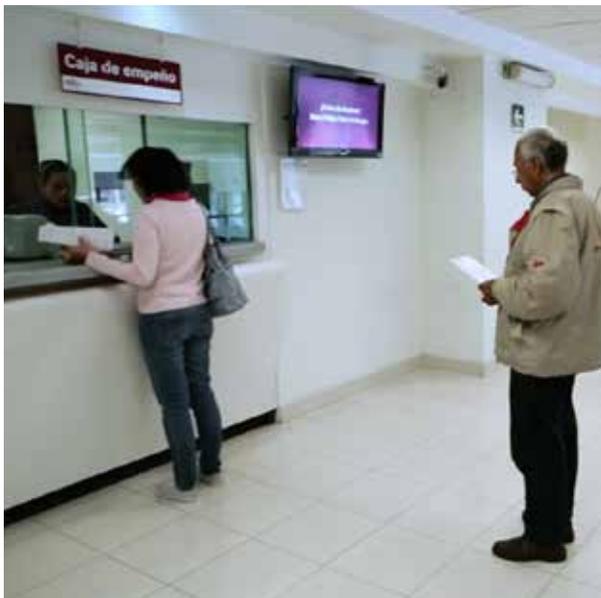
66%



del total de operaciones en 2018.

3.4 Préstamos subsidiados

PARA CUMPLIR CON NUESTRO MANDATO FUNDACIONAL DE “AYUDAR QUIEN LO NECESITE”, EN NACIONAL MONTE DE PIEDAD UNA PERSONA PUEDE RECIBIR UN PRÉSTAMO DESDE \$30 PESOS. EN 2018, DE LOS 10 MILLONES DE PRÉSTAMOS OTORGADOS, 3.6 MILLONES FUERON SUBSIDIADOS, ES DECIR, QUE NO CUBRIERON LOS GASTOS DE OPERACIÓN GLOBALES.





3.5 Apoyo por desastres naturales

DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE EL ESTADO DE SINALOA SE VIO AFECTADO POR LLUVIAS INTENSAS, LO QUE OCASIONÓ INUNDACIONES EN VIVIENDAS DE DIVERSAS POBLACIONES Y LA INTERRUPCIÓN EN LA OPERACIÓN DE ALGUNAS DE NUESTRAS SUCURSALES.

Suc. 94

Culiacán, Centro
Sinaloa

Suc. 248

Los Mochis, Gabriel Leyva
Sinaloa

Suc. 255

Guasave, Centro
Sinaloa

Suc. 282

Culiacán, Sanalona
Guadalupe Victoria, Sinaloa

3.6 Plan de acción

La Dirección de Operación Prendaria, en colaboración con la Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia, y la Dirección de Tecnología, diseñaron e implementaron una campaña de apoyo a nuestros clientes, ofreciéndoles una tasa preferencial en sus empeños.

\$14.5
MILLONES
de intereses condonados.

cerca **para ayudar**

NUESTRO OBJETIVO ES CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOSTENIBLE EN MÉXICO. PARA LOGRARLO, DURANTE 2018 HEMOS TRABAJADO DE LA MANO CON LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DE COOPERACIÓN, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, ACADEMIA Y EMPRESAS, CON EL FIN DE ESTABLECER ALIANZAS QUE COADYUVEN A LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL DE MÉXICO Y AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN FAVOR DE LA POBLACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE CARENCIA, VULNERABILIDAD O EXCLUSIÓN SOCIAL.





Más de
\$334 millones
de remanentes de la operación
prendaria destinados a
inversión social



Premio Nacional Monte de Piedad 2018

<p>3 instiuciones premiadas \$1,000,000 a cada una.</p>	<p>2 instituciones reconocidas \$500,000 a cada una.</p>
--	---

Formación para
Trabajo Digno

28
proyectos
apoyados.

2
nuevas áreas de trabajo:
Inclusión Financiera y
Desarrollo Institucional.

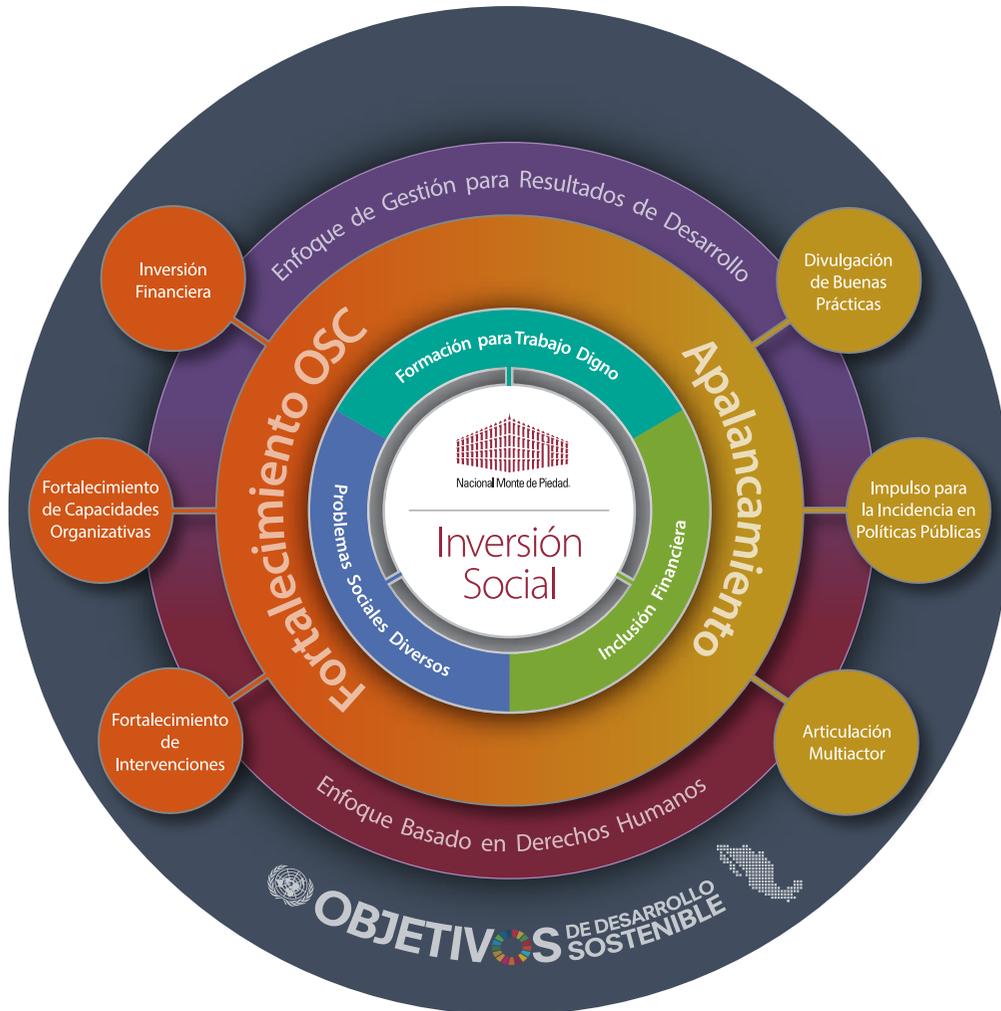


4.1 ¿Cómo **invertimos**?

CON EL FIN DE ASEGURAR EL MÁXIMO APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS DESTINADOS A LA AYUDA PARA EL DESARROLLO, CONTAMOS CON UN MODELO DE INVERSIÓN SOCIAL QUE ORIENTA SUS RESULTADOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Las temáticas en las que enfocamos nuestros esfuerzos son tres: Problemas Sociales Diversos, Formación para Trabajo Digno e Inclusión Financiera. Trabajamos con dos estrategias, Fortalecimiento y Apalancamiento; así como con dos enfoques

transversales, Enfoque de Gestión para Resultados de Desarrollo y Enfoque Basado en Derechos Humanos, que buscan incidir en la planeación, la evaluación y la ubicación de las personas en el centro de los proyectos como agentes de transformación.



4.2 ¿En qué **invertimos**?

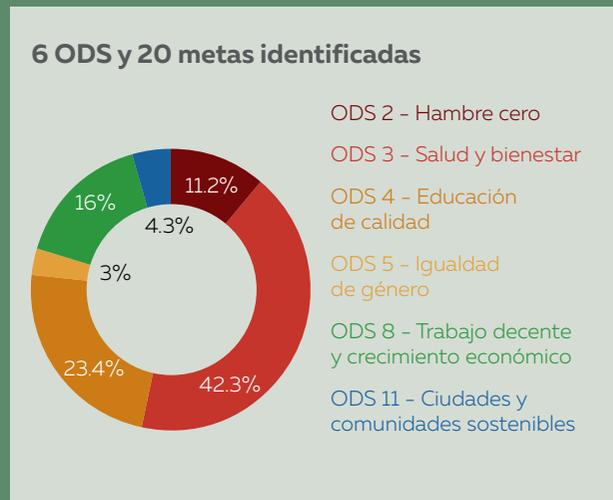
Nuestros recursos buscan coadyuvar a enfrentar los principales retos del país para favorecer el acceso a los servicios esenciales de calidad, promover la formación de medios de vida sostenibles, así como impulsar la participación de diferentes actores en el proceso de desarrollo. Trabajamos

principalmente en la atención de los Problemas Sociales Diversos y Formación para Trabajo Digno, realizando inversiones sociales en Organizaciones de la Sociedad Civil para que cuenten con recursos económicos y puedan llevar a cabo sus programas.



4.2.1 NUESTRA CONTRIBUCIÓN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde nuestra dirección, hemos impulsado que las Organizaciones de la Sociedad Civil orienten sus esfuerzos al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible desde sus modelos de atención, donde la capacitación ha sido un factor clave. Adicionalmente, estamos comprometidos a orientar nuestras acciones directas hacia los ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas – y 17 – Alianzas para lograr los objetivos a través de diferentes programas.





1. Problemas Sociales Diversos

Buscamos potenciar la eficacia de la ayuda de las Instituciones de Asistencia Privada y Beneficencia Privada que atienden problemas sociales como salud, educación, vivienda, igualdad de género, seguridad alimentaria, desarrollo comunitario y económico, entre otros, con el fin de contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad.

En 2018, apoyamos a 605 instituciones para esta temática, con una inversión financiera total de \$292,653,799.27.

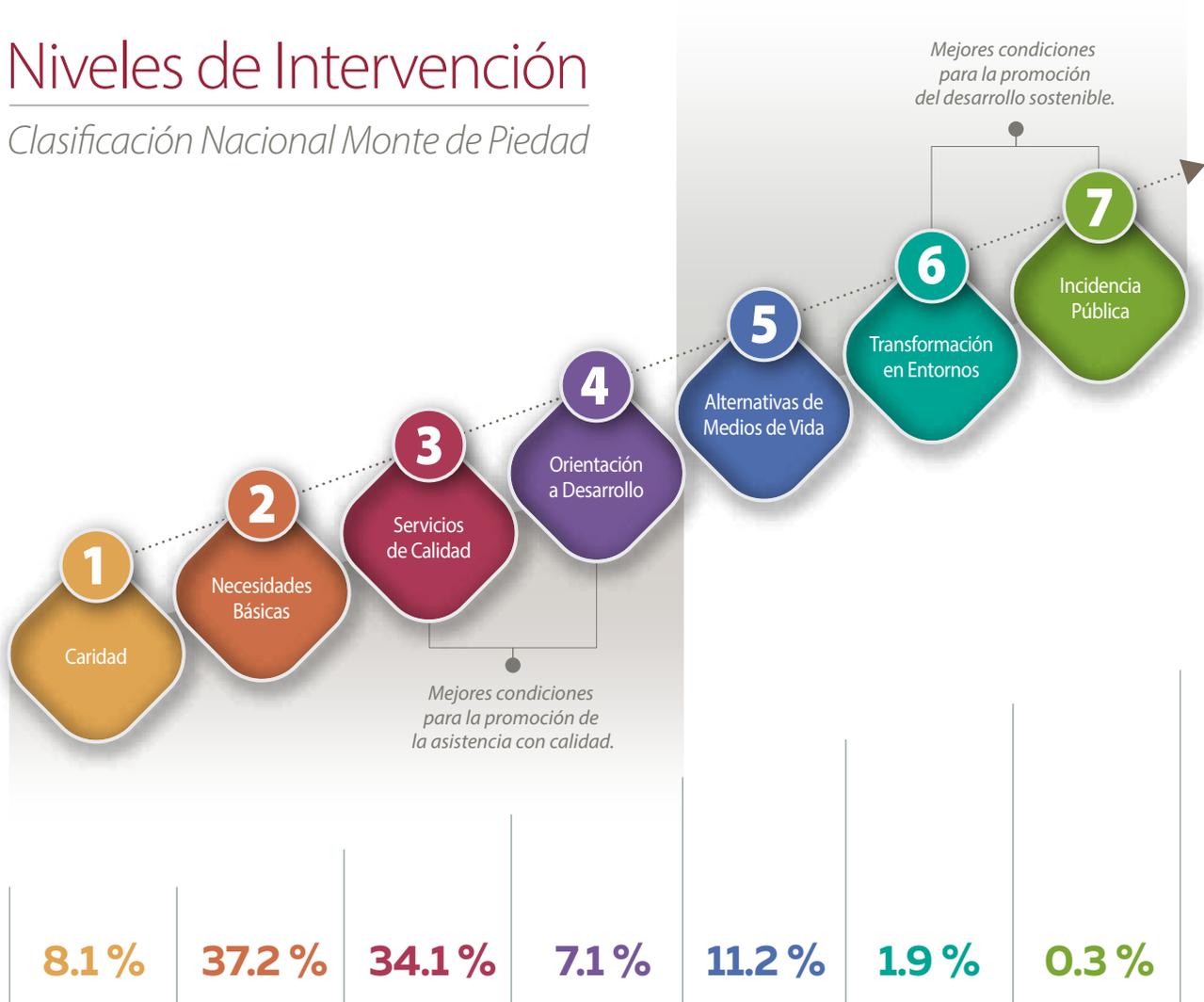
La cobertura fue de 1,916,608 personas en situación de vulnerabilidad apoyadas a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil.

¿Cómo identificamos el nivel de cada OSC?

Contamos con una clasificación de Niveles de Intervención que nos permite identificar a aquellas instituciones que cuentan con proyectos que tienen posibilidad de generar un mayor beneficio orientado al desarrollo sostenible. El total de las 632 instituciones que recibieron inversión financiera en 2018 se ubicaron de la siguiente manera:

Niveles de Intervención

Clasificación Nacional Monte de Piedad





4.3 ¿Cómo contribuimos a la profesionalización **de las Organizaciones de la Sociedad Civil?**

UNO DE LOS COMPROMISOS CENTRALES DE NACIONAL MONTE DE PIEDAD ES EL IMPULSAR Y ACOMPAÑAR EL FORTALECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES PARA QUE ESTAS ADOPTEN LOS ENFOQUES DE GESTIÓN PARA RESULTADOS DE DESARROLLO Y DERECHOS HUMANOS.

Fortalecimiento de capacidades organizativas: periódicamente realizamos análisis que nos permiten conocer las áreas de oportunidad de las OSC. En 2018, valoramos a 285 instituciones.

Fortalecimiento de intervenciones: acompañamos el proceso de evolución de los

programas y proyectos de las OSC para favorecer la adopción de los enfoques, y para que desarrollen planes de trabajo a corto y mediano plazo; se suman al proceso diversos actores interesados en este fin, como consultores especializados y otros donantes aliados.

86

INSTITUCIONES

en el proceso de fortalecimiento.





4.4 Impulsamos la divulgación de buenas prácticas **de las Organizaciones de la Sociedad Civil**

4.4.1 PREMIO NACIONAL MONTE DE PIEDAD

Anualmente, con la entrega del Premio Nacional Monte de Piedad, reconocemos y premiamos el esfuerzo de las instituciones que reciben inversión social por parte de nuestra Institución, que contribuyan al desarrollo sostenible de México y la promoción de los derechos humanos.

Premio al Desarrollo Sostenible

- Fundación Luis Pasteur, I.A.P.
- Fundación Hogares, I.A.P.
- Alzheimer México, I.A.P.

Por ser instituciones sobresalientes en cuanto a su capacidad institucional, efectividad en la atención al problema que atienden y transparencia en el uso de recursos.

Reconocimiento a la Transformación Extraordinaria

- Ingenium, A.B.P.

Por brindar servicios a la población vulnerable con el fin de formar habilidades y capacidades, así como promover la participación activa de las personas en su propio desarrollo.

Reconocimiento a la Continuidad y Consistencia

- Juventud, Luz y Esperanza, I.A.P.

Por demostrar solidez y estabilidad en su operación a lo largo del tiempo, aprovechando las herramientas que les brinda Nacional Monte de Piedad.





4.5 Impulsamos iniciativas colaborativas con otras OSC

CON EL FIN DE ENRIQUECER LOS DIÁLOGOS Y FACILITAR HERRAMIENTAS QUE PERMITAN A LAS OSC LA ADOPCIÓN LOS ENFOQUES DE GESTIÓN PARA RESULTADOS DE DESARROLLO Y DERECHOS HUMANOS, EN ESTE AÑO DESARROLLAMOS LOS SIGUIENTES PROGRAMAS:

4.5.1 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN PARA RESULTADOS DE DESARROLLO

La Alianza de Inversión Social para el Desarrollo (AliadOSC) fue desarrollada en conjunto con Dibujando un Mañana México, I.A.P., Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C. y Promotora Social México, A.C., para promover que las organizaciones conozcan y adopten los principios fundamentales de los enfoques de desarrollo y derechos humanos. Todo esto por medio de una formación de mediano plazo tanto virtual como presencial.

93

instituciones recibieron capacitación



274

horas totales,
que se dividen en curso
virtual, curso presencial y
acompañamiento individual.



4.5.2 MODELO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA TRANSITAR HACIA UN ENFOQUE DE DERECHOS, DESARROLLO SOSTENIBLE E INCLUSIÓN

En una alianza estratégica con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México, desarrollamos el “Modelo de Formación y Capacitación para transitar hacia un Enfoque de Derechos, Desarrollo Sostenible e Inclusión” con los siguientes resultados en 2018:



4.5.3 POSIBLE

El emprendimiento es una gran fuente para la creación de empleos y desarrollo en nuestro país, por eso, en conjunto con Fundación Televisa, colaboramos para que los emprendedores cuenten con herramientas que les permitan desarrollar sus ideas de negocio.

Este año, se llevó a cabo el Campamento Emprendedor Posible donde los participantes de la Convocatoria 2018 tuvieron oportunidad de afinar su idea de negocio y conocer otras industrias a través de 10 diferentes ecosistemas.





4.5.4 BECAS GENERACIÓN BICENTENARIO

Desde 2011, en conjunto con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación y Fundación Azteca, apoyamos a los 1,000 estudiantes más destacados del país con una beca económica durante sus estudios hasta que culminen la licenciatura. Este apoyo busca forjar a líderes que contribuyan a la transformación positiva del país.

Durante el ciclo escolar 2017 – 2018, 762 becarios que cursaron los niveles de educación media superior y superior mantuvieron su beca. De estos, 170 culminaron sus estudios superiores.

4.5.5 COINVERSIONES

Con el objetivo de potenciar la eficacia de la inversión social sumando a otros donantes a agendas comunes de apoyo a las instituciones, este año continuamos con nuestras alianzas de coinversión iniciadas en años anteriores con el Programa de Financiamiento para la Asistencia e Integración Social (PROFAIS), a través del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), Fundación Dibujando un Mañana y Fundación Quiera, e integramos nuevas coinversiones con Promotora Social México y Fundación Merced Querétaro.

Desde 2011, en conjunto con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación y Fundación Azteca, apoyamos a los 1,000 estudiantes más destacados del país con una beca económica durante sus estudios hasta que culminen la licenciatura.



4.6 Formación para Trabajo Digno

BUSCAMOS CONTRIBUIR A MEJORAR LAS CONDICIONES PARA ACCEDER Y MANTENER EMPLEOS DE CALIDAD PARA JÓVENES, MUJERES Y GRUPOS VULNERABLES EN MÉXICO A TRAVÉS DE TRES LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

Inversión financiera en Organizaciones de la Sociedad Civil para proyectos de activación y aprovechamiento de competencias:

PROYECTOS APROBADOS EN LA CONVOCATORIA DE FORMACIÓN PARA TRABAJO DIGNO 2018 – 2019			
APROVECHAMIENTO DE COMPETENCIAS	POBLACIÓN	NÚMERO DE PROYECTOS APROBADOS	% DE DISTRIBUCIÓN DE INVERSIÓN FINANCIERA
	Empleados en riesgo	4	36.4%
	Microempresarios en riesgo	5	45.5%
	Trabajadoras del hogar	2	18.2%

Dando seguimiento a los programas de empleabilidad para la inserción laboral de jóvenes en condición de vulnerabilidad, se realizó una invitación directa a 17 Organizaciones de la Sociedad Civil con un monto de inversión de \$23,889,397.00. En total, realizamos una de inversión financiera en Formación para Trabajo Digno durante 2018 por \$41,986,340.29.

Generación de conocimiento por medio de iniciativas que fomenten el aprendizaje y la investigación:

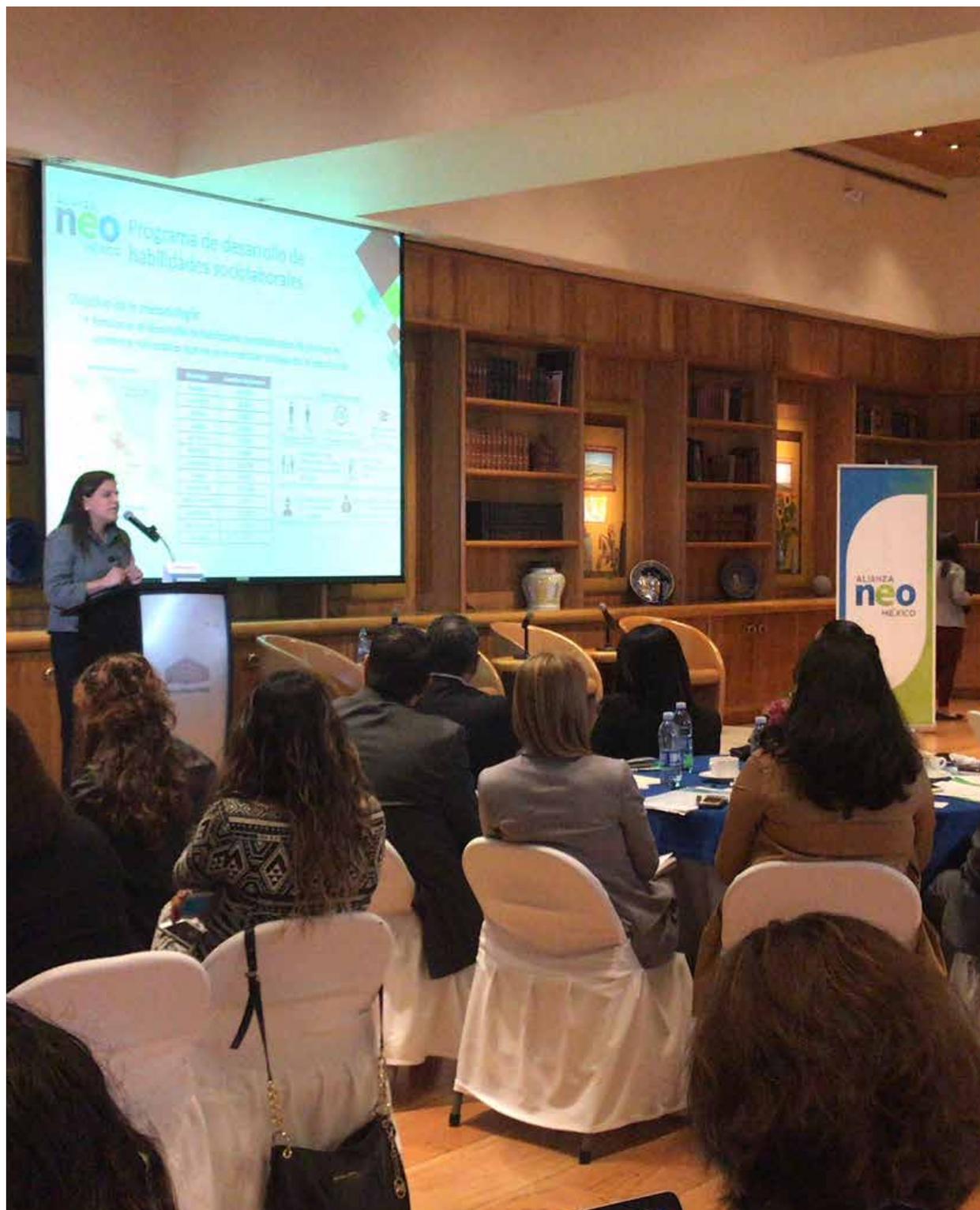
Llevamos a cabo dos foros que contaron con

la participación de OSC, organismos internacionales, entidades públicas e instituciones enfocadas en empleabilidad: Foro “Habilidades Socioemocionales, Factor Crítico para la Empleabilidad Juvenil” y el Foro “Buenas Prácticas para la Co-Construcción de una Agenda Pública enfocada a la Empleabilidad Juvenil”.

Trabajo con actores relevantes que contribuyan a impulsar las iniciativas de incidencia de las organizaciones:

Establecimos alianzas estratégicas con: Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir, J-Pal y Fundación Forge México.

- **Organización Internacional del Trabajo** (OIT), para contribuir a la elaboración de una política pública de inclusión de trabajadoras del hogar en materia laboral y de seguridad social en México.
- **Alianza NEO México**, para alentar el fortalecimiento institucional y de los modelos de atención a jóvenes, con el objetivo de mejorar su empleabilidad.





4.7 Inclusión **Financiera**

Esta temática es un elemento esencial hacia el cumplimiento de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, pues lo consideramos como un medio para la inclusión económica y social de la población en situación de vulnerabilidad, de una

manera digna y equitativa. Firmamos un convenio de colaboración con la Fundación de las Cajas de Ahorro Alemanas (Sparkassenstiftung) para fomentar el acceso, uso y calidad de servicios financieros entre poblaciones vulnerables.

4.8 Desarrollo **Institucional**

Creamos esta área con el fin de incentivar la generación de propuestas sobre estrategias y líneas de acción que sirvan como base en

la formación, actualización y mejoramiento, tanto de la Dirección de Inversión Social, -así como del sector social.

4.9 Reconstruyamos **México**

DURANTE ESTE AÑO, DIMOS SEGUIMIENTO A LOS APOYOS OTORGADOS POR MEDIO DE LAS SIGUIENTES ACCIONES:

Reconstrucción de infraestructura de Organizaciones de la Sociedad Civil

Apoyamos a seis OSC para la reconstrucción de sus instalaciones para que pudieran continuar brindando servicios a la población vulnerable:

- Fundación de Beneficencia Privada Cáritas de Puebla, I.B.P.

- Cultura y Fraternidad, I.A.P.
- Fundación para la Promoción Humana, I.A.P.
- Asilo Primavera, I.A.P.
- Fundación Patronato de San Antonio, I.B.P.
- Asociación Hispano Mexicana, I.A.P.





Reconstrucción de escuelas afectadas

En agosto de 2018, en colaboración con Fundación BBVA Bancomer, Fundación Kaluz y Mexichem, inauguramos la Escuela Secundaria “Teniente José Azueta” en Atzitzihuacán, Puebla, que beneficia a 320 alumnos.

Continuamos trabajando para entregar tres escuelas más en los estados de Chiapas, Estado de México y Oaxaca.

Otros Apoyos:

A través de una campaña Crowdfunding, en conjunto con Fundación Hogares, I.A.P., colaboramos en la construcción del “Aula Móvil Sustentable” dentro de las instalaciones de la Prepa 4 en Jojutla, Morelos.





4.10 Huella Social

ESTADO	INVERSIÓN FINANCIERA TOTAL	INVERSIÓN FINANCIERA PSD*	INVERSIÓN FINANCIERA FTD*	ORGANIZACIONES APOYADAS	POBLACIÓN	OTROS PROGRAMAS	
						BECARIOS	AMBULANCIAS
Aguascalientes	373,800.00	100.0%	0.0%	2	237	15	-
Baja California	7,049,970.00	57.4%	42.6%	7	15,933	17	2
Baja California Sur	65,860.00	100.0%	0.0%	1	750	12	-
Campeche	525,990.00	100.0%	0.0%	4	2,660	10	-
Ciudad De México*	153,211,961.43	89.1%	10.9%	198	993,358	32	-
Chiapas	1,500,000.00	0.0%	100.0%	1	1,000	20	-
Coahuila	2,000,000.00	0.0%	100.0%		125	12	2
Chihuahua	6,390,579.44	68.7%	31.3%	12	3,806	15	2
Colima	4,551,687.33	100.0%	0.0%	32	13,057	15	1
Durango	251,000.00	100.0%	0.0%	1	161	14	2
Estado De México	38,848,226.28	94.9%	5.1%	64	78,076	25	2
Guanajuato	861,000.00	100.0%	0.0%	1	315	13	2
Guerrero	100,000.00	100.0%	0.0%	1	6	13	1
Hidalgo	89,000.00	100.0%	0.0%	1	3	12	2
Jalisco	2,196,000.00	31.7%	68.3%	4	1,299	35	2
Michoacán	4,389,101.80	100.0%	0.0%	27	47,282	12	-
Morelos	3,258,680.00	100.0%	0.0%	3	1,580	11	-
Nayarit	-	0.0%	0.0%	-	-	13	-
Nuevo León	31,692,428.16	85.8%	14.2%	61	175,304	13	1
Oaxaca	9,359,230.00	100.0%	0.0%	4	30,383	12	-
Puebla	14,546,570.37	96.8%	3.2%	16	161,710	21	1
Querétaro	12,651,487.98	100.0%	0.0%	48	42,269	15	1
Quintana Roo	1,247,000.00	100.0%	0.0%	3	2,896	13	2
San Luis Potosí	549,800.00	100.0%	0.0%	2	260	12	2
Sinaloa	14,910,150.00	100.0%	0.0%	57	222,042	17	2
Sonora	12,041,967.48	100.0%	0.0%	59	128,488	15	-
Tabasco	1,271,259.00	0.0%	100.0%	1	150	11	-
Tlaxcala	-	0.0%	0.0%	-	-	15	1
Tamaulipas	-	0.0%	0.0%	-	-	12	1
Veracruz	1,853,000.00	100.0%	0.0%	4	609	34	-
Yucatán	8,854,390.29	20.2%	79.8%	18	9,829	14	1
Zacatecas	-	0.0%	0.0%	-	-	9	-
	334,640,139.56	22.41	5.55	632	1,933,588.00	509	30

* Ciudad De México - Se realizó una inversión financiera para el Programa de Emprendedores Posible por \$5,900,000.00

*PSD - Problemas Sociales Diversos

*FTD - Formación para Trabajo Digno

*ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU

cerca de **nuestros** **colaboradores**

A LO LARGO DE MÁS DE DOS SIGLOS DE EXISTENCIA,
CIENTOS DE COLABORADORES HAN DEMOSTRADO SU
CARIÑO Y COMPROMISO A NUESTRO QUERIDO
MONTE DE PIEDAD, TRABAJANDO CON
PROFESIONALISMO Y ENTREGA.

Ocupación por género

41% & 59%
MUJERES **HOMBRES**

Nuestra brecha de género es solamente del

9%



13

años promedio de permanencia.

Generamos

5,726
empleos directos.



36%

de los colaboradores cuentan con más de 15 años de antigüedad.

5.1 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.

5.1.1 ESTABILIDAD LABORAL

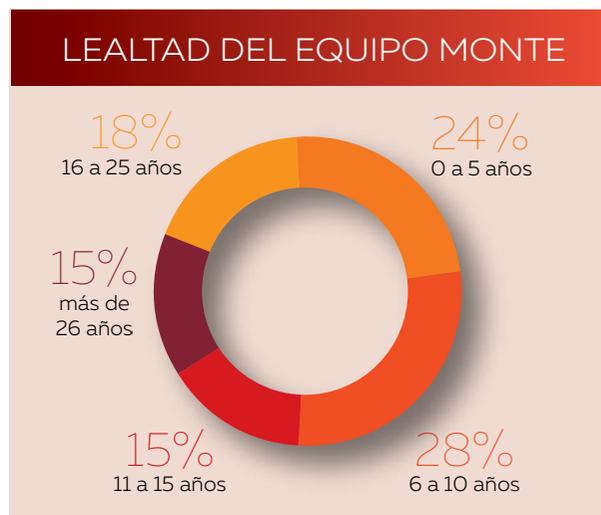
La calidad y calidez de nuestro servicio también se vive al interior de la Institución. A lo largo de más de dos siglos de existencia, cientos de colaboradores han demostrado su cariño a nuestro querido Monte de Piedad trabajando con profesionalismo y entrega.

Estamos orgullosos de ofrecer una fuente de empleo formal y estable que favorece el desarrollo integral de las personas y la equidad laboral. Actualmente generamos 5,726 empleos directos (incluyendo colaboradores de confianza y directores).

RANGO	NOV. 2017	NOV. 2018	DIFERENCIA
1. 0 a 5 años	34%	24%	-10%
2. 6 a 10 años	20%	28%	8%
3. 11 a 15 años	20%	15%	-5%
4. 16 a 25 años	12%	18%	6%
5. más de 25 años	14%	15%	1%
Total	100%	100%	

Ser la institución preñaria líder en el país no sería posible sin el compromiso, 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.





5.1.2 EQUIDAD LABORAL

“En Monte de Piedad, día a día, incorporamos acciones para fomentar 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.

A lo largo de la última década experimentamos un proceso de expansión al pasar de 37 a 321 sucursales. Actualmente contamos

con 5,726 posiciones laborales, de estas, el 41% son ocupadas por mujeres.

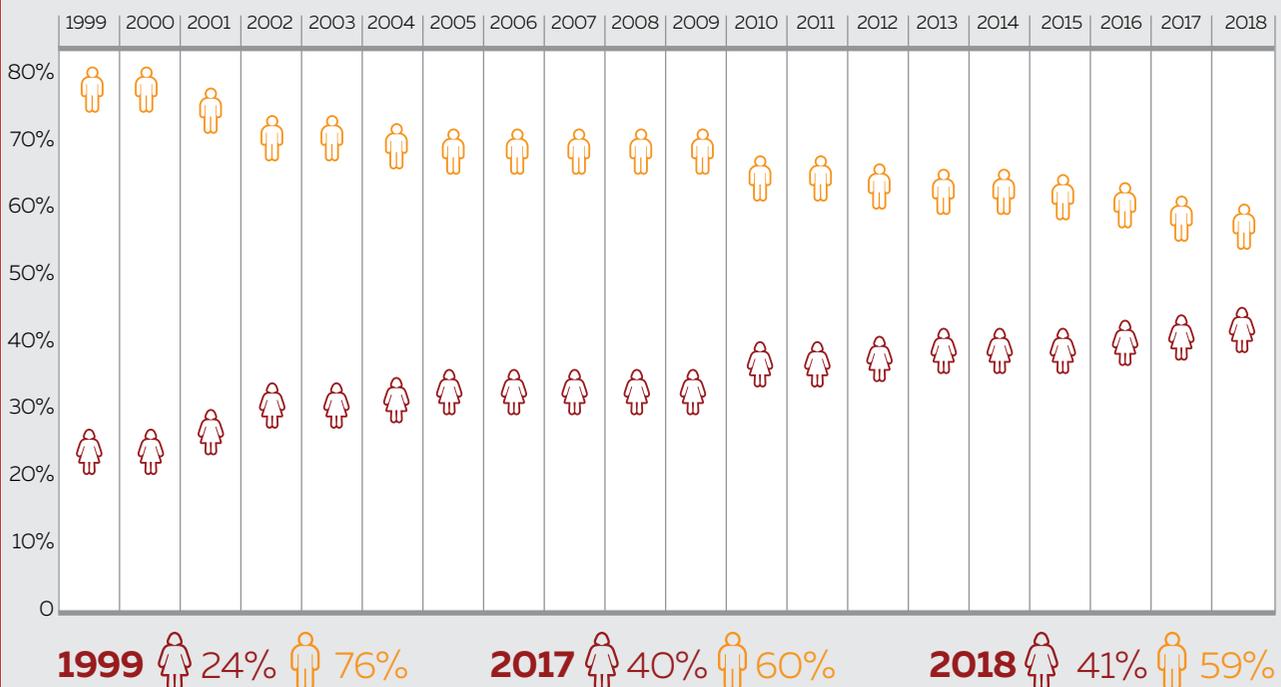
De acuerdo con cifras de la OCDE, en México la brecha de género promedio en tasa de participación en la fuerza laboral, entre 15 y 64 años, es del 35.1% a favor del género masculino. Y como se muestra en los datos anteriores, nuestra brecha es solamente del 18%.

De acuerdo a esta misma fuente, el porcentaje promedio de gerentes mujeres es del 34.3% mientras que en nuestra Institución, llegamos al 40%.

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.

PLANTILLA DE COLABORADORES. DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Distribución de Género



5.1.3 LIBRE ASOCIACIÓN

“En Nacional Monte de Piedad la libre asociación es parte de nuestra historia”.

En 1938 se realizan 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 amplía su denominación, siendo ahora: Sindicato Nacional de Empleados y Trabajadores de Nacional Monte de Piedad y Empresas de Préstamo Prendario.

El Contrato Colectivo beneficia a 2,735 colaboradores en activo, 1,311 jubilados y 498 peñeros valuadores

Logros relevantes:

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

1938

Primeras negociaciones colectivas.



1955

Constitución del Sindicato de Nacional Monte de Piedad.




5.2 Capacitación y desarrollo

LOS COLABORADORES SON EL PILAR DE NACIONAL MONTE DE PIEDAD, POR ESO, CADA AÑO SE DISEÑA EL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN, ALINEADO A LAS METAS Y DESAFÍOS DE LA INSTITUCIÓN, PARA MAXIMIZAR E INCORPORAR NUEVOS APRENDIZAJES QUE GENEREN LAS MEJORES SOLUCIONES.

El diseño e implementación de los programas de formación están orientados a fortalecer las competencias de las personas. Incluyen cursos de inducción, institucionales, normativos, de especialización, liderazgo, tecnología y técnicos, así como actualizaciones o certificaciones para promover el aprendizaje de nuevas prácticas de trabajo y de esta manera contribuir tanto al desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

En Nacional Monte de Piedad, creemos firmemente que, en la medida en la que seamos mejores personas en lo individual, podremos lograr objetivos comunes en equipo para construir una mejor sociedad y un México más próspero. El reto del área de Desarrollo Organizacional es

que todo el equipo realice de manera eficiente sus funciones, adopte nuevas tecnologías, identifique el valor agregado y las oportunidades de mejora en sus actividades, para optimizar procesos que repercutan en la relación efectiva tanto con clientes internos como externos.

En Nacional Monte de Piedad, creemos firmemente que, en la medida en la que seamos mejores personas en lo individual, podremos lograr objetivos comunes en equipo



5.2.1 ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

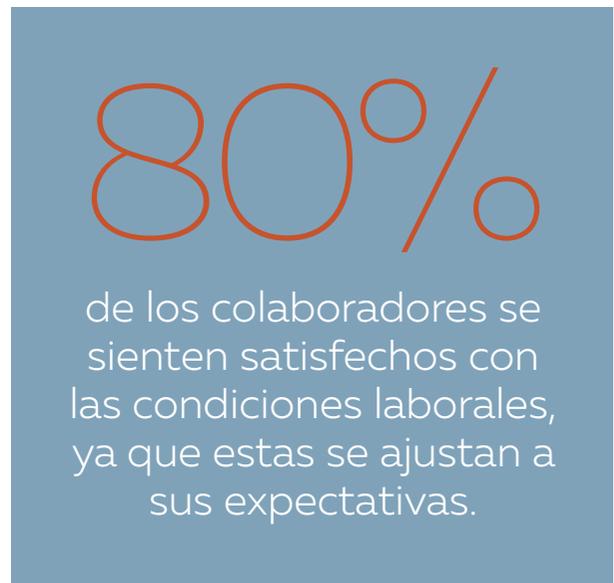
El ambiente de trabajo en el que las personas se desenvuelven, impacta directamente en su desempeño, por ello, en Nacional Monte de Piedad escuchamos la opinión del equipo relacionada con los procesos de comunicación, compañeros, liderazgo, balance de vida, compromiso, creencias compartidas, innovación y enfoque al cliente, entre otros.

Nuestro reto es que todas y cada una de las personas se sientan satisfechas y apreciadas, por lo que nos damos a la tarea de escuchar su voz a través de una Encuesta de Clima Organizacional.

Contamos con la participación del 85% de los colaboradores que expresaron su punto de vista para ayudarnos a entender fortalezas y áreas de oportunidad, para que juntos mejoremos el entorno de trabajo y nos brindemos el Mejor Trato.

Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y favorables. Reflejaron que:

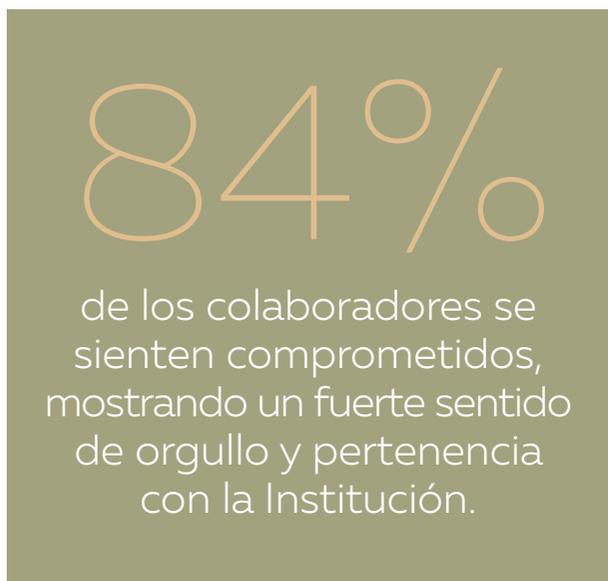
- El 80% de los colaboradores se sienten satisfechos con las condiciones laborales, ya que estas se ajustan a sus expectativas.
- El 84% de los colaboradores se sienten



comprometidos y muestran un fuerte sentido de orgullo y pertenencia hacia la Institución.

- 8 de cada 10 colaboradores consideran que el equipo de Nacional Monte de Piedad viven los valores institucionales, se identifican con la misión de ayudar a quien más lo necesite, cuentan con el empuje y pasión que se requieren para lograr resultados y perciben una cultura de inclusión.

En nuestras 321 sucursales se implementaron 3,630 iniciativas enfocadas a mejorar





En nuestras 321 sucursales se implementaron 3630 iniciativas enfocadas a mejorar los procesos de comunicación y reconocimiento para fortalecer la interacción y generar un buen ambiente de trabajo.

los procesos de comunicación y reconocimiento para fortalecer la interacción y generar un buen ambiente de trabajo.

Los colaboradores que brindan soporte administrativo a la operación también llevaron a cabo diferentes acciones para fortalecer el compromiso y el sentido de pertenencia.

Lo anterior pone de manifiesto el interés y la motivación del equipo de Monte de Piedad para sumarse a los esfuerzos Institucionales que contribuyen a ser cada día mejores.

En nuestras 321 sucursales se implementaron

3,630

iniciativas enfocadas a mejorar los procesos de comunicación y reconocimiento.

5.2.2 MODELO DE COMPETENCIAS DEL FUTURO

Nuestro Modelo se fundamenta en la Misión, Visión y Estrategia de la Institución. Su implementación es de suma importancia para la gestión del talento y es el eje alrededor del cual giran los procesos de Selección, Formación, Desarrollo, Evaluación de Desempeño, Reconocimiento, Compensación, etc.

En 2018, con base en el análisis de la estructura y los elementos del modelo anterior, se actualizaron y alinearon las competencias incorporando los comportamientos fundamentales que Nacional Monte de Piedad requiere en su cultura de desempeño y desarrollo para hacer frente a los desafíos del futuro.

Este nuevo modelo sienta las bases para que los líderes sean agentes de cambio, faciliten el logro de las metas y participen activamente en la transformación de Nacional Monte de Piedad:



5.2.3 PODER

“PODER”, es la motivación que impulsa a los Líderes Monte a esforzarse y poner todo su empeño a través de una valoración del Potencial, para conocer áreas de oportunidad y con ello favorecer el desempeño contribuyendo al logro de los Resultados. A través de este proceso buscamos formar líderes disruptivos que propongan ideas novedosas y generen oportunidades de negocio, apoyándose en los aprendizajes de las experiencias vividas, gestionando la incertidumbre y siendo proactivos en el manejo del cambio.

A través de este proceso buscamos formar líderes disruptivos que propongan ideas novedosas y generen oportunidades de negocio, que se apoyen en los aprendizajes de las experiencias vividas, gestionen la incertidumbre y sean proactivos en el manejo del cambio.



En Monte de Piedad queremos formar líderes con la capacidad de conectar con el cliente, de entender y satisfacer sus requerimientos y de propiciar momentos de verdad que incidan en una gran experiencia.

PODER esta diseñado con base en las mejores prácticas y busca generar una línea de pensamiento y con ella, el perfil del Líder Monte. En esta iniciativa participan 187 colaboradores de los niveles de Dirección, Subdirección y Gerencia.

1. Aplicación de 181 evaluaciones HOGAN, que generaron información valiosa sobre los atributos de la personalidad de los líderes en el ámbito laboral.

2. Asistencia del 100% de los participantes a las sesiones de retroalimentación individual basada en los resultados Hogan y alineada a las Competencias del Líder del Futuro.

3. Participación del 95% de los líderes, distribuidos en seis talleres de “Buenas Prácticas de Talento” mediante una dinámica de simulación que desafió a los colaboradores a evaluar la toma de decisiones, con el objetivo de maximizar el desempeño actual y potencial del equipo, traduciendo los aprendizajes en situaciones reales mediante la creación de un Plan de Desarrollo Individual.

100%

de asistencia de los participantes en las sesiones de retroalimentación individual basada en los resultados Hogan.

95%

de participación de los líderes, distribuidos en seis talleres de “Buenas Prácticas de Talento”.

PODER busca generar una línea de pensamiento y con ella el perfil del líder Monte. En esta iniciativa participan 187 colaboradores de los niveles de Dirección, Subdirección y Gerencia.





5.2.4 INDUCCIÓN

Por medio del Programa de Inducción buscamos brindarle una bienvenida cálida a nuestros colaboradores de nuevo ingreso y mostrarles un panorama general de la Institución en temas como: nuestra filosofía, historia, normatividad, procesos operativos, productos, estructura organizacional y actividades de inversión social.

Adicional a la formación en aula, realizamos una visita a Casa Matriz, emblema de nuestra marca. Los participantes viven la operación, interactúan con el cliente prendario como el comercial. Esta capacitación representa un sólido comienzo en Nacional Monte de Piedad y contribuye al compromiso y cliente y conocen de manera práctica, tanto el proceso prendario.



5.2.5 CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD ES PRIORITARIO PARA EL EQUIPO MONTE

En Nacional Monte de Piedad, comprometidos con el cumplimiento de la normatividad, capacitamos a 1839 colaboradores en:

- Prevención de lavado de dinero y el combate al financiamiento al terrorismo.
- Protección de datos personales.
- Protección al consumidor.

5.2.6 PROTECCIÓN CIVIL

Salvaguardar la seguridad de los colaborado-

res, clientes, visitantes y todo aquel que tenga interacción con la Institución es crucial, por lo que capacitamos al Equipo de Brigadistas, proporcionándoles herramientas, técnicas, conocimientos y prácticas en Evacuación, Prevención, Combate de Incendios y Primeros Auxilios. Estamos seguros de que con estas acciones el equipo está habilitado para dar respuesta ante siniestros y situaciones de crisis.



5.2.7 VOLUNTAD EN ACCIÓN

Motivados por nuestra misión de ayudar a quien lo necesite, unimos esfuerzos con la Asociación Civil "Corazón Urbano" y el Fideicomiso "Provivah", para llevar a cabo el pintado de fachadas de casas en el barrio de Xochitenco, ubicado en el Estado de México, y colaborar así en la mejora de las viviendas y el entorno urbano. En esta actividad participaron 142 colaboradores con familiares, que vivieron un ambiente de solidaridad y entusiasmo por contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de esta comunidad.





5.2.8 CAPACITACIÓN OPERACIÓN PRENDARIA

Alineados a la estrategia de reconocer la lealtad y trayectoria de nuestros clientes, así como retenerlos y fidelizarlos, se implementaron diversos programas de capacitación a gerentes y peritos valuadores para fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Cursos :

Más por tu empeño

Autoavanza

Gerentes regionales

5.2.9 TEAMS

Las condiciones del mercado nos motivan a ser más ágiles e innovadores y a incorporar nuevas tecnologías que faciliten la interacción y la comunicación incrementando nuestra eficiencia.

Por tal motivo, Monte de Piedad incorporó TEAMS como una herramienta que promueve la conexión y conversación sencilla y permite que los miembros de un equipo integren y accedan a los proyectos, para que todos se mantengan informados en tiempo real.

5.2.10 INSTITUTO DE VALUADORES

Certificación SEP CONOCER

Es importante validar las competencias de los Peritos Valuadores de Nacional Monte de Piedad mediante la aplicación de una evaluación de conocimientos y habilidades adquiridas, que les permitan desempeñar de manera óptima su labor en ventanilla, bajo un estándar de competencias otorgado por la Secretaría de Educación Pública a través del Consejo

Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

- 502 Peritos Valuadores Certificados – Valuación de Alhajas y Relojes
- 153 Peritos Valuadores Certificados – Valuación de Artículos Varios.

Cursos Operación

Nacional Monte de Piedad está siempre a la vanguardia de los servicios que otorga a sus Clientes, es por ello que nuestros Peritos Valuadores deben estar capacitados de manera rápida y oportuna en las actualizaciones referentes a la operación en su ventanilla. En 2018 ofrecimos estos Cursos de Operación en Línea:

- Más X Tu Empeño – 315 Peritos Valuadores
- Autoavanza – 324 Peritos Valuadores
- SIVA Relojes – 359 Peritos Valuadores
- SIVA Diamantes – 366 Peritos Valuadores

Actualizaciones Técnicas y de Habilidades

Contar con los mejores Peritos Valuadores del país implica una permanente actualización a la par del mercado con todos los tipos de prendas que el Cliente empeña, siendo imprescindible entregar una capacitación continua a través de programas de especialización técnica en conjunto con el desarrollo de habilidades de gestión, personales y de servicio. En este sentido destacamos las siguientes actividades de capacitación y actualización:

- Curso de Metalurgia Aplicada – 120 Peritos Valuadores, 3,840 horas de capacitación.
- Ciclo de Conferencias 2018, Diamantes/ Maquinarias / Hublot – 558 Peritos Valua-

502

Peritos Valuadores
Certificados – Valuación de
Alhajas y Relojes

153

Peritos Valuadores
Certificados – Valuación de
Artículos Varios.

- dores asistentes.
- Taller de Relojes y Metales - 227 Peritos Valuadores capacitados, 5,312 horas capacitación.
- Auditores Peritos Valuadores - 7 Auditores formados, 3,542 horas capacitación.
- Taller Comunicación y Negociación para Peritos Valuadores Inspectores - 26 PVI capacitados.

Servicios de Soporte Operativo e Investigación

Además de la formación a nuestros Peritos

Valuadores el IVAL apoya a la operación diaria en nuestras Sucursales a través de diferentes acciones encaminadas a facilitar su labor y dar un mejor servicio a los Clientes en Ventanilla.

- 214 Boletines Preventivos
- 402 Llamadas de Investigación, Asesoría
- Cotizaciones de Metales, Divisas y Monedas- 248 informativos
- Artículos de Actualización Técnica - 10 artículos
- Publicaciones en Facebook - 192 temas

5.3 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.

5.3.1 EJES TEMÁTICOS

Institucionales	Fortalecemos y promovemos nuestra cultura institucional, engrandeciendo el sentido de orgullo y pertenencia, a través de campañas como: Valores, Código de conducta, Aniversario de Nacional Monte de Piedad, Acciones de inversión social, Sostenibilidad, Avances y resultados de negocio.
Capital humano	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.
Regulatorias	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.
Comunicación operativa	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.

¿ESTÁS LISTO?

2025



Nacional Monte de Piedad

HAGAMOS FUTURO JUNTOS

5.3.2 INDICADORES

En 2018 se aplicó a los colaboradores la encuesta de clima organizacional, por la que pudimos obtener algunos índices sobre diversos rubros que fomentamos en las campañas de comunicación interna.

Los porcentajes reflejan el índice de satisfacción de los colaboradores de Monte de Piedad:

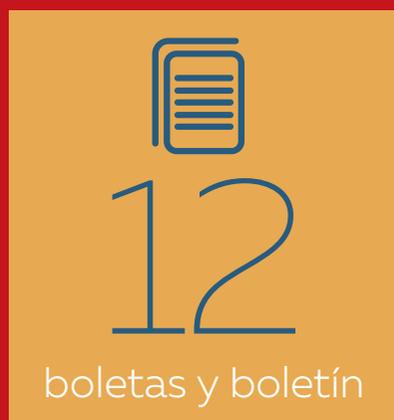
- Comunicación-77%, incrementó 4 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- Sentido de pertenencia-90%, este año el índice bajó 5 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- Me siento totalmente comprometido con el trabajo que hago-96%, en contraste con el índice anterior, este rubro se mantuvo estable.
- Los comportamientos de los colaboradores de nuestra institución reflejan positivamente la marca/identidad de Monte de Piedad, tanto afuera como dentro del ambiente de trabajo-72%, dos puntos porcentuales arriba, en comparación con el año anterior.

- Me siento motivado e inspirado por la marca/identidad de nuestra Institución-89%, se mantuvo el mismo índice que el año anterior.
- Compromiso hacia los valores/creencias esenciales de la organización-81%, incrementó 4 puntos porcentuales respecto al año anterior.

5.3.3 LOS MEDIOS EN NÚMEROS

En 2018 realizamos nueve campañas para reforzar nuestra cultura institucional, con base en los cinco ejes temáticos de la estrategia anual.

Produjimos 19 video cápsulas informativas que se transmitieron a través de Canal Monte en las sucursales, y por correo electrónico para corporativo y en la App Impulso para gerentes de sucursal; editamos 12 boletas informativas y boletines electrónicos; realizamos la gestión del envío de 509 comunicados institucionales, un 20% más que el año anterior, y colocamos 44 fondos de pantalla.





5.3.4 COMUNICACIÓN OPERATIVA

Con el objetivo de continuar reforzando nuestra cultura, este año lanzamos la campaña "Hagamos Futuro Juntos", que busca sensibilizar y orientar a nuestros colaboradores hacia acciones concretas para contribuir con el crecimiento de Nacional Monte de Piedad hacia el futuro (2025-250 años).

Es una campaña enfocada en promover a sus colaboradores la reflexión de que en el 2025 Monte cumplirá 250 años, y es el momento de celebrar que estamos preparados para el México de mañana, para enfrentar los nuevos retos y seguir siendo una Institución joven con mucha experiencia, solidez para hacer crecer nuestra oferta de servicios financieros y así cumplir nuestra vocación de ayudar a quien lo necesite.

5.3.5 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 AMANCI.A.P.

5.3.6 DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL (ONU) "HAGAMOS MÁS GRANDE A MÉXICO"

Para Monte de Piedad es importante que nuestros colaboradores se mantengan informados sobre los principios que cumplimos, de acuerdo con el Pacto Mundial de la ONU, y las acciones que llevamos a cabo en congruencia con este compromiso a favor de la sociedad y el medio ambiente.

5.3.7 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 lograr los objetivos con total integridad.



cerca de la salud **de nuestra gente**

NOS PREOCUPAMOS POR ASEGURAR LA SALUD INTEGRAL
DE TODOS NUESTROS COLABORADORES. NUESTRO
COMPROMISO ES GARANTIZAR SU SALUD CON
CALIDAD Y CALIDEZ.





Brindamos asistencia sanitaria a más de 10,000 derechohabientes, de los cuales casi el

60%

son mujeres.



70%
de participación
en atención integral
de diabetes en 90
sucursales de la CDMX
y Estado de México.

Se cuenta con
2,610
médicos y profesionistas
de la salud a nivel
nacional para atender a
los derechohabientes.

En la temporada invernal
2017-2018 aplicamos
888
DOSIS
de vacunas contra influenza



6.1 Modelo de Salud Institucional

NUESTROS COLABORADORES SON PARTE ESENCIAL PARA LA INSTITUCIÓN, POR LO QUE NOS ASEGURAMOS EN BRINDARLES UNA ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA MEJORA Y MANTENIMIENTO DE SU SALUD A TRAVÉS DE:

- Red de servicios médicos a nivel nacional con más de 2,000 profesionistas en salud, además de alianzas con:
 - Hospitales:** Starmédica, Centro Médico Dalinde, Hospital Ángeles.
 - Laboratorios clínicos y servicio de imagenología:** Laboratorios CHOPO, Imagenus Advanced Diagnostics in Healthcare, Laboratorio Zavala Delfín.
 - Farmacias:** Farmacias Especializadas, Farmacias NADRO, Farmatodo
- 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 servicios médicos de Nacional Monte de Piedad, 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.



6.2 Beneficios otorgados por el Servicio Médico

426,398

medicamentos otorgados



35,060

muestras de laboratorio procesadas

3,348

radiografías

3,220

ultrasonidos

132,999

consultas



6.3 Atención Integral de Diabetes

EN NACIONAL MONTE DE PIEDAD, SOMOS 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.

En el 2016 la Secretaría de Salud de México, declaró como emergencia epidemiológica a los siguientes padecimientos: sobrepeso, obesidad y diabetes mellitus tipo 2, lo anterior debido a la gran cantidad de personas afectadas en el país.

La obesidad en sí misma puede predisponer a la aparición de diabetes, y esta enfermedad, sin un control adecuado, puede condicionar complicaciones que afectan la calidad de vida, la independencia, la posibilidad de seguir laborando o incluso la muerte.

Estamos convencidos de que es prioritaria la prevención. Por eso, para que nuestros

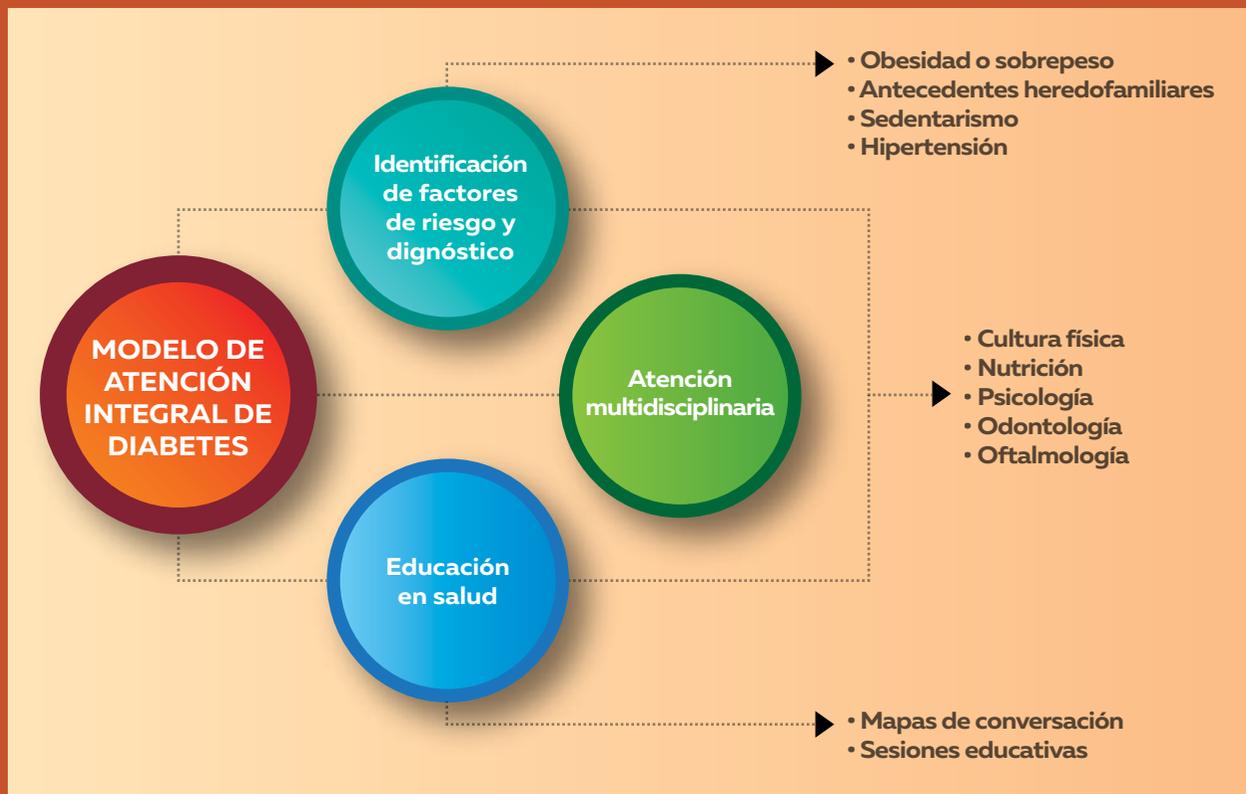
colaboradores y sus familias puedan disfrutar de una vida sana y productiva por más tiempo, desarrollamos el Modelo de Atención Integral en Diabetes.

Y para seguir otorgando una atención con calidad se aprobó un proyecto de remodelación de la Clínica de Servicios de Nacional Monte de Piedad, lo cual nos permite contar con la infraestructura necesaria para la atención especializada en Diabetes Mellitus.

Como parte de las estrategias del Modelo de Atención Integral en Diabetes, de abril a julio de 2018, se visitaron 90 sucursales de Ciudad de México y Estado de México, además del Corporativo, con una participación de aproximadamente el 70 % de los titulares. Se otorgaron más de 1,300 pases a nuestros colaboradores y sus familias para que acudieran a realizarse estudios de laboratorio y conocer su estado de salud; se han ejercido más del 30% (n=432) de los estudios de laboratorio. Se detectó que el 73 % de las personas presenta valores anormales de glucosa, colesterol, triglicéridos o ácido úrico.

El 90 % de la población que se ha incorporado a esta atención integral de diabetes es personal activo. Entre algunos hallazgos en salud podemos mencionar que el 30% de las personas estudiadas padecen pre-diabetes y el 1% han sido diagnosticados como casos





nuevos de diabetes. El sobrepeso y la obesidad son enfermedades muy frecuentes en la población, cerca del 45% las padecen, independientemente de que padezcan o no diabetes. Los hombres, en comparación con las mujeres, son las personas con valores más elevados de glucosa, triglicéridos y ácido úrico, además de presentar mayor frecuencia de obesidad.

Mediante el apoyo de Comunicación Interna vía ImpulsoTV y Revista Impulso, logramos la difusión de información sobre el comportamiento de enfermedades como diabetes, hipertensión y obesidad, y algunas formas de prevenirlas.

Los hombres, en comparación con las mujeres, son las personas con valores más elevados de glucosa, triglicéridos y ácido úrico, además de presentar mayor frecuencia de obesidad.



6.4 Campaña de **vacunación contra influenza**

DURANTE LA TEMPORADA INVERNAL, SE INCREMENTA LA FRECUENCIA DE INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS, PRINCIPALMENTE POR EL VIRUS DE LA INFLUENZA.

La influenza o gripe es una enfermedad respiratoria contagiosa causada por el virus de la influenza. En la mayoría de las personas, el virus produce una enfermedad leve, en otras puede convertirse en una afección grave que incluso podría causar la muerte.

Ciertos grupos poblacionales, como los adultos mayores de 60 años, niños menores de 5 años y personas con ciertas enfermedades crónicas (como asma, enfermedades cardíacas o diabetes) están en mayor riesgo de desarrollar complicaciones. Vacunarse contra la influenza cada año, previo a la temporada invernal, es la mejor forma de protegerse y proteger a la familia, amigos y compañeros de trabajo.

El servicio médico, atendiendo esta situación, realiza una campaña de vacunación contra la influenza.

En la temporada invernal 2017-2018 aplicamos 888 dosis de vacunas contra influenza, 373 dosis más que en la campaña del año previo, de las cuales:

- 46 % se aplicaron en Clínica de Servicios, 24 % en Corporativo, 22 % en Casa Matriz, 8 % en plazas como: Veracruz, Michoacán y Puebla.
- 389 fueron aplicadas a hombres (44 %) y 499 a mujeres (56 %).
- La mayor parte de la población vacunada se ubicó en un rango de edad entre 25 a 59 años (63 %), seguida de los mayores de 60 años (29 %).

La campaña de vacunación contra influenza contribuye a prevenir la enfermedad, disminuye las complicaciones y las hospitalizaciones en los derechohabientes y, de manera indirecta, protege a nuestros clientes ya que se reduce el riesgo de exponerse al virus.



En 2018 se aplicaron

373
DOSIS

más que en año anterior.



cerca **siendo sustentables**

REALIZAMOS NUESTRAS LABORES DIARIAS CON LAS MEJORES
PRÁCTICAS, LLEVANDO A CABO PROCESOS ÓPTIMOS,
INNOVADORES Y GARANTIZADOS



90%

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

90%

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

100%

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



APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL



30%

de los proveedores estratégicos están en proceso para conseguir una certificación medio ambiental.



7.1 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”

7.1.1 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 NMP 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 medio ambiente.
- Invitar a nuestros grupos de interés a sumarse a nuestras iniciativas de Sostenibilidad para así convertirnos en un referente a nivel nacional.

7.1.2 PILARES DE SOSTENIBILIDAD

Ecoeficiencia:	Diseñamos procedimientos para disminuir impactos ambientales y aprovechar nuestro liderazgo y reconocimiento, a fin de articular proyectos de creación de valor ambiental.
Impacto Social:	Creamos métodos que potencian nuestra ya relevante acción social para dejar una huella aún más profunda en la sociedad mexicana.
Valores:	Instauramos estrategias para llevar a la práctica, valores que nos han permitido existir por 243 años y continuar como una Institución sólida, vigente y comprometida.
Creación de valor compartido:	Generamos valor compartido, a través de nuestra actividad de préstamo prendario, como la base que soporta todo modelo de sostenibilidad.

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



7.2 Estrategia de **ecoeficiencia**

“LA ESTRATEGIA DE ECOEFICIENCIA DE MONTE DE PIEDAD SE FUNDAMENTA EN NUESTRA MISIÓN Y VALORES”

7.2.1 ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA

Por medio 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 Filantropía una evaluación de nuestro desempeño social y ambiental. A partir de los resultados, comenzamos a articular nues-

tra estrategia de Ecoeficiencia. Contamos con un programa de compras sustentables, el cual se consolidó durante 2017.

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 año con año hemos fortalecido este compromiso.

7.2.2 HITOS DE LA SOSTENIBILIDAD EN MONTE

2013	Dictamen de Filantropía
2014	Diagnóstico de ecoeficiencia Elaboración de estrategia de sostenibilidad Conformación del equipo de sostenibilidad
2015	Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
2016	Proyecto de energía limpia LEED, Bosque Urbano, Lexmark
2017	Celdas Ariba Weconnect
2018	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de energía limpia • Ariba (Maduración en asignación de contratos de forma electrónica con total transparencia) • Cicovisa (Impresión Samsung) • Integración en todas las asignaciones de los concursos la variable de sostenibilidad. • Trabajo digno

7.3 Programa de Compras Sostenibles

“EN MONTE DE PIEDAD CREAMOS VALOR COMPARTIDO A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE NUESTRA CADENA DE VALOR”

Continuamos fortaleciendo nuestro proceso de abasto mediante el seguimiento de nuestro programa de compras sostenibles.

Seguimos generando alianzas con proveedores alineados a los principios del Pacto Mundial, fortaleciendo así nuestra cadena de suministro en las buenas prácticas de ecoeficiencia y responsabilidad social.

7.3.1 CÓDIGO DE CONDUCTA PROVEEDORES

Contamos con 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, obligarse a cumplirlo.

7.3.2 COMPRAS SOSTENIBLES

Adquirimos bienes y servicios para garantizar el buen funcionamiento de nuestras 321 sucursales, Casa Matriz, Corporativo y Servicio Médico.

Para minimizar nuestros impactos, sensibilizamos a los compradores y usuarios internos sobre los principales atributos ambientales de los productos que consumimos, como son: materiales biodegradables o reciclables, tiempo de vida, producción limpia, entre otros. Para este fin continuamos fortaleciendo en la cadena de suministro, el uso del Eco Etiquetado y otras estrategias orientadas a incluir dichos atributos ambientales en el proceso de decisión. Se implementaron los criterios de sostenibilidad definidos en el actual procedimiento de compra.

7.3.3 INICIATIVAS 2018

En 2018 se fortaleció y maduró el proceso de licitaciones electrónicas vía el portal Ariba.

A partir de este año las licitaciones se realizan únicamente a través del portal de Ariba, donde el 85% corresponde a subasta inversa.

7.3.4 NACIONAL MONTE DE PIEDAD HA BASADO SU ESTRATEGIA EN LAS DIRECTRICES DE LA ISO20400 DE COMPRAS SOSTENIBLES

De acuerdo con la ISO 20400, “Una compra sostenible es aquella que tiene el mayor impacto positivo ambiental, social y económico posible durante todo el ciclo de vida y que busca minimizar los impactos adversos”.

Fundamentos

La norma ISO 20400 define la compra sostenible como: intentar que los impactos ambientales, sociales y económicos sean los más positivos posibles durante todo el ciclo de vida. Los principios clave son:

- Responsabilidad
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Oportunidad completa
- Intereses de las partes interesadas
- Legislación y las normas internacionales de conducta
- Derechos humanos
- Soluciones innovadoras
- Enfoque en la necesidad

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD EN EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Solicitud del bien o servicio por parte del cliente interno.	Licitación para solicitar las ofertas al proveedor.	Entrega de ofertas por parte del proveedor y verificación de cumplimiento.	Evaluación de las ofertas que cumplen con los requisitos.	 <p>ADJUDICACIÓN El comprador asigna la licitación a la oferta con mejor calificación.</p>
El solicitante consulta el manual de compras e incluye los atributos sostenibles aplicables según la categoría.	El comprador revisa e incluye atributos sostenibles aplicables en los documentos para la licitación.	El comprador verifica que se cumplen atributos sostenibles aplicables en todas las ofertas entregadas.	El comprador pondera y evalúa las ofertas de acuerdo a los atributos sostenibles aplicables .	

- Integración
- Enfoque del ciclo de vida
- Mejora continua
- Pilares básicos de la sostenibilidad de acuerdo a la norma ISO 20400, tomados de ISO 26000

7.3.5 PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Actualmente, toda nuestra red de sucursales y edificios corporativos ha migrado al uso de productos de limpieza con características amigables con el medio ambiente y que reduzcan los daños a la salud, los cuales cumplen con los estándares definidos por la FDA en EEUU y la NOM-002-SCT/2003 para México.

Los anteriores cumplen con un periodo de degradación en el ambiente de 28 días evi-

tando la contaminación del agua por medio del desecho de los residuos de limpieza en las líneas de drenaje. Para 2019 se está implementando la estrategia de productos con grandes bondades como:

- Origen orgánico.
- Niveles de toxicidad e impacto ambiental CERO.
- Tienen un tiempo de degradación en el ambiente de 7 días.
- Son prácticamente inocuos para el ser humano y el ambiente.
- Derivado de su alta eficiencia promueven la reducción en el consumo de agua para limpieza.
- Sus presentaciones y empaques reducen hasta en un 90% los gastos logísticos de distribución comparados con productos líquidos diluidos.

Actualmente se ha migrado en toda nuestra red de sucursales y edificios corporativos, al uso de productos de limpieza con características amigables con el medio ambiente y que reduzcan los daños a la salud



7.4 Huella de carbono e indicadores ambientales

7.4.1 HUELLA DE CARBONO

Cómo parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y ecoeficiencia hemos calculado nuestra huella de carbono corporativa a través de los lineamientos del "Protocolo de Gases Efecto Invernadero", metodología

internacionalmente aceptada en el contexto de los acuerdos internacionales contra el cambio climático.

Durante 2018 nuestras emisiones de gases efecto invernadero sumaron 10,901 toneladas de CO2 equivalente.

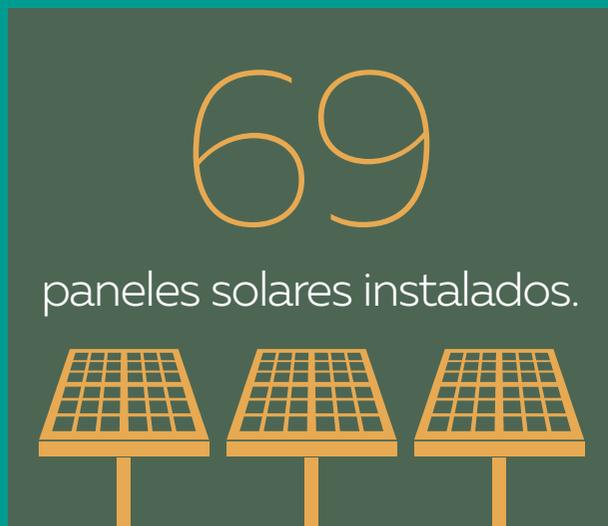
2016			
INDICADORES ABSOLUTOS		INDICADORES PER CÁPITA	
Consumo papel	191.28 Toneladas	Consumo papel	0.043 Toneladas
Consumo electricidad	24,382 Mw/h	Consumo electricidad	5.46 Mw/h
Emisiones CO2	11,365 Toneladas	Emisiones CO2	2.54 Toneladas

2017			
INDICADORES ABSOLUTOS		INDICADORES PER CÁPITA	
Consumo papel	175.16 Toneladas	Consumo papel	0.039 Toneladas
Consumo electricidad	23,689 Mw/h	Consumo electricidad	5.33 Mw/h
Emisiones CO2	11,009 Toneladas	Emisiones CO2	2.48 Toneladas

2018			
INDICADORES ABSOLUTOS		INDICADORES PER CÁPITA	
Consumo papel	176.69 Toneladas	Consumo papel	0.039 Toneladas
Consumo electricidad	23,461 Mw/h	Consumo electricidad	5.16 Mw/h
Emisiones CO2	10,901 Toneladas	Emisiones CO2	2.40 Toneladas

7.5 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, DESDE EL 2017 INSTALAMOS EL SISTEMA FOTOVOLTAICO EN UNA DE NUESTRAS SUCURSALES. ESTE SISTEMA PRODUCE 6,099 KWH BIMESTRALES - 100% DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE DICHA SUCURSAL.





7.6 Proyecto de restauración de **Casa Matriz y Certificación LEED v4**

“NUESTRA CASA MATRIZ, UN VALIOSO 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% en el 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 y sustitución de luminarias por tecnología LED

para reducir 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 a base de agua fría, evitando la utilización de químicos para el enfriamiento.
- Proyecto de azotea verde.
- Cambio de vegetación por una de menos consumo de agua.
- Automatización del sistema de iluminación y aire acondicionado, lo que incrementa la eficiencia y reduce emisiones contaminantes.
- Eficiente proceso de administración de residuos, con proveedores certificados.

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



7.7 Optimización **logística**

CON LA FINALIDAD DE PROMOVER LAS PRÁCTICAS QUE REDUCEN EL IMPACTO AMBIENTAL, SE HA INTEGRADO EN NUESTRAS OPERACIONES LOGÍSTICAS A PROVEEDORES QUE LLEVEN A CABO PRÁCTICAS ALINEADAS A LA REDUCCIÓN DE EMISIONES Y HUELLA ECOLÓGICA, TALES COMO:

-  Flota con motor a gas.
-  Consolidación de cargas.
-  Uso de materiales reciclables en los procesos de recolección y entrega.

Aunado a lo anterior, Nacional Monte de Piedad fomenta en sus movimientos logísticos, la reducción de paradas por medio de la consolidación y promoción de un calendario logístico que tiene como principio el integrar la mayor cantidad de materiales posibles en un sitio y evitar múltiples envíos a un mismo destino en un corto periodo de entrega.

Resultado de estas acciones, durante 2018, se eliminaron 3,864 paradas a nivel nacional, reduciendo kilómetros de nuestros proveedores logísticos y así apoyarlos a aportar a los objetivos globales.



En 2018 se eliminaron
3,864
 paradas a nivel nacional,
 reduciendo kilómetros
 de nuestros proveedores
 logísticos.

7.8 Gestión de **Residuos**

HEMOS DISEÑADO DISTINTAS ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA GESTIONAR EN FORMA EFECTIVA Y EFICIENTE LOS DESECHOS QUE SE GENERAN COMO RESULTADO DE NUESTRA OPERACIÓN COTIDIANA.

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.

7.8.1 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 de desechos en orgánicos e inorgánicos, y los materiales reciclables se canalizan para su reutilización.

7.8.2 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



7.8.3 RECICLAJE

Nuestra Institución fomenta el desecho de los materiales por medio de proveedores que cumplan con las reglamentaciones estatales y federales en cuanto a disposición de residuos.

Disposición final de desechos electrónicos

Por medio de proveedores que efectúen la disposición de estos materiales de forma responsable, hemos canalizado 145 equipos de cómputo, contribuyendo a la reducción de la extracción de minerales como el cobre, aluminio, mercurio, cadmio y plomo. También hemos canalizado otros materiales, tales como plástico, cristal, etc.

7.8.4 PET

Mensualmente se hace entrega del PET recolectado en las oficinas corporativas, canalizándolo por medio de Instituciones de Asistencia para su correspondiente aprovechamiento. Durante el 2018 se reciclaron 651 kg. de PET, las cuales representan:

- El cese de la emisión de 4 toneladas de CO₂ a la atmosfera.
- El ahorro de 5.5 barriles de crudo que se pueden destinar a otros fines.
- El ahorro de 40 m³ de espacio en rellenos sanitarios.
- La promoción del autoempleo y activación de economía a menor escala por las familias de escasos recursos que se apoyan en este mecanismo para obtener remuneraciones económicas.



Mensualmente se hace entrega del PET recolectado en las oficinas corporativas, canalizándolo por medio de Instituciones de Asistencia para su correspondiente aprovechamiento.



7.9 Programa Bosque Urbano **con Biopappel**

Hemos establecido un convenio con la empresa Biopappel para participar en su programa "Bosque Urbano", iniciativa mediante la que recolectan los desechos de papel que generamos en nuestro Corporativo. Creamos así un "Círculo Virtuoso de Sostenibilidad" mediante el cual

disminuimos nuestros impactos ambientales. Separamos nuestros desechos de papel y cartón, y Biopappel los recolecta de acuerdo a un calendario previo y nos entrega a cambio:

- Certificados de reducción de huella de carbono
- Permuta por cajas de papel 100% reciclado.

100
 toneladas de papel recolectado para reciclar.

200
 cajas de hoja recicladas como resultado de la permuta.

Se evitó la emisión de
400
 toneladas de CO² a la atmósfera.



7.10 Ecoeficiencia en **Nuestro Proceso de Impresión**

En Nacional Monte de Piedad estamos comprometidos en reducir nuestra huella ecológica en uno de los rubros que implican mayor integración por cuenta de las diferentes áreas de la Institución para que, por medio del establecimiento compartido de nuevos procesos, se reduzca el consumo de impresiones y sus consumos relacionados como tóner, energía eléctrica y equipos electrónicos.

Alcanzamos el nivel óptimo de impresiones a nivel corporativo y operativo, reduciendo estos niveles en un 32% respecto al año 2016. De esta manera, mostramos el compromiso de evitar el uso de papel para los casos que no sea estrictamente necesario y de digitalizar los documentos que por su naturaleza puedan ser almacenados de manera electrónica. Nos apeguemos a los siguientes criterios:

- Evitar la impresión de correos electrónicos y borradores.
- Obtener copias electrónicamente
- Imprimir sólo la página que se necesita y no todo el documento.

- Digitalizar y distribuir documentos por correo electrónico.
- Usar la presentación preliminar para evitar errores de impresión.
- Compartir las impresoras en grupos de trabajo.
- Usar la impresión a doble cara en modo predeterminado.
- Devolver cartuchos al fabricante para su reciclaje y reutilización.

Uno de los principales factores que promovemos en nuestros proveedores de impresión consiste en que ofrezcan y desarrollen consumibles de impresión que permitan conservar los recursos y que se fabriquen y reciclen teniendo en cuenta el medio ambiente de manera integral. Entendemos este compromiso como el esfuerzo por minimizar los residuos que producen sus productos durante su vida útil, desde la fabricación hasta el embalaje. Y cuando los productos llegan a su fin, se garantiza que éstos puedan ser devueltos de forma fácil y gratuita para su reciclado.

Alcanzamos el nivel óptimo de impresiones a nivel corporativo y operativo reduciendo estos niveles en un

32%

respecto al año 2016.

Uno de los principales factores que promovemos en nuestros proveedores de impresión consiste en que ofrezcan y desarrollen consumibles de impresión que permitan conservar los recursos y que se fabriquen y reciclen teniendo en cuenta el medio ambiente de manera integral.

cerca **con honestidad**

ACTUAMOS DE MANERA RESPETUOSA,
HONESTA Y RESPONSABLE ADMINISTRANDO DE
FORMA TRANSPARENTE LOS RECURSOS.



100%

de los funcionarios a los que aplica esta política participaron en el último ejercicio.

27

convenios de colaboración firmados con fiscalías y procuradurías estatales.

Desde el año

2016

hemos implementado acciones encaminadas a fortalecer la base de la cultura institucional en términos éticos.



84%

de las entidades federativas, a nivel nacional, tienen convenios de colaboración vigentes.

8.1 Prácticas institucionales de combate a la corrupción

8.1.1 FORTALECIMIENTO DE ACCIONES ÉTICAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

“En Nacional Monte de Piedad actuamos contra la corrupción”

Contamos con un Código de Conducta cuyo principal objetivo es establecer el conjunto de valores y principios que rigen la conducta y comportamiento que se espera de colaboradores, directores, inte-

grantes de órganos de gobierno y terceros que tengan relación con la Institución, al realizar cualquier actividad relacionada con la misma.

Implementamos un conjunto de acciones encaminadas a fortalecer la base de la cultura institucional en términos éticos. Hemos dado relevancia a cuatro acciones ejecutivas para prevenir y combatir la corrupción:

1. CREACIÓN Y DIFUSIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN DE REGALOS Y ASISTENCIA A EVENTOS

Establecimos lineamientos puntuales que restringen la aceptación de regalos en cualquier especie o de invitaciones a eventos por parte de terceros. Se pretende que las decisiones de negocio sean transparentes e imparciales, motivadas exclusivamente por los beneficios que la Institución reciba por una relación económica – contractual.

2. GRUPO DE ÉTICA Y SUS LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN

El Grupo de Ética de la Institución es el principal encargado de vigilar el cumplimiento del Código de Conducta y atender las desviaciones que se presentan al mismo. Sus integrantes se reúnen de manera periódica para discutir y analizar las denuncias que se reportan a través de la línea de denuncia interna (Línea Monte). De estas sesiones se han desprendido instrucciones a varias áreas de la Institución para la creación de políticas y lineamientos, definición de sanciones administrativas a los involucrados en casos comprobados y estructuración de planes de trabajo, entre otros.

3. EJERCICIOS ANUALES DE DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE ÉTICA (SIE)

El Sistema Integral de Ética (SIE) de la Institución está compuesto principalmente por Código de Conducta, Grupo de Ética, línea de denuncia interna y políticas que los rige. El SIE se difunde a través de ejercicios anuales de declaración que consisten en la lectura del Código de Conducta y firma de conocimiento y compromiso al mismo. Actualmente esta declaración es firmada por colaboradores, proveedores y donatarias.

4. DECLARACIÓN DE PARTES RELACIONADAS

Tiene como marco jurídico la Ley de Instituciones de Asistencia Privada de la Ciudad de México. Su objetivo principal es que la Institución celebre actos jurídicos objetivos y libres de influencias por parte de cualquier miembro del Patronato, miembros consultivos, directores y los colaboradores de confianza.

En el ejercicio realizado en 2018, se obtuvo una participación del 100% de los funcionarios y colaboradores a los que aplica esta política.

8.1.2 DERECHOS DE LOS CLIENTES DE NACIONAL MONTE DE PIEDAD

“En Monte de Piedad nuestros clientes tienen derechos”

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.

En este contexto nuestras principales obligaciones son:

- Registrar nuestro contrato ante PROFECO.
- Brindar información comercial en español, clara, veraz y comprobable.
- Contar con básculas calibradas y verifica-

das 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.

8.1.3 PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN EN DONATARIAS Y PROVEEDORES

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

8.2 Convenios de Colaboración con **fiscalías y procuradurías estatales**

“EN MONTE DE PIEDAD, PERMANENTEMENTE REFRENDAMOS NUESTRO COMPROMISO CON MÉXICO Y CON LAS INSTITUCIONES DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA”

Hemos venido suscribiendo convenios de colaboración con fiscalías y procuradurías de las distintas entidades federativas de la República Mexicana.

A la fecha hemos firmado 26 convenios de colaboración.

Los objetivos de estos convenios son:

- Coadyuvar con los órganos de procuración a la investigación de los delitos.
- Mantener la seguridad jurídica en las operaciones.

Los beneficios que obtenemos a través de estos convenios son:

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

Hemos venido suscribiendo convenios de colaboración con fiscalías y procuradurías de las distintas entidades federativas de la República Mexicana.





ENTIDADES FEDERATIVAS CON CONVENIOS VIGENTES

Aguascalientes
 Baja California Sur
 Campeche
 Chihuahua
 Chiapas
 Ciudad de México
 Colima
 Durango
 Estado de México

Guanajuato
 Jalisco
 Morelos
 Michoacán
 Nayarit
 Nuevo León
 Oaxaca
 Puebla
 Querétaro

Coahuila
 Quintana Roo
 Sinaloa
 Sonora
 Tabasco
 Tamaulipas
 Tlaxcala
 Veracruz
 Yucatán

84% de las entidades federativas, a nivel nacional, tienen convenios de colaboración vigentes.



Nacional Monte de Piedad, I.A.P. y los **10 Principios** **del Pacto Mundial de las** **Naciones Unidas**

Derechos humanos



PRINCIPIO 1

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

PÁGINAS: 10, 15, 16, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 59, 60, 61, 64.

PRINCIPIO 2

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

PÁGINAS: 15, 16, 24, 27, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41.

Estándares laborales



PRINCIPIO 3

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

PÁGINAS: 46, 53, 54, 56, 57.

PRINCIPIO 4:

Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

PÁGINAS: 10, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53.

PRINCIPIO 5

Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

PÁGINAS: 43, 44, 56, 57, 67, 81.

PRINCIPIO 6

Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

PÁGINAS: 43, 44, 45, 52, 53, 54.

EN MONTE DE PIEDAD 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.

Medio Ambiente



PRINCIPIO 7

Apoyar los métodos preventivos relacionados con problemas ambientales.

PÁGINAS: 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79.

PRINCIPIO 8:

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

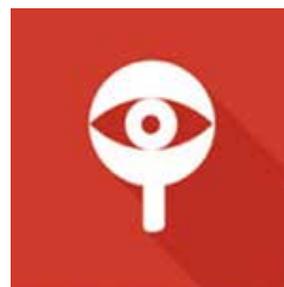
PÁGINAS: 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79.

PRINCIPIO 9

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

PÁGINAS: 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79.

Combate a la Corrupción



PRINCIPIO 10

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

PÁGINAS: 81, 82, 83, 84, 85.

Nacional Monte de Piedad I.A.P. 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 17 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 NACIONAL MONTE DE PIEDAD A FAVOR DE LOS ODS.



PÁGINAS

5, 6, 7, 8, 9, 10,
13, 14, 15, 19, 20,
21, 22, 23, 24,
25, 27, 28, 29,
30, 31, 32, 33,
38, 39.



PÁGINAS

5, 6, 7, 8, 9, 10,
13, 14, 15, 19, 20,
21, 22, 23, 24,
25, 27, 28, 29,
30, 31, 32, 33,
40, 41.



PÁGINAS

5, 6, 7, 8, 9, 10,
13, 14, 15, 19, 20,
21, 22, 23, 27,
28, 29, 30, 31,
32, 33, 40, 41,
59, 60, 61, 62,
63, 64.



PÁGINAS

5, 6, 7, 8, 9, 10,
13, 14, 15, 16, 19,
20, 21, 22, 23, 27,
28, 29, 30, 31,
32, 33, 34, 35,
36, 37, 38, 39,
40, 41, 47, 48,
49, 50, 51, 52,
53, 54, 56, 57.



PÁGINAS

31, 31, 32, 33,
36, 37, 38, 39,
40, 41, 43, 44,
45.



PÁGINAS



PÁGINAS

67, 68, 69, 72,
73, 74, 75.



PÁGINAS

5, 8, 9, 11, 12, 13,
14, 15, 16, 20, 21,
23, 27, 28, 29,
30, 31, 32, 33,
34, 35, 36, 37,
38, 39, 40, 41,
43, 44, 45, 46,
47, 48, 49, 50,
51, 52, 53, 54, 56,
57, 67, 68, 69, 81,
82, 83, 84.



PÁGINAS

9, 12, 16, 67, 68,
69, 73, 74.



PÁGINAS

27, 43, 44, 45,
46, 47, 48, 49.



PÁGINAS

5, 27, 28, 29, 30,
31, 32, 33, 34,
35, 36, 40, 41,
52, 53, 68, 69,
72, 73, 74, 75,
84, 85.



PÁGINAS

67, 68, 69, 70,
71, 72, 73, 74,
75, 76, 77, 78,
79.



PÁGINAS

67, 68, 69, 70,
71, 72, 73, 74,
75, 76, 77, 78,
79.



PÁGINAS



PÁGINAS



PÁGINAS

5, 6, 7, 8, 9, 10,
11, 38, 39, 43,
44, 45, 46, 47,
56, 67, 81, 82,
83, 84, 85.



PÁGINAS

5, 9, 16, 25, 27,
28, 29, 30, 31,
32, 33, 34, 35,
37, 48, 49, 50,
51, 52, 53, 54,
67, 68, 69, 70,
71, 76, 77, 78,
79, 81, 82, 83,
84, 85.

Nuestro grupo de trabajo **de estrategia sustentable**

**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 Jurídica

**ANA GABRIELA
BAUTISTA MARTÍNEZ**

Dirección de Inversión Social

**ARTURO NICOLÁS
ARIAS**

Dirección de Servicios Generales

**ANTONIO
VILLEGAS AGUILAR**

Dirección de Capital Humano
y Relaciones Laborales

**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

EN NACIONAL MONTE DE PIEDAD 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 DE PIEDAD.. ESTE EQUIPO ESTÁ CONFORMADO POR LOS SIGUIENTES COLABORADORES.

**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

**MAYELA
HERNÁNDEZ JUÁREZ**

Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales

**MAXIMINO JORGE
RENDÓN AGUILAR**

Dirección de Operaciones

**OSCAR ANTONIO
RUIZ SANDOVAL FRADE**

Dirección de Servicios Generales

**RUBÉN
HERNÁNDEZ ZACARÍAS**

Dirección de Capital Humano

**YADIRA INÉS
OROPEZA GONZÁLEZ**

Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia

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 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 se vende 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 contaminación.

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 materia 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.

PARTIDA

Prenda(s) u objeto(s) que se recibe (n) en garantía para otorgar un préstamo prendario.

PERITO VALUADOR

Es un especialista que emite un dictamen técnico de autenticidad, funcionalidad y cuidado de un bien para determinar su valor monetario.

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 poseen algunas de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad, o que contienen agentes infecciosos que les confieran peligrosidad; así como envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan sido contaminados, cuando se transfieren 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, mejor conocida como voltaje, es el trabajo necesario para mover las cargas eléctricas por un circuito electrónico.





Nacional Monte de Piedad.

Contactos

**OSCAR ANTONIO
RUIZ SANDOVAL FRADE**

Subdirector de Abastecimientos

oruizs@montepiedad.com.mx

Dirección de Servicios Generales

**ALEJANDRINA
ROJAS AGUILAR**

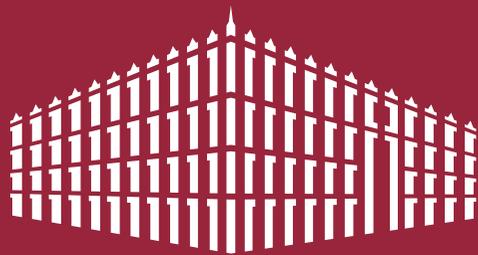
Gerente de Relaciones Públicas

arojasa@montepiedad.com.mx

Dirección Jurídica



01 800
EL MONTE
35 66683



Nacional Monte de Piedad®

Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

Av. Paseo de la Reforma No. 355,

Col. Cuauhtémoc,

C.P. 06500, México, CDMX.