



REPORTE ANUAL INTEGRADO  
NACIONAL MONTE DE PIEDAD

2021



*«Contribuimos a la  
construcción de un México  
sostenible mediante  
acciones y estrategias que  
crean valor»*

# INDICE

## 01

<b>1 Presentación del Informe.....</b>	<b>4</b>
1.1 Declaración del director general.....	5
1.2 Alcance.....	7

## 03

<b>3 Acciones realizadas en 2021 frente al COVID 19.....</b>	<b>88</b>
Postura Institucional.....	89
Acciones realizadas.....	90
Cifras relevantes 2021 – Acciones ante el COVID 19.....	91

## 02

<b>2 Nacional Monte de Piedad: una Institución que crea y comparte valor para México y el Mundo.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 La esencia de Monte de Piedad.....</b>	<b>9</b>
Descripción general de Nacional Monte de Piedad.....	9
Historia de NMP - Línea de tiempo.....	10
Mandatos fundacionales.....	12
<b>2.2 Modelo de Creación de Valor Monte.....</b>	<b>13</b>
Elementos creación de valor Monte.....	13
Ecosistema de creación de valor Nacional Monte de Piedad.....	17
Círculo virtuoso de Ayuda.....	20
<b>2.3 Valor a través de nuestros servicios de financiamiento.....</b>	<b>21</b>
Préstamo prendario.....	22
Créditos Personales.....	27
Red de sucursales.....	29
Infografía de generación de valor a través de productos financieros.....	30
<b>2.4 Valor a través de nuestras acciones de Inversión Social.....</b>	<b>31</b>
Introducción a Inversión Social de Monte de Piedad.....	32
Modelo de Inversión Social de Nacional Monte de Piedad.....	33
Información de Inversión Social Nacional Monte de Piedad.....	34
Programas y acciones de Inversión social.....	35
Acciones relevantes 2021 - Inversión Social.....	40
Programas apoyados por Inversión Social 2021.....	42
Alianzas Multiactor.....	43
Grupos de interés y ODS impactados.....	44
Huella social Monte.....	45
Infografía de generación de valor a través de Inversión Social.....	46

<b>2.5 Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza.....</b>	<b>55</b>
Introducción.....	56
Estructura de Gobierno y operativa.....	57
Sistema integral de Ética.....	58
Prevención al lavado de dinero.....	60
Convenios de colaboración con fiscalías.....	61
Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias.....	61
Derechos de los clientes de Monte de Piedad- Seguridad de la información.....	61
Infografía de generación de valor a través de buenas prácticas de ética y gobernanza.....	62
<b>2.6 Valor por buenas prácticas laborales.....</b>	<b>63</b>
Introducción.....	64
Entorno laboral de calidad y de pleno respeto a los derechos humanos.....	65
Desarrollo Organizacional.....	69
Instituto de Valuadores (IVAL) de Nacional Monte de Piedad.....	72
Servicio Médico.....	77
Comunicación Interna.....	79
<b>2.7 Valor por buenas prácticas ambientales.....</b>	<b>80</b>
Modelo de Sostenibilidad Ambiental de Nacional Monte de Piedad.....	81
Cadena de valor sostenible.....	82
Acciones de ecoeficiencia.....	83
Infografía de generación de valor a través de buenas prácticas ambientales.....	85

## 04

<b>4 Anexos.....</b>	<b>93</b>
<b>4.1 Tabla de correspondencia 10 principios del Pacto Mundial.....</b>	<b>94</b>
<b>4.2 Objetivos y metas de Desarrollo Sostenible Impactados por Nacional Monte de Piedad.....</b>	<b>95</b>
<b>4.3 Tabla de correspondencia Estándares GRI.....</b>	<b>97</b>
<b>4.4 Indicadores.....</b>	<b>104</b>
Indicadores de servicios de financiamiento.....	104
Indicadores Inversión Social.....	104
Indicadores laborales.....	105
Indicadores de cumplimiento y sistema integral de ética.....	106
Indicadores desempeño ambiental.....	108
<b>4.5 Análisis de materialidad.....</b>	<b>111</b>
<b>4.6 Equipo de Sostenibilidad Nacional Monte de Piedad.....</b>	<b>114</b>





Presentación del  
Reporte Anual  
Integrado 2021

01



## Declaración del director general

*Con la suma de nuestras acciones y canales de atención, damos soluciones y apoyo a más de un millón de hogares.*

Sabemos que los últimos dos años han sido retadores para México y el mundo; no obstante, en 2021 demostramos, una vez más, nuestra responsabilidad junto a miles de agentes de cambio que trabajan diariamente en favor de México, aún en un contexto de emergencia por COVID-19. Me refiero a emprendedores, comerciantes, padres y madres de familia, y trabajadores independientes que acuden a alguna de nuestras 319 sucursales distribuidas por todo el país o, en su lugar, nos contactan para tramitar un crédito personal mediante nuestra filial: Financiera Monte de Piedad.

Bajo el mandato fundacional de “Ayudar a quien lo necesite”, nuestros clientes se vieron beneficiados por nuestra cartera de productos y servicios, que fueron un apoyo invaluable para todas las personas y familias que necesitaron capitalizarse para emprender un nuevo proyecto o cubrir sus diferentes necesidades. A la par crece nuestra innovación digital, acercándonos incluso a quienes están más lejos.

GRI 102-1, 102-12, 102-14

Con la suma de nuestras acciones y canales de atención, damos soluciones y apoyo a más de un millón de hogares.

Con el resultado de nuestra operación realizamos donativos a cientos de organizaciones de la sociedad civil que se dedican a generar el bien colectivo. De esta forma, todos los mexicanos, al acceder a nuestras fuentes y mecanismos de financiamiento con condiciones inigualables, se vuelven parte de un Círculo Virtuoso de Ayuda. El empeño de nuestros clientes se refleja en un beneficio para alguien más. En 2021 beneficiamos a 1.3 millones de personas, atendiendo temas alrededor de Problemas Sociales Diversos, Formación para el Trabajo Digno e Inclusión Financiera.

A través de la iniciativa “Transformamos de Fondo” hemos puesto nuestra metodología, infraestructura y cartera de proyectos de inversión social al servicio de empresas e individuos, con el fin de ayudarles a que sus donaciones lleguen de manera íntegra,





*Con este Reporte  
refrendamos nuestro  
compromiso con  
los 10 principios del  
Pacto Mundial de las  
Naciones Unidas*

transparente y efectiva a la causa que desean transformar. Nuestro objetivo es impulsar a la filantropía para encausarla hacia una labor social más amplia y profunda.

Con este Reporte refrendamos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que nos adherimos en 2015. Contribuimos a la construcción de un México sostenible mediante acciones y estrategias que crean valor, en concordancia con buenas prácticas ambientales, laborales, de gobernanza, de alto impacto social, así como a servicios de financiamiento accesibles, competitivos y éticos. Lo anterior nos mantiene en línea con las metas establecidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030.

Finalmente, seguimos rigiéndonos bajo los mismos valores que nos dieron origen hace un cuarto de milenio, y que nos han convertido en un aliado de los mexicanos. Juntos, sin importar el panorama, no nos rendimos, sino que buscamos constantemente nuevas formas de crecer y salir adelante.

**Cordialmente,**

**Javier De la Calle Pardo,  
Director General de Nacional Monte  
de Piedad, I.A.P.**



# 1.2

## Alcance

*Este reporte 2021 es el sexto que hemos presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas*

El Reporte Anual Integrado 2021 reseña las principales acciones llevadas a cabo en el ámbito de la sostenibilidad por Nacional Monte de Piedad I.A.P. y su filial, Financiera Monte de Piedad.

La información aquí presentada abarca lo relacionado a las operaciones del préstamo prendario y crédito personal en todo el territorio mexicano, así como las iniciativas y los programas de Inversión Social.

A fin de generar una visión estratégica de la sostenibilidad en Nacional Monte de Piedad, para este reporte realizamos una reflexión profunda respecto a la forma de como creamos valor económico, social y ambiental. Analizamos el vínculo existente con los distintos grupos de interés dentro de este proceso de creación de valor y lo alineamos con metas específicas de los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible. También cabe mencionar que aparece un apartado específico para las acciones realizadas en este segundo año de la pandemia COVID-19.

**GRI** 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Este reporte 2021 es el sexto que hemos presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y para su elaboración utilizamos como referencia a los Estándares GRI vigentes en su opción esencial y sin verificación externa.

Estos reportes se publican anualmente cubriendo los hechos relevantes del 1º de enero al 31 de diciembre de cada año.

El área responsable de coordinar al equipo de Sostenibilidad Monte de Piedad e integrar la información requerida para llevar a cabo este proceso fue la subdirección de Relaciones Institucionales, supervisada por la Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales.

Para cualquier información acerca de este reporte o temas relacionados a la gestión sostenible en Nacional Monte de Piedad comuníquese con:

**Ramón Peña**  
[rpenafr@montepiedad.com.mx](mailto:rpenafr@montepiedad.com.mx)

**Karen Romero**  
[kromero@montepiedad.com.mx](mailto:kromero@montepiedad.com.mx)



**Nacional Monte de Piedad®**



02

Monte: una  
Institución que  
crea y comparte  
valor para México  
y el Mundo



## La esencia de Monte de Piedad

### Descripción general de Monte

Nacional Monte de Piedad es una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro fundada en 1775 por Don Pedro Romero de Terreros con la misión de “Ayudar a quien lo necesite”.

En nuestros 246 años de existencia nos hemos empeñado en crear valor para la sociedad mexicana desarrollando acciones siempre de acuerdo con el contexto y a las condiciones de cada época.

Hoy día nuestro proceso de creación de valor se alinea a los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, buscando así que trascienda más allá de las fronteras mexicanas.

La misión de Nacional Monte de Piedad se materializa a través de dos líneas de acción que son fundamentales:

- **Servicios de financiamiento:**  
**Préstamo prendario y Crédito personal.**  
Ofrecemos opciones de financiamiento estratégico, ya sea con un préstamo prendario, a través de Nacional Monte de Piedad, I.A.P., o con un crédito personal sin garantía, a través de nuestra filial Financiera Monte de Piedad.
- **Acciones de Inversión Social**  
Desde nuestro origen hemos honrado el compromiso de “Ayudar a quien lo necesite”. Comenzamos apoyando a viudas y huérfanas. Hoy día cumplimos esta misión destinando gran parte de nuestros remanentes operativos al apoyo, profesionalización y fortalecimiento operativo de Organizaciones de la Sociedad Civil con las que anualmente trabajamos.

En 2021, apoyamos a un total de 577 instituciones aliadas con nuestros remanentes operativos; las cuales trabajan con la población más vulnerable del país en diversas temáticas como lo son: Problemas Sociales Diversos, Formación para Trabajo Digno e Inclusión Financiera.

*En nuestros 246 años de existencia nos hemos empeñado en crear valor para la sociedad mexicana*

## Historia de Nacional Monte de Piedad Línea de tiempo

La historia de Monte de Piedad es rica y trascendente. Fuimos fundados en 1775 cuando el territorio que hoy conforma la República Mexicana constituía la Nueva España, dependencia del entonces Imperio Español. Por tanto, nuestro primer nombre fue “Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas”, y su objetivo de dotar al reino de la Nueva España con una Institución que auxiliara a la población más vulnerable en sus necesidades apremiantes y los salvara de recurrir a los agiotistas o usureros. Fue así como nos convertimos **en el primer órgano de financiamiento del continente americano.**

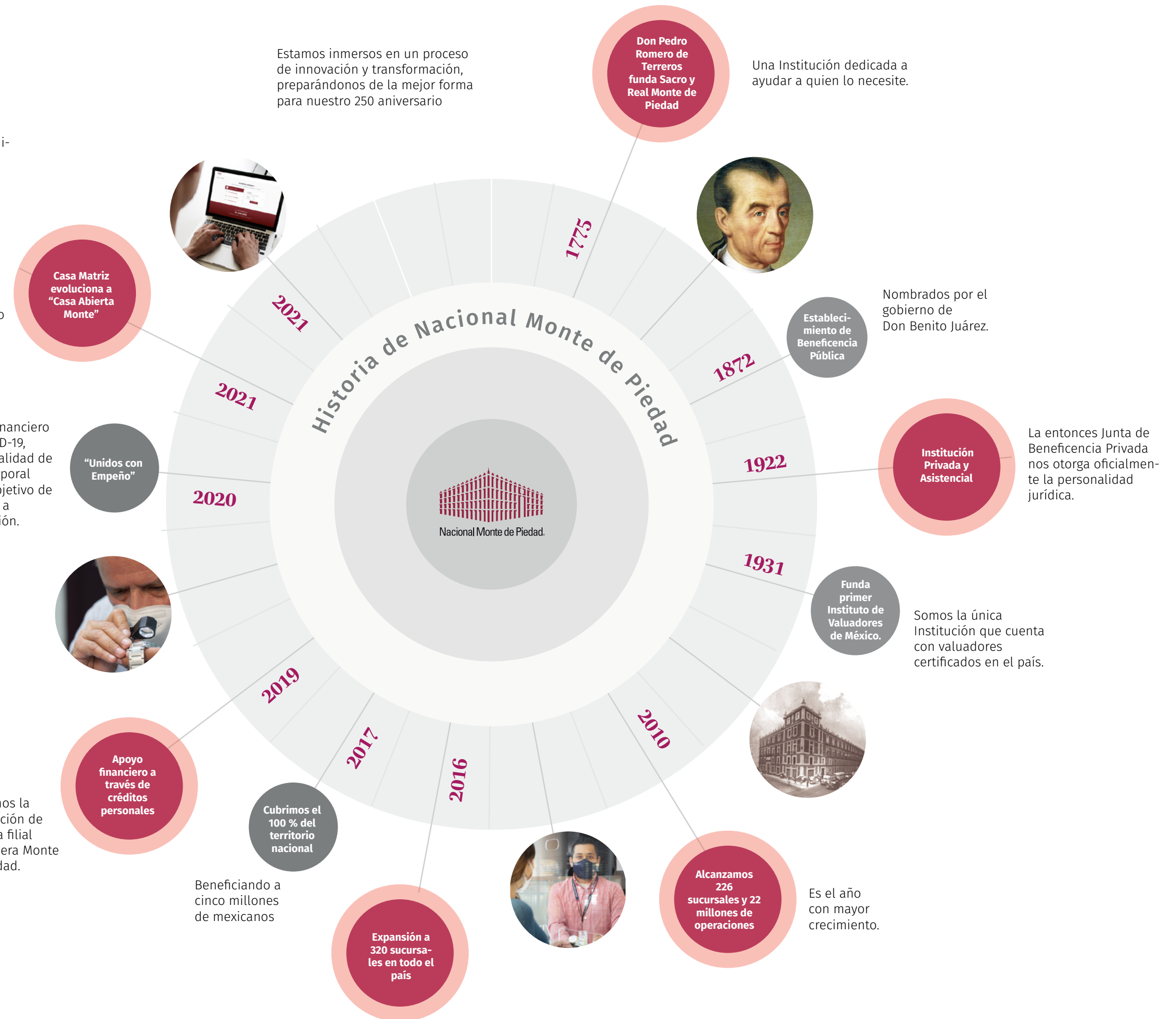
Nuestro fundador es Don Pedro Romero de Terreros, importante minero y uno de los hombres más ricos de la Nueva España, quien desde ese entonces estableció que esta Institución no perseguiría fines de lucro ni remuneración alguna, que tendría como misión “Ayudar a quien lo necesite” y con un mandato de Perpetuidad que se ha cumplido a cabalidad durante 246 años.

Establecimos canales electrónicos de comunicación con nuestros clientes lanzando la plataforma digital Mi Monte, donde pueden realizarse consultas y pagos de boletas en empeño. Casa Matriz abre su espacio para todos, posicionándose como un referente del Centro Histórico de la Ciudad de México.

Ante el escenario financiero ocasionado el COVID-19, creamos una modalidad de financiamiento temporal que nació con el objetivo de apoyar a las Pymes a reactivar su operación.

Logramos la integración de nuestra filial Financiera Monte de Piedad.

Estamos inmersos en un proceso de innovación y transformación, preparándonos de la mejor forma para nuestro 250 aniversario





*Desde el año pasado nuestro edificio se olvidó de convencionalismos, se alineo ante esta nueva cara de Nacional Monte de Piedad y abrió su espacio para todos.*

#### Apertura de Casa Abierta Monte

Casa Abierta Monte, un espacio único en su tipo que se encuentra en el corazón de la Ciudad de México y que es parte del legado de esta Institución prendaria. Antes conocida como el edificio de Nacional Monte de Piedad dentro del Centro Histórico. Y es que no solo se trata de un icono de la historia de México, sino de un vivo testigo de ella, ya que, desde 2021 se le ha dado un nuevo uso a cada uno de sus salones, corredores y patios.

Sus orígenes se remontan a la época prehispánica, pues edificó el palacio de Axayácatl; pasó a ser el alojamiento oficial de Hernán Cortés en la época de la conquista y se convirtió en una pieza fundamental de la economía de los mexicanos, pues sigue ofreciendo financiamiento estratégico mediante el empeño. El edificio es considerado como patrimonio de la humanidad por la UNESCO y, por si fuera poco, recientemente obtuvo la certificación Leed Ni-

vel Oro por las prácticas sustentables que se aplicaron durante las obras de remodelación que comenzaron en 2013 y que forman parte de un estilo de vida más responsable y consciente con el medio ambiente.

Además, de albergar en su interior el vitral “Versión Celeste”, obra de arte creada por Vicente Rojo, Casa Abierta Monte cuenta con espacios diseñados para vivir experiencias innovadoras, que van desde exposiciones artísticas, conciertos y eventos culturales, hasta descubrimientos arqueológicos; puesto que ahora alberga salones para talleres, presentaciones y grupos de trabajo; patios para eventos sociales, galerías de exposiciones, un auditorio, y próximamente se abrirán áreas para experiencias gastronómicas.

Desde el año pasado nuestro edificio se olvidó de convencionalismos, se alineo ante esta nueva cara de Nacional Monte de Piedad y abrió su espacio para todos.



## Mandatos fundacionales

### Mandatos fundacionales

Desde su creación en 1775 Monte de Piedad se ha regido por tres mandatos fundacionales:

1. Ayudar a quien lo necesite a través del préstamo prendario, para lograr la inclusión financiera de los mexicanos.
2. Asistir a toda persona que tenga alguna necesidad, sin discriminar raza, sexo, religión, edad o situación económica.
3. Combatir la usura y operar a perpetuidad.

Hemos cumplido a cabalidad estos tres mandatos, con todos los desafíos y las transformaciones institucionales que esto ha implicado. Y hoy en día estamos preparados para mantener con visión de perpetuidad el liderazgo que nos caracteriza.

*Y hoy en día estamos preparados para mantener con visión de perpetuidad el liderazgo que nos caracteriza.*

### Misión

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

### Visión

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

### 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 exceden 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.



# 2.2

GRI 103-2, 103-3

## Modelo de Creación de Valor Monte de Piedad

Desde su origen, Nacional Monte de Piedad ha promovido la creación de valor social y económico para México (Nueva España en su fundación). Durante 2021, nos dimos a la tarea de analizar los procesos a través de los cuales se genera esta creación de valor, para sistematizarla y alinearla a la iniciativa de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, a la cual estamos adheridos a través de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de la ONU.

A continuación, presentamos los resultados fundamentales de este análisis.

### Elementos creación de valor Monte de Piedad

El modelo de creación de valor compartido de Monte de Piedad se articula a través de tres elementos fundamentales:

- Las **Acciones** que realiza Monte de Piedad.
- Los **Grupos de interés** involucrados.
- Los **Impactos** generados, clasificados en los ODS y sus metas específicas.

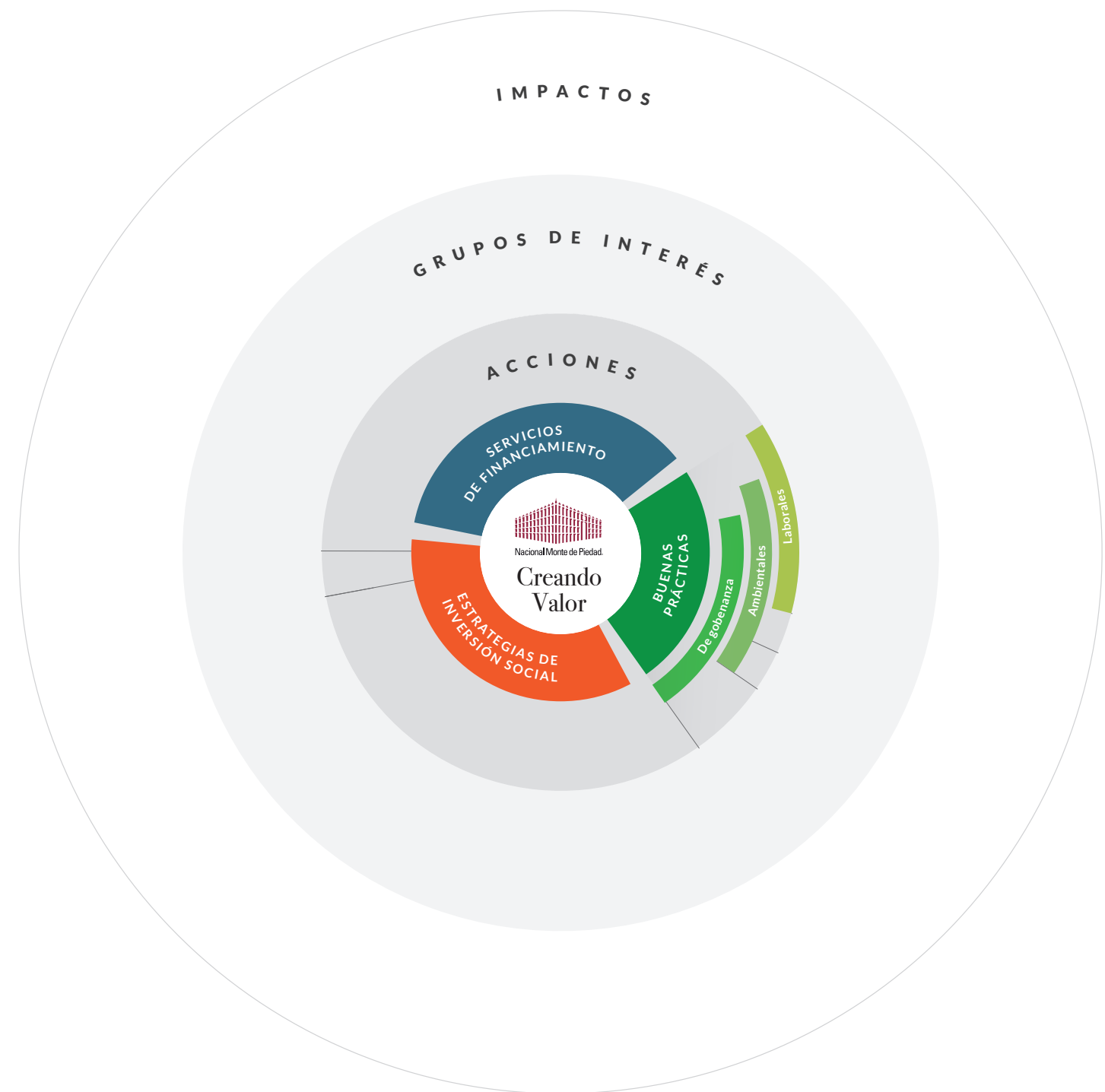


## Acciones

Corresponde a las acciones y aportes específicos que realiza Monte de Piedad y que son el origen de su creación de valor.

Estas Acciones se agrupan en cinco grandes elementos:

- Productos financieros accesibles, competitivos y éticos.
- Estrategias de Inversión Social.
- Buenas prácticas de gobernanza.
- Buenas prácticas laborales.
- Buenas prácticas ambientales.



## Grupos de interés

Los grupos de interés son los individuos u organizaciones vinculadas a las distintas acciones realizadas por Monte de Piedad y se benefician de alguna forma con el valor creado.

Los grupos de interés incluidos en el Modelo de Creación de Valor Monte de Piedad son:

- **Cientes, lo cuales a su vez se agrupan en:**
  - *En situación de vulnerabilidad.*
  - *Familias mexicanas “promedio”.*
  - *MiPyMes.*
- **Colaboradores.**
- **Proveedores.**
- **Donantes y aliados.**
- **Organizaciones de la Sociedad Civil.**
- **Sociedad Mexicana en general.**





## Impactos

Los impactos corresponden a la forma concreta en que Nacional Monte de Piedad crea valor a través de sus acciones.

Para sistematizar y conceptualizar estos impactos se asocian a metas específicas de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Así la creación de valor de Monte de Piedad queda alineada a esta iniciativa de alcance internacional como lo es la Agenda 2030 y los ODS de la ONU.

En su proceso de creación de valor Monte de Piedad impacta directamente en 7 de 17 los ODS y en 10 de sus metas específicas. Estos se irán detallando en los apartados específicos.

*En su proceso de creación de valor Monte impacta directamente en 7 de 17 los ODS y en 10 de sus metas específicas.*



**Ecosistema de creación de valor Nacional Monte de Piedad**

*Expresamos este valor en resultados que se alinean con metas específicas de los 17 objetivos del Desarrollo sostenible.*

Nuestro ecosistema de creación de valor está articulado de la siguiente forma:

En el centro aparecen las acciones que realiza Nacional Monte de Piedad y que son el origen del valor económico, social y ambiental creado: los servicios de financiamiento, la inversión social y las buenas prácticas en la gobernanza, en lo laboral y en lo ambiental.

En el segundo nivel (o segundo círculo) aparecen los grupos de interés (personas e instituciones) que de alguna forma de ven beneficiados por las acciones de Monte de Piedad. Para dar más claridad se encuentran alineados a las acciones que originan el valor que estos reciben.

Y en el tercer nivel se encuentra el valor creado, que implica más bienestar para la sociedad en su conjunto. Para dimensionarlo de mejor forma recurrimos a expresar este valor en resultados que se alinean con metas específicas de los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible.

En la siguiente infografía se muestra la interacción sistémica de los elementos del Modelo de Creación de Valor Monte previamente descrita:



Metas impactadas por la Creación de Valor de Nacional Monte de Piedad

## ODS Metas específicas

### Servicios de Financiamiento



**1.4** Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, **incluida la microfinanciación.**



**8.3** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y **fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros**

**8.10** Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos



**10.2** De aquí a 2030, potenciar y promover la **inclusión social, económica y política de todas las personas**, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición

## ODS Metas específicas

### Acciones de Inversión Social



**16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas



**17.3** Movilizar recursos financieros adicionales de múltiples fuentes para los países en desarrollo

**17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y **de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas**



Metas impactadas por la Creación de Valor de Nacional Monte de Piedad

## ODS Metas específicas

### Buenas prácticas de gobernanza



**16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas**

**16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas**

**16.4** De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, **fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados** y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada

### Buenas prácticas laborales



**5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública**



**8.5** De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el **trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor**

**8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores**, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios

## ODS Metas específicas

### Buenas prácticas ambientales



**12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales**

**12.6** Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que **adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes**

### ODS Indirectos a través de organizaciones de la sociedad civil apoyadas por Inversión Social

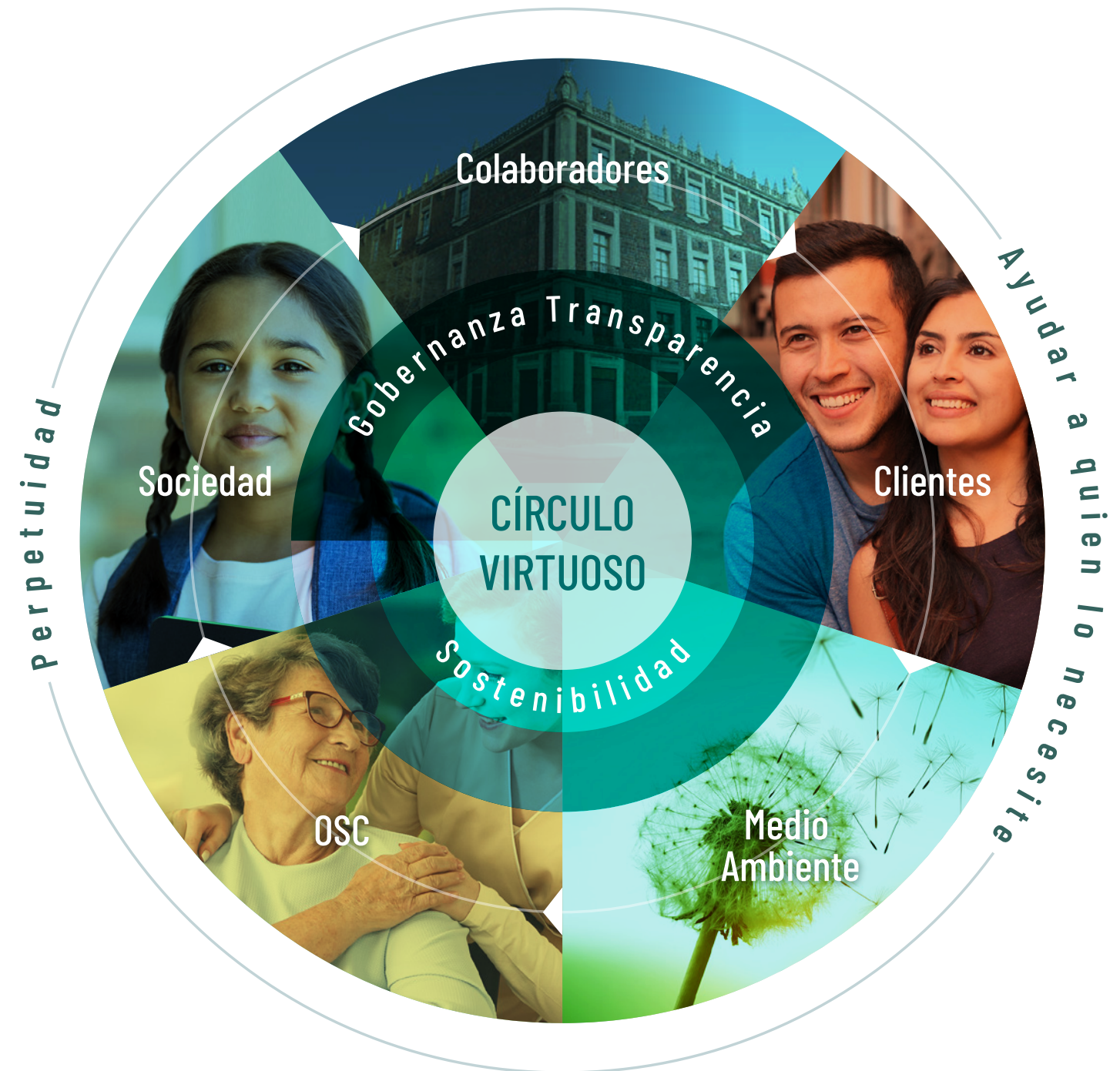


## Círculo virtuoso de Ayuda

Nuestra vocación fundacional de “Ayudar a quien lo necesite” se materializa a través del Círculo Virtuoso de Ayuda que comienza en cada una de las sucursales alrededor de la república mexicana.

Dicho círculo, no sólo apoya a quienes resuelven una necesidad financiera con un préstamo prendario y servicios financieros, sino que promueve el desarrollo económico y social al financiar a empresarios y emprendedores en sus negocios, con excelentes condiciones y los mayores plazos de pago. Asimismo, con préstamos subsidiados que no cubren los gastos de operación globales.

Los remanentes de la operación prendaria son invertidos en proyectos para el Desarrollo Sostenible de México, a través de iniciativas encauzadas en temas de salud, educación, alimentación y otros Problemas Sociales Diversos. Asimismo, con acciones de alto impacto social enfocadas a la Formación para Trabajo Digno e Inclusión Financiera, uniendo esfuerzos con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y otros actores sociales.







2.3

Valor a través  
de nuestros  
servicios de  
financiamiento

---



## 2.3

# Valor a través de nuestros servicios de financiamiento

### Préstamo prendario

Nacional Monte de Piedad crea valor compartido a través de sus servicios de financiamiento gracias las buenas prácticas que lleva a cabo, mediante las cuales cumple la misión de “Ayudar a quien lo necesite” y que serán descritas a continuación.

El empeño o préstamo prendario es el préstamo que se recibe a cambio de un objeto de valor para ser dejado en garantía.

El monto del préstamo dependerá del valor entregado en garantía y el estado actual de la prenda, el cual será definido por un Perito Valuador Certificado. Es inmediato pues el recurso se entrega unos minutos después de que se estimó el valor de los artículos en prenda.

Cuando se ha cubierto el total del préstamo más los intereses y el IVA generados, podrá procederse al “Desempeño”, obteniendo de vuelta el artículo en prenda.

**GRI** 102-2, 102-6, 102-7, 201-1, 203-2

O en su caso, si se desea ampliar la fecha de pago, se debe pagar los intereses generados antes de la fecha límite de pago, cada 5 meses y sólo en tres ocasiones. Sólo se puede realizar un “Refrendo” si se empeñan joyas o autos sin resguardo.

Asimismo, se puede efectuar la reevaluación de un artículo que ya empeñaste y que actualmente está en el depósito o Tienda Monte. Puedes usarlo para actualizar el valor de tu artículo y recibir otro préstamo por él.

Si no se cubre el préstamo a tiempo existe la oportunidad de pagar un “Desempeño Extemporáneo.”

Y pasado este último plazo los artículos pasan a venderse en la Tienda Monte. Ya vendidos no podrán ser recuperados, pero si fueron enajenados por un precio mayor al adeudo se entrega ese sobreprecio llamado “Demasía”. La demasía es una buena práctica presente en pocas instituciones de préstamo prendario.



Si deseas conocer más de nuestras opciones de crédito prendario escanea este código QR.



### 3.08 millones de préstamos subsidiados en 2020.

Identificamos tres grupos de interés diferenciados que recurren al préstamo prendario de Nacional Monte de Piedad y aquí analizamos sus características y los impactos positivos que se generan.

#### Para familias en situación de vulnerabilidad a través de nuestros préstamos subsidiados

Nacional Monte de Piedad otorga préstamos prendarios de bajos montos cuyos costos operativos superan los intereses devengados. Es decir, Monte de Piedad subsidia estos préstamos, pues cada operación rebasa los gastos de operativos sobre la prenda en empeño, pero se crea valor social positivo ya que estos préstamos ayudan a familias en situación de vulne-

rabilidad a resolver situaciones apremiantes. Por tanto, en su vocación de “ayudar a quien lo necesite”, Nacional Monte de Piedad asume esta “pérdida financiera” sabiendo que genera un valor social mucho más cuantioso al favorecer el bienestar de las familias en el escenario de vulnerabilidad.

#### Datos:

Los **préstamos** subsidiados no cubren los gastos de la operación global y se otorgan **desde \$30 pesos.**

**3.08 millones** de **préstamos** subsidiados en 2021.





*Nacional Monte de  
Piedad por tradición  
es una de las  
principales opciones  
donde las familias  
mexicanas obtienen  
financiamiento  
inmediato,*

#### Para MiPyMes

Nacional Monte de Piedad apoya a la micro, pequeña y mediana empresa entregándoles financiamiento ágil y competitivo.

#### Datos

**2 de cada 3** préstamos prendarios son destinados al sector de las MiPYMES.

El **80%** de los **préstamos** otorgados a través de Nacional Monte de Piedad I.A.P., se relacionan con actividades productivas.

El **55%** de los **créditos personales** concedidos mediante Financiera Monte de Piedad, son para clientes con negocio.

A través de Financiera Monte de Piedad, nos sumamos a la iniciativa **Capital Para Ti**, con el objetivo de brindar apoyo financiero y capacitación a los micronegocios que operan en la Ciudad de México, los cuales fueron fuertemente afectados por la pandemia por COVID-19.

#### Para todas las familias mexicanas a través de nuestro tradicional crédito prendario.

Nacional Monte de Piedad por tradición es una de las principales opciones donde las familias mexicanas obtienen financiamiento inmediato, con razonables tasas de interés y con las mejores prácticas del mercado, que les permite recuperar las prendas en la mayoría de las ocasiones.

#### Datos

En **2021, 1.2 millones de mexicanos** se autofinanciaron a través del empeño de sus bienes en alguna de las sucursales de Nacional Monte de Piedad.

El **63%** del total de esos **préstamos** prendarios fueron otorgados a **mujeres** y el **37%** a **hombres**, los cuales tuvieron acceso una solución financiera sin consulta al buró de crédito, sin comisiones por apertura y sin presentar actas constitutivas.





*Establecimos canales de comunicación electrónicos con nuestros clientes,*

**Acciones relevantes 2021 - Préstamo Prendario**

**Desarrollo de canales digitales de interacción con los clientes**

Como parte de nuestra transformación digital, establecimos canales de comunicación electrónicos con nuestros clientes, lanzamos una plataforma digital nombrada “Mi Monte” disponible en nuestro sitio web o como aplicación móvil.

En este sitio nuestros clientes pueden realizar pagos en línea de lunes a domingo de 07:00 a 19:50 hrs., consultar sus boletas de empeño, conocer su nivel de cliente y revisar sus estados de cuenta.

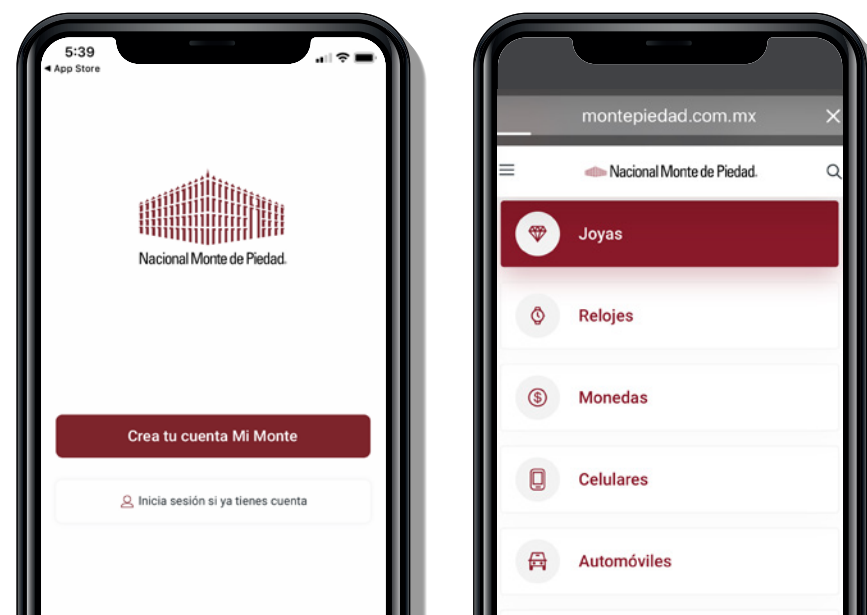
**Medios de pago**

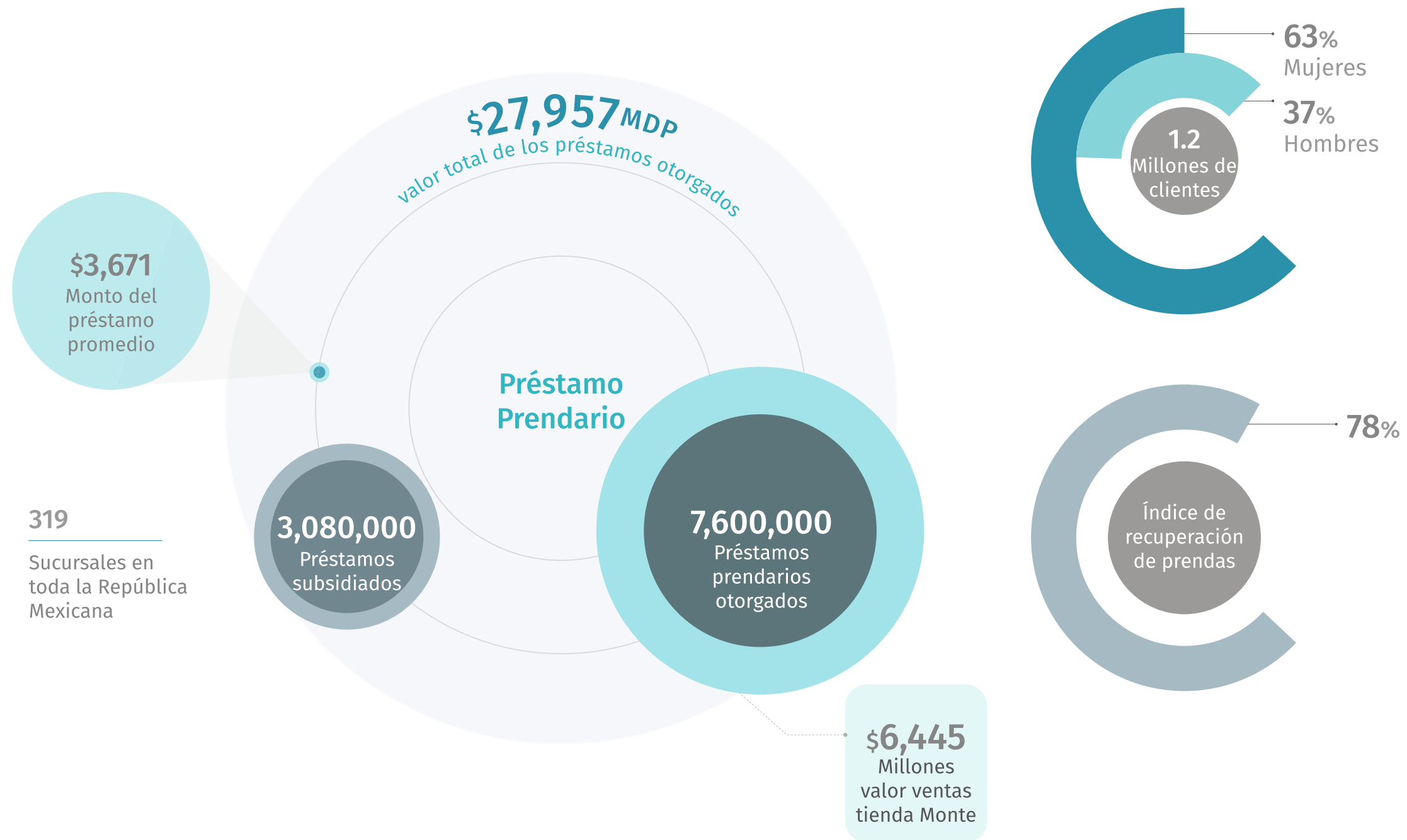
De igual forma, pusimos a disposición de los usuarios más canales de pago, con la finalidad de que no tengan que desplazarse hasta una de nuestras sucursales y puedan realizar transacciones desde la comodidad de sus hogares:

- Pago en el portal Mi Monte.
- Pago en la App Mi Monte.
- Pago en sucursales.
- Pago en Citibanamex.

**Nueva línea de joyería: Dorado Monte**

Un proyecto que se lanzó al cierre del 2021 y que cobrará relevancia dentro del consumo y estilo de vida de nuestra sociedad es la línea de joyería nueva: Dorado Monte. En esta innovadora oferta, los clientes de Nacional Monte de Piedad podrán descubrir modelos exclusivos de joyería para resaltar su personalidad o para recordar ese momento especial. Dorado Monte cuenta con un amplio catálogo como: anillos, collares, pulseras, y dijes, todos fabricados en oro de 14k, con modelos inspirados en las últimas tendencias de joyería y accesorios. Los podrán adquirir en Tienda Monte Sucursal: Casa Abierta Monte, sucursal 290, 313, 316, 318, 319 y ahora también a través de Tienda Monte en Línea.





## Créditos personales

### Financiera Nacional Monte de Piedad

En 2016 Nacional Monte de Piedad, I.A.P. adquiere a Sociedad Financiera Popular La Paz.

En 2017 obtiene la autorización por parte de la CNVB para operar el Crédito Personal sin Garantía, y Sociedad Financiera Popular La Paz cambia su nombre a **Financiera Monte de Piedad**.

Financiera Monte de Piedad, es una Institución financiera respaldada por Nacional Monte de Piedad, con 246 años en el mercado.

A través de Financiera Monte de Piedad contribuimos a la inclusión financiera de miles de personas ofreciéndoles créditos personales.

- Crédito personal sin garantía.
- Crédito de consolidación de deuda.
- Crédito de liquidez con garantía hipotecaria.
- Crédito automotriz.

### Acciones relevantes 2021 Préstamo personal

En 2021, se desarrolló un canal digital para que los clientes potenciales puedan solicitar un crédito las 24 horas del día y los siete días de la semana en tiempo real y 100% vía remota.

La experiencia comienza preguntándole al cliente por su necesidad financiera, posteriormente se le brinda una oferta personalizada que, de ser de su agrado, permite establecer una relación de largo plazo para que la Financiera Monte de Piedad les ayude a conseguir sus objetivos económicos.

Toda la gestión se realiza en línea a través del mismo cliente, ya que ellos son los que cargan sus datos personales, suben sus documentos en espera de una evaluación de crédito y la respuesta a su trámite; este proceso sucede en cuestión de minutos.

De igual forma, en 2021, se enfatizó la huella digital de al poner a disposición la facilidad de realizar pagos sin salir de la comodidad de los hogares:

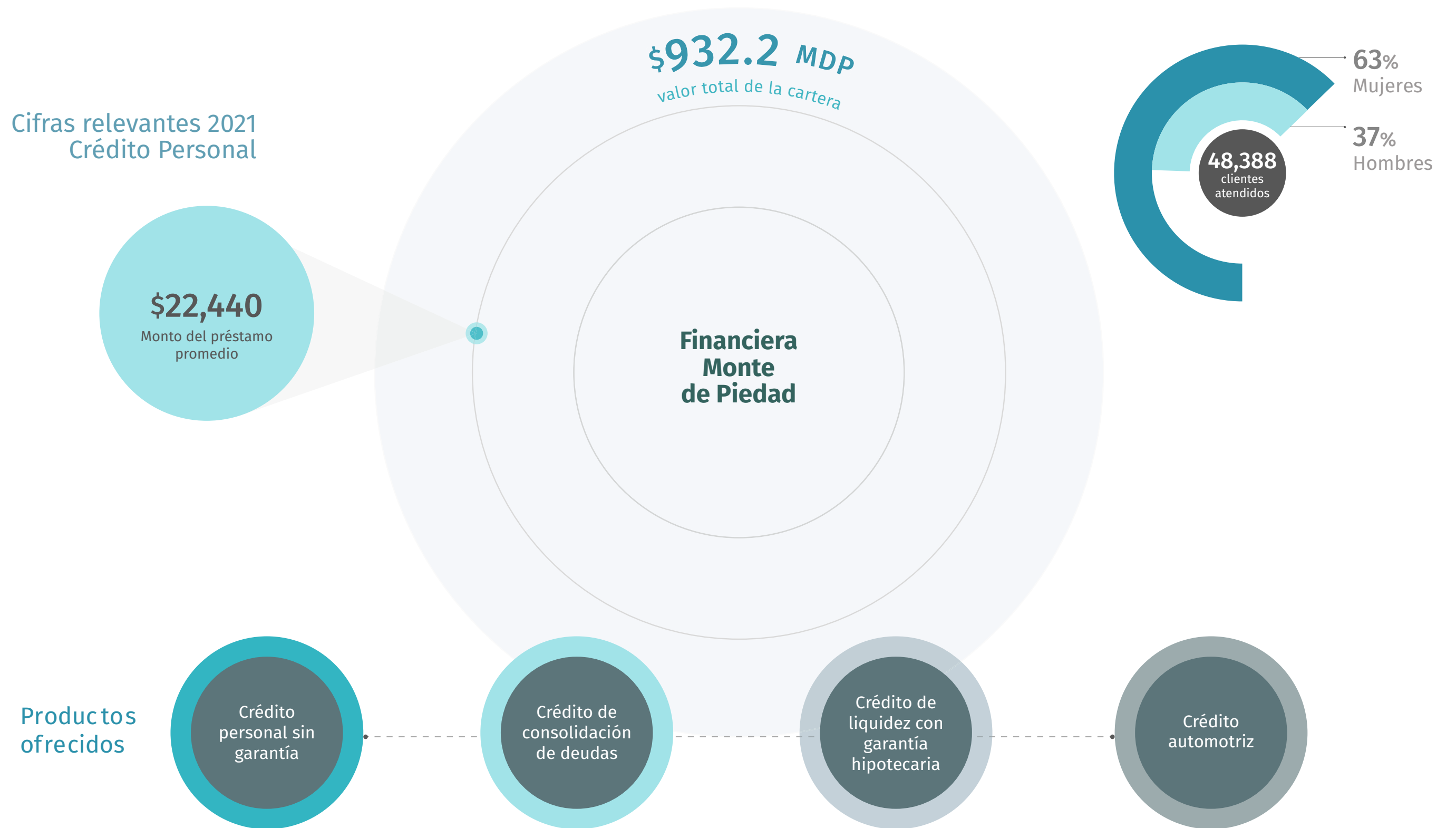
- Domiciliación de pagos.
- Pago vía SPEI.
- Citibanamex Web Service.
- Citibanamex Sucursal.
- OXXO.
- Liga de pago - Call Center.

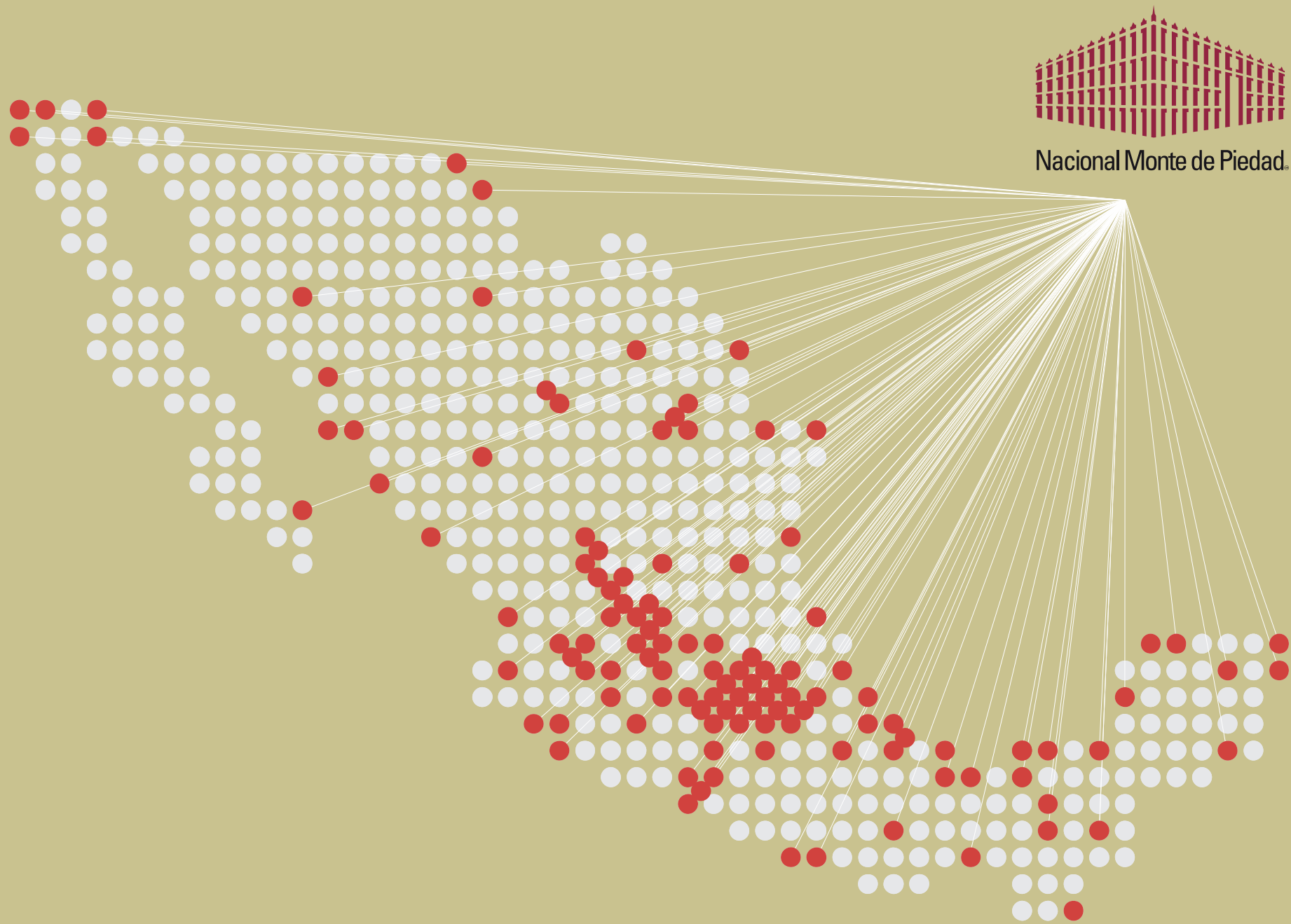
Escanea este código QR. Puedes obtener más información respecto a los productos que ofrece financiera Monte y sus características.



*Sociedad Financiera Popular La Paz cambia su nombre a Financiera Monte de Piedad.*







## Red de sucursales

Durante 2021, Nacional Monte de Piedad operó con 319 sucursales de préstamo prendario. Tenemos presencia en cada una de las entidades federativas de la república mexicana.

### Presencia de México de Financiera Monte de Piedad

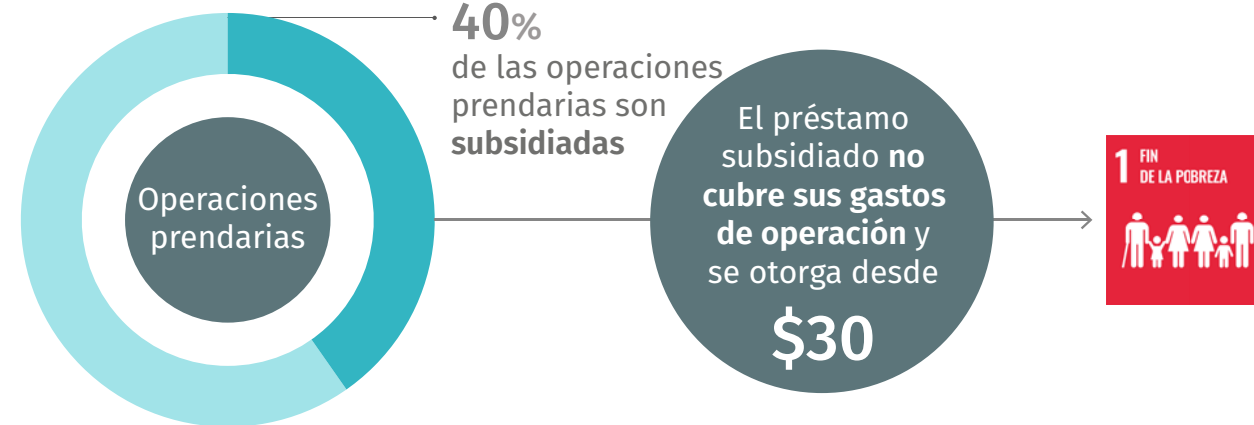
Financiera Monte de Piedad tiene presencia en las siguientes entidades federativas, donde se atiende de forma directa y personalizada a los clientes:

- CDMX
- Edo. de México
- Veracruz
- Jalisco
- Nuevo León
- Yucatán
- Coahuila
- Durango
- Michoacán
- Guanajuato
- Aguascalientes
- Querétaro
- Hidalgo
- Puebla
- Tlaxcala
- Morelos
- Quintana Roo
- San Luis Potosí
- Colima

# Productos Financieros

## Servicios de Financiamiento

### Préstamos Subsidiados



Meta

1.4

Microfinanciación a grupos vulnerables

Infografía de generación de valor a través de servicios de financiamiento.

### Préstamo a empresas

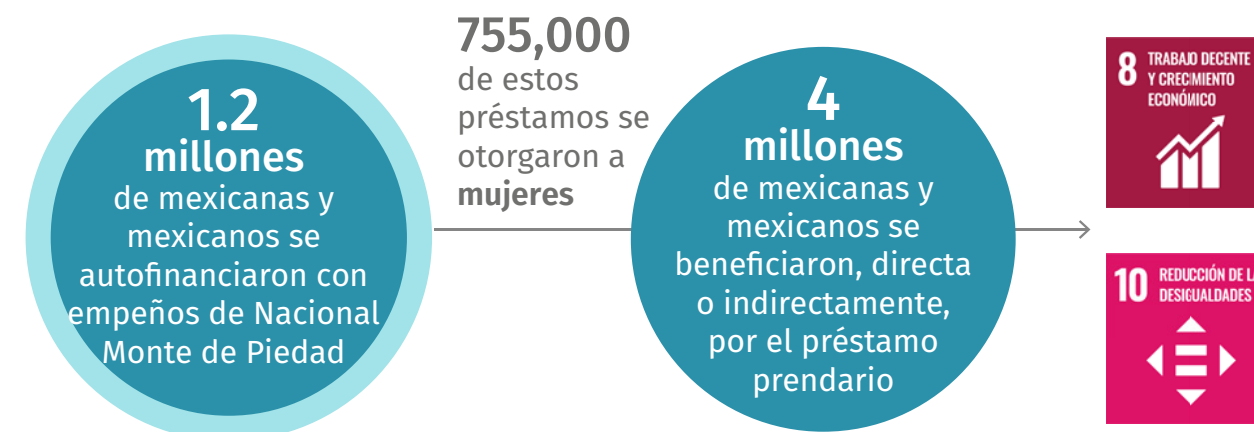


Meta

8.3

Financiamiento ágil y responsable para la micro, pequeña y mediana empresa

### Préstamo prendario



Meta

8.10

Fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos

Meta

10.2

Inclusión Económica de todas las personas (quien lo necesite)





2.4

Valor a través  
de nuestras  
acciones de  
Inversión Social



2.4

GRI 201-1, 203-1, 203-2, 413-1

## Valor a través de nuestras acciones de Inversión Social

### Introducción a Inversión Social de Monte de Piedad

*La inversión Social de Nacional Monte de Piedad tiene el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible de México,*

Nuestra vocación fundacional de Ayudar a quien lo necesite se logra a través del Círculo Virtuoso de Ayuda que comienza en cada una de las sucursales alrededor de la República Mexicana.

Dicho círculo, no sólo apoya a quienes resuelven una emergencia económica con un préstamo prendario y servicios financieros, sino que promueve el desarrollo económico y social al financiar a empresarios y emprendedores en sus negocios, con la tasa de interés más baja del mercado y subsidiando préstamos que no cubren sus costos operativos.

Los remanentes de la operación prendaria son invertidos en proyectos para el Desarrollo Sostenible de México, a través de iniciativas para la salud, educación, formación para trabajo digno, inclusión financiera, seguridad alimentaria, desarrollo comunitario, entre otros, uniendo esfuerzos con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y otros actores sociales. La Inversión Social de Nacional Monte de Piedad tiene el objetivo de contribuir al desarrollo





sostenible de México y con ello, busca generar cambios de fondo en las condiciones de las personas que viven en situación de vulnerabilidad.

Regresamos valor a la sociedad por medio de nuestro modelo de inversión social, al acompañar y fortalecer las intervenciones de más de 550 OSC aliadas. De esta manera, juntos construimos un país más justo y con igualdad de oportunidades para las más de 1.3 millones de personas con las que trabajan estas organizaciones.

Contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 es el fin último de nuestro Modelo de Inversión Social. Para alcanzarlo, operamos a través de dos estrategias: Fortalecimiento y Apalancamiento y cada una se ejecuta mediante tres líneas de acción. Estas estrategias que componen el modelo se encuentran sustentadas en los enfoques de Gestión para Resultados de Desarrollo y Derechos Humanos.

A través de la estrategia de Fortalecimiento, realizamos inversión financiera e impulsamos

la mejora, tanto de las capacidades organizacionales como de las intervenciones de las OSC.

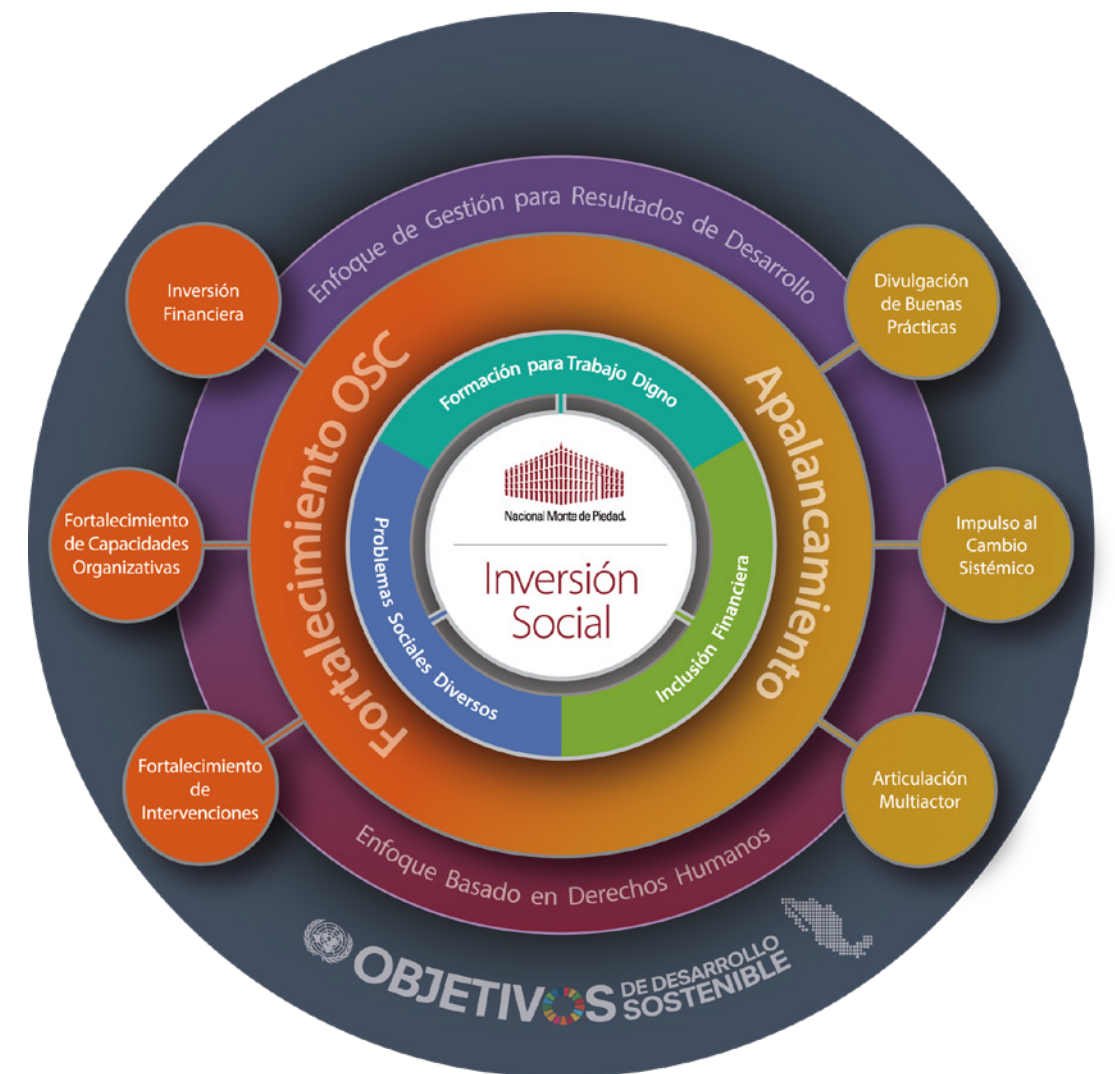
A su vez, la estrategia de Apalancamiento consiste en la divulgación de buenas prácticas realizadas por las organizaciones, el impulso al cambio sistémico y, finalmente, en la articulación de diferentes actores para favorecer acciones que contribuyan con el desarrollo sostenible de México.

Las acciones señaladas en el modelo se ejecutan de manera distinta, según las temáticas que se apoyan desde la Dirección de Inversión Social:

- Problemas Sociales Diversos
- Formación para Trabajo Digno
- Inclusión Financiera

Además, contamos con una estrategia de procuración de fondos para invitar a otras empresas a canalizar su inversión social por medio de Nacional Monte de Piedad y coinvertir en nuestra cartera de instituciones, movidos por el ideal de multiplicar la cantidad de donativos disponibles para solucionar los problemas públicos, a través de una propuesta de valor basada en la transparencia, la rendición de cuentas y el impacto.

## Modelo de Inversión Social de Nacional Monte de Piedad



## Información de Inversión Social Nacional Monte de Piedad

Desde Inversión Social trabajamos en favor de la profesionalización de las organizaciones de la sociedad civil, contar con una intervención con enfoque de derechos humanos, la medición de resultados y el impulso de la articulación del sector.

Inversión Social		
Donativos orientados a las Organizaciones de la Sociedad Civil		\$ 310,195,379
Monto invertido en	Problemas Sociales Diversos	\$ 254,907,864 - 82%
	Formación para Trabajo Digno	\$ 48,863,515 - 16%
	Inclusión Financiera	\$ 6,424,000 - 2%
Organizaciones apoyadas		577
Personas apoyadas		1,378,039
Distribución por grupo de edad	Lactantes	93,395 - 7%
	Niñas, niños y adolescentes	578,360 - 42%
	Jóvenes	W254,171 - 18%
	Adultos	335,599 - 24%
	Personas Mayores	116,514 - 8%



## Programas y acciones de Inversión social

### Problemas Sociales Diversos

Dentro de esta área temática potenciamos la eficacia de las Instituciones de Asistencia y Beneficencia Privada (I.A.P. e I.B.P.) para contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad y a reforzar el ejercicio de sus derechos, en temas como: salud, educación de calidad, desarrollo comunitario, igualdad de género, seguridad alimentaria, entre otros.

#### Acciones 2021 – Problemas sociales diversos

- Se creó una comunidad de aprendizaje con 28 OSC participantes de distintas entidades (Nuevo León, Colima, Michoacán, Yucatán, Querétaro, Puebla, Sinaloa, CDMX y Aguascalientes)
- Durante 2021 se realizaron 51 sesiones para generar e intercambiar conocimiento, los temas abordados fueron:
  - Manual institucional, políticas, reglamentos, funciones y responsabilidad
  - Normatividad
  - Procuración de fondos
  - Necesidad de prestaciones sociales (esquemas de trabajo acorde a la Ley)
  - Salario emocional como parte de las políticas

Problemas Sociales Diversos			
<b>Monto invertido en</b>	<b>Problemas Sociales Diversos</b>	\$	254,907,864
Cientes			525
Cientes			1,302,761
<b>Distribución por grupo de edad</b>	<b>Lactantes</b>		93,241 – 7%
	<b>Niñas, niños y adolescentes</b>		570,015 – 44%
	<b>Jóvenes</b>		237,417 -18%
	<b>Adultos</b>		287,712 – 22%
	<b>Personas Mayores</b>		114,376 – 9%
Número de valoraciones de nivel de intervención (VNI)			529
Número de valoraciones de capacidades organizacionales (VCO)			195

### Formación para Trabajo Digno

Apoyamos iniciativas, proyectos y programas que nos permitan contribuir a mejorar el acceso y la calidad del empleo de jóvenes, trabajadoras del hogar y trabajadores por cuenta propia en México.

#### Acciones 2021 – Formación trabajo digno

- Se creó una comunidad de aprendizaje con 5 OSC que trabajan con niñas, niños y jóvenes sin cuidados parentales y que se encuentran en transición a la vida independiente.
- El propósito de esta comunidad es Impulsar el aprendizaje colectivo de OSC que desean promover una salida enfocada en la empleabilidad de las y los jóvenes que SON Y/O han sido usuarios de sus servicios, a través de: un espacio PARTICIPATIVO CON LOS JÓVENES, OSC y EMPRESAS, colaborativo, co-creativo, de participación activa, de desarrollo de aprendizaje entre pares con herramientas prácticas que fortalezcan los vínculos y colaboración.

Formación para Trabajo Digno			
Monto invertido en	Formación para Trabajo Digno	\$	254,907,864
Número de organizaciones apoyadas			525
Personas apoyadas			1,302,761
Distribución por grupo de edad	Trabajadoras del hogar		93,241 – 7%
	Jóvenes		570,015 – 44%
	Trabajadores por cuenta propia		237,417 -18%
Distribución de la inversión por población objetivo	Trabajadoras del hogar		9%
	Jóvenes		57%
	Trabajadores por cuenta propia		34%
Número de valoraciones de nivel de intervención (VNI)			84

### Inclusión financiera

Mediante el trabajo en esta temática, buscamos impulsar la inclusión financiera como un medio para la inclusión económica y social de las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad.

Cabe destacar que en 2021 se lanzó la primera convocatoria de Educación Financiera.

#### Acciones 2021 – Inclusión Financiera

- Se creó una comunidad de aprendizaje con las OSC que recibieron apoyo en la convocatoria, alineado a nuestra estrategia de Fortalecimiento y en alianza con Sparkassens-tiftung. Estas 17 OSC trabajan con mujeres y jóvenes, específicamente.
- A diferencia de las comunidades de aprendizaje de las otras temáticas, esta nació con una columna de temas de interés común que buscan promover la aplicación de programas que fomenten las ciencias del comportamiento y el enfoque de género.

Inclusión Financiera		
Monto invertido en	Inclusión Financiera	\$6,424,000
Organizaciones apoyadas		18
Personas apoyadas		5,266
Distribución por grupo de edad	Lactantes	154 - 3%
	Niñas, niños y adolescentes	1,732 - 33%
	Jóvenes	1,375 - 26%
	Adultos	1,830 - 35%
	Personas Mayores	175 - 3%



### Procuración de Fondos

Contamos con una estrategia de procuración de fondos para invitar a otras empresas a canalizar su inversión social por medio de Nacional Monte de Piedad y coinvertir en nuestra cartera de instituciones, movidos por el ideal de multiplicar la cantidad de donativos disponibles para solucionar los problemas públicos, a través de una propuesta de valor basada en la transparencia, la rendición de cuentas y el impacto.

#### Acciones 2021 – Procuración de Fondos

- Dentro de la estrategia de Procuración de Fondos, NMP se propuso atraer recursos de donantes internacionales. De esta manera, se estableció la alianza con Charities Aid Foundation, y en el primer año de operación conjunta NMP captó \$28,047,902 desde Estados Unidos.

- Se realizó la primera campaña de aporte voluntario de los colaboradores de NMP “Juntos, Transformamos de Fondo esta Navidad”, la cual recaudó \$606,755 de 275 colaboradores de Nacional Monte de Piedad, en la cual por cada peso donado por los colaboradores, la Institución aportó 2 pesos más. Esto refleja el compromiso y deseo de vivir la misión de Ayudar a quien lo necesite.

Procuración de Fondos	
Fondos recaudados en 2021	\$36,756,536
Donantes	13
OSC apoyadas	20

### Premio Nacional Monte de Piedad 2021

En agradecimiento por el trabajo realizado por las Organizaciones de la Sociedad Civil con las que colaboramos, cada año otorgamos el Premio Nacional Monte de Piedad a aquellas intervenciones que se destacan por su contribución al desarrollo sostenible y la promoción de los derechos humanos.

Premio Nacional Monte de Piedad 2021		
1 Reconocimiento a la Orientación al Desarrollo	Total de premios entregados: <b>\$2,750,000</b>	CENTROS DE PREVENCIÓN COMUNITARIA REINTEGRA, I.A.P.
4 Premios al Desarrollo Sostenible		DAUNIS GENTE EXCEPCIONAL, I.A.P. SOCIEDAD BOTÁNICA Y ZOOLOGICA DE SINALOA, I.A.P. FUNDACIÓN LEÓN XIII, I.A.P. ASOCIACIÓN DE PADRES Y COMPADRES, I.A.P.
1 Premio al Desarrollo Sostenible en Formación para el Trabajo Digno		ALIANZA BÉCALOS E INTERNATIONAL YOUTH FOUNDATION







## Acciones relevantes 2021 - Inversión Social

### Lanzamiento del Sistema de Monitoreo y Evaluación

- Se diseñó un marco de resultados que permite rendir cuentas sobre los efectos y resultados, directos e indirectos, del Modelo de Inversión Social (MIS) desde una perspectiva agregada, permitiendo así monitorear y evaluar la contribución de Nacional Monte de Piedad en el corto, mediano y largo plazo.

### Participación en la publicación “Filantropía institucional en América Latina” del Centro de Filantropía e Inversiones Sociales (CEFIS) de la Universidad Adolfo Ibáñez

- Se posicionó a Nacional Monte de Piedad como actor estratégico del fortalecimiento del sector social en Latinoamérica (Chile, Colombia, Argentina, Perú y México).
- Participación en la segunda edición del reporte “Filantropía privada para el desarro-

### llo” de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

- Primera participación de Nacional Monte de Piedad en el relevamiento de información a nivel global.

### Participación en LATIMPACTO

- Participamos en una comunidad llamada Latimpacto, que apoya a organizaciones líderes que tienen la voluntad de generar cambios positivos, sostenibles y a largo plazo en América Latina y el Caribe en la que se impulsa conocimiento de valor y conexiones entre actores de la región e internacionales.
- Latimpacto nos invitó a que la estrategia de Fortalecimiento de nuestro Modelo de Inversión Social forme parte de la caja de herramientas sobre el apoyo no financiero que se está construyendo para compartir con la comunidad.

### Global Opportunity Youth Network (GOYN)

- Nacional Monte de Piedad es cofundador y miembro del comité estratégico asesor para la red de oportunidades para jóvenes en Ciudad de México, de la mano de 32 aliados. Asimismo, Nacional Monte de Piedad ha participado en el diseño colaborativo de las soluciones de GOYN en cuatro grupos técnicos.
- Esta red busca mejorar la empleabilidad y el trabajo digno para 65,000 jóvenes en Ciudad de México para el año 2026.

### Tercera generación del Modelo de formación para transitar a un enfoque de derechos, desarrollo sostenible e inclusión, en alianza con PNUD

- Impartimos en Alianza con PNUD, la tercera generación del “Modelo de Formación para transitar a un enfoque de derechos, desarrollo sostenible e inclusión”.



- El programa busca que las organizaciones se apropien de los enfoques de derechos, inclusión social y desarrollo sostenible, de manera que sus actividades están guiadas y comprometidas al logro de la Agenda 2030.

- Esta generación fue financiada por Nacional Monte de Piedad, I.A.P., Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C., y Dibujando un Mañana, A.C.

- Número de organizaciones participantes 127.

- Número de personas participantes 260.

#### Segunda generación de AliadOSC

- Iniciamos la segunda generación del fortalecimiento de las capacidades mediante “Un enfoque de Gestión para Resultados de Desarrollo (GpRD)”.

- Esta generación fue financiada por Nacional Monte de Piedad, I.A.P., Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C., Promotora Social México, A.C. y Dibujando un Mañana, A.C.

- Número de organizaciones participantes 115.

- Número de personas participantes 230.

#### Acciona

- Se finalizó la primera generación del fortalecimiento de las capacidades organizacionales con el cual buscamos contribuir a incrementar la estabilidad y desempeño de las OSC ante los retos institucionales que enfrentan para el cumplimiento de su rol como titulares de responsabilidades.

- Número de OSC participantes: 38.

- Número de personas participantes: 66.



## Programas apoyados por Inversión Social 2021

### Becas Generación Bicentenario

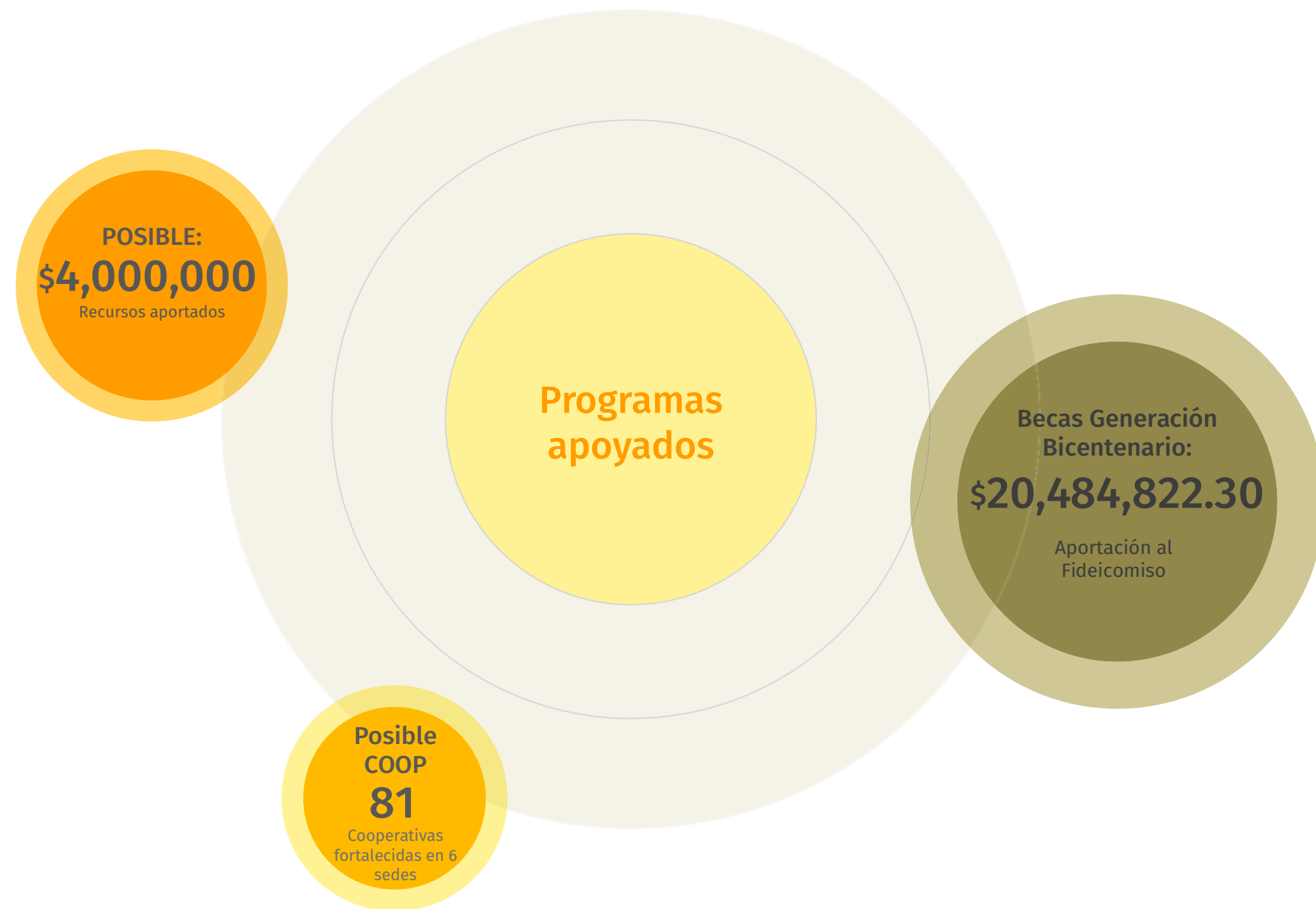
- Numero de becarios activos: 338 becarios
- Número de Graduados: 120 becarios
- Aportación al Fideicomiso: \$20,484,822.30

### POSIBLE

- \$4,000,000 Recursos aportados
- 78,258 personas registradas en la plataforma
- 13,904 modelos de negocio terminados
- 1,756 personas formadas a través de cursos en línea

### Participación en Posible COOP

- 81 cooperativas fortalecidas en 7
- 2,861 empleos directos conservados
- Lanzamiento de la tercera edición en 3 estados: Puebla, Estado de México y Ciudad de México.
- Se impartió una charla de finanzas para cooperativas, en alianza con la Fundación de Cajas de Ahorro Alemanas, Sparkassenstiftung.



## Alianzas Multiactor

### Alianza para promover la economía social y solidaria

- Esta iniciativa liderada por Acción Ciudadana Frente a la Pobreza, COPARMEX (Comisión de Bienestar e Inclusión Social), Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), Centro Internacional de Estudios de la Economía Social y Solidaria de la Universidad Iberoamericana (CIIESS) y Oxfam México, busca construir las bases para el fortalecimiento del sector de la economía social y contribuir a colocar la importancia de la economía social y solidaria en la agenda pública, mediante iniciativas que promuevan su visibilidad, generen evidencia y fortalezcan su viabilidad.

### Alianza de Trabajadoras del Hogar

- Esta iniciativa liderada por el Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir (ILSB) convoca a más de 12 actores de sociedad civil organizada, organismos de cooperación internacional y gobierno como aliado técnico para impulsar acciones de incidencia sobre estándares internacionales que pro-

muevan el debate público, la generación de alianzas y creación de políticas que protejan, promuevan, garanticen y justiciabilicen los derechos de las trabajadoras del hogar en México.

### Alianza Jóvenes con Trabajo Digno

- Esta iniciativa liderada por Fondation Forge, Youthbuild Mexico, Servicios a la Juventud, Alianza NEO y Acción Ciudadana Frente a la Pobreza reúne el compromiso e interés de 57 organizaciones y actores del ecosistema de empleabilidad juvenil con el propósito de mantener y fortalecer iniciativas de incidencia pública a favor del trabajo digno para jóvenes en la recuperación económica del país.

### Fundación de Cajas de Ahorro Alemanas, Sparkassenstiftung

- Gracias a la Alianza técnica de colaboración con la Fundación de Cajas de Ahorro Alemanas desde 2017, este año fue posible fortalecer los programas de Educación Financiera

dirigido a microempresarios y emprendedores fortalecidos por organizaciones como: Proempleo Productivo, Cáritas de México y Promover.

### Citibanamex

- Se concretó la alianza técnica con Citibanamex, institución financiera con más de 16 años de experiencia en educación financiera, la cual busca fortalecer y mejorar los programas de educación financiera dirigidos a la población más vulnerable de México que se encuentra excluida de estas oportunidades de formación, y por tanto, se encuentra excluidas del sistema financiero formal.
- Este proyecto colaborativo en alianza con Citibanamex y Laboratoria busca desarrollar un programa de educación financiera para las egresadas en México, con miras de que se escale a los otros países en los que la organización también tiene presencia. Por otro lado, se realizará la revisión y adaptación de los contenidos del programa de educación financiera dirigido a las participantes de los talleres intensivos de Laboratoria.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## Grupos de interés y ODS impactados

De forma directa, Nacional Monte Piedad a través de la Dirección de Inversión Social genera impactos en la Meta 16.6, referida al ODS 16 de “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”



**16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas



**17.3** Movilizar recursos financieros adicionales de múltiples fuentes para los países en desarrollo

**17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas

Mediante las acciones que ejecutamos desde la Dirección de Inversión Social contribuimos de manera directa a los ODS 16 “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas” y 17 “Alianzas para Lograr los Objetivos”; por ejemplo, la divulgación de buenas prácticas, estrategias de fortalecimiento de las OSC, alianzas estratégicas, convenios de coinversión, evaluaciones de impacto y la articulación de plataformas para el cambio sistémico.

Además de la contribución directa a esos objetivos, a través de nuestras líneas de acción, la Dirección de Inversión Social impulsa a las OSC para que orienten sus servicios al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030 y a que alineen sus acciones en favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

De forma indirecta, a través de las acciones realizadas por las donatarias, se generan impactos en los siguientes ODS:

Distribución de las OSC por Objetivo de Desarrollo Sostenible	%
1 FIN DE LA POBREZA	1%
2 HAMBRE CERO	16%
3 SALUD Y BIENESTAR	32%
4: EDUCACIÓN DE CALIDAD	30%
5: IGUALDAD DE GÉNERO	2%
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	11%
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	6%
11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	2%
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

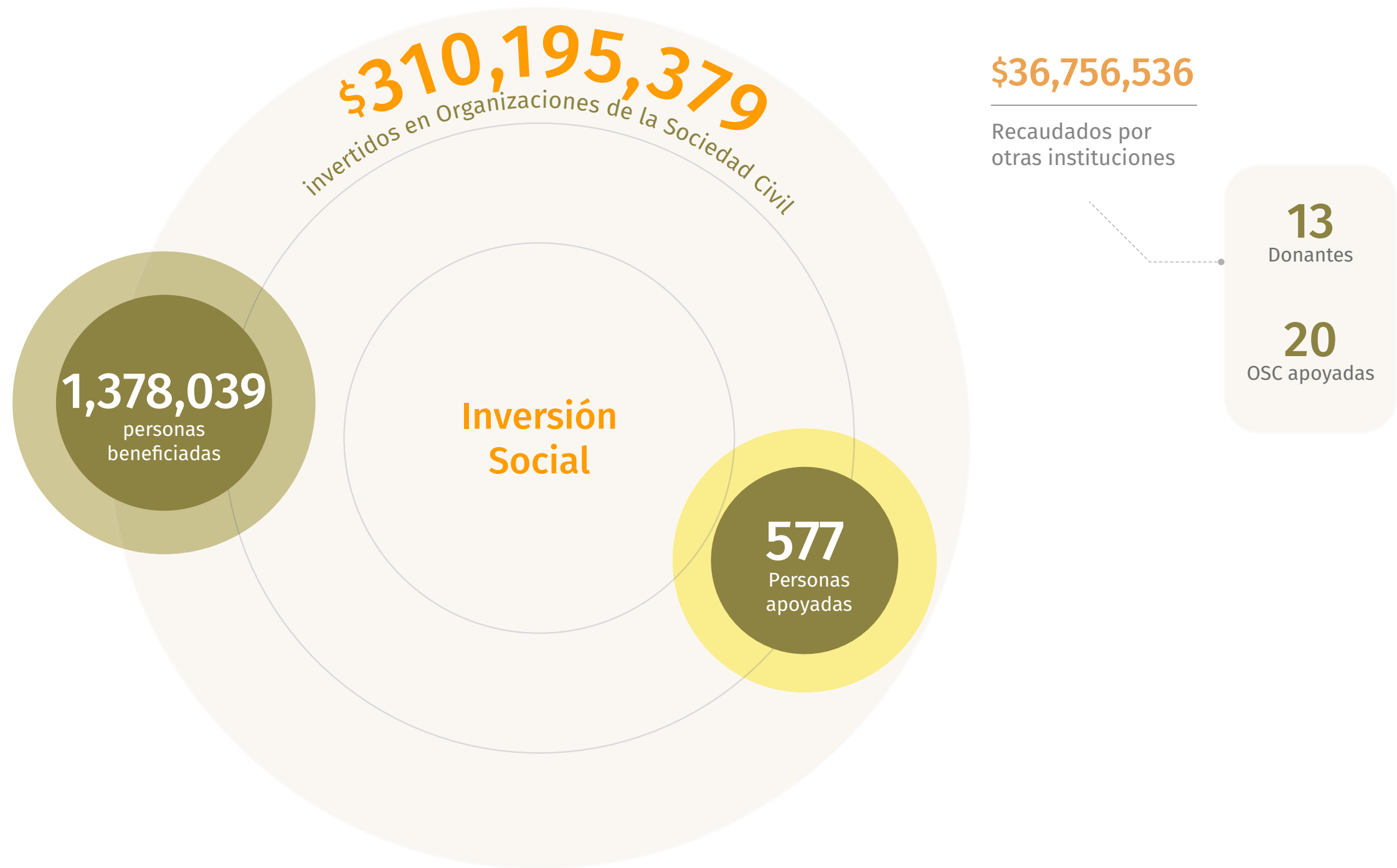
Y a través de las acciones de las donatarias se generan impactos en los siguientes ODS:



Huella social Monte de Piedad

ESTADO	Inversión financiera total	Monto otorgado PSD	Monto otorgado FTD	Monto otorgado IF	Organizaciones apoyadas	Población Total	Becarios Programa Becas Generación Bicentenario	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 8	ODS 10	ODS 11	ODS 17
								FIN DE LA POBREZA	HAMBRE CERO	SALUD Y BIENESTAR	EDUCACIÓN DE CALIDAD	IGUALDAD DE GÉNERO	TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Aguascalientes	\$1,916,000	\$1,916,000	\$-	\$-	3	344	5	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Baja California Norte	\$5,734,000	\$4,534,000	\$1,200,000	\$-	7	63401	13	0	0	4	1	0	1	0	1	0
Baja California Sur	\$383,000	\$383,000	\$-	\$-	1	10000	-	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Campeche	\$1,698,000	\$298,000	\$1,400,000	\$-	4	858	6	0	1	1	0	0	2	0	0	0
Chiapas	\$10,842,700	\$5,742,700	\$4,400,000	\$700,000	12	21108	10	0	2	0	4	0	5	0	0	1
Chihuahua	\$4,588,000	\$3,388,000	\$1,200,000	\$-	8	1296	7	0	1	3	2	0	1	1	0	0
Ciudad de México	\$131,809,221	\$109,985,148	\$19,889,173	\$1,934,900	174	547634	14	0	30	46	67	6	20	10	2	0
Coahuila	\$-	\$-	\$-	\$-	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	\$3,844,419	\$3,844,419	\$-	\$-	31	4545	4	1	10	11	5	1	0	3	0	0
Durango	\$205,000	\$205,000	\$-	\$-	1	168	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Estado de México	\$31,328,582	\$28,528,582	\$2,800,000	\$-	51	24033	12	0	12	20	11	2	5	1	0	0
Guanajuato	\$5,370,900	\$3,421,400	\$1,600,000	\$349,500	4	18379	3	0	0	1	2	1	0	0	0	0
Guerrero	\$1,000,000	\$-	\$1,000,000	\$-	1	2030	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Hidalgo	\$1,144,300	\$445,000	\$-	\$699,300	5	3014	8	0	0	3	0	1	1	0	0	0
Jalisco	\$1,917,350	\$1,567,350	\$-	\$350,000	4	2047	13	0	0	1	2	0	1	0	0	0
Michoacán	\$3,556,671	\$3,556,671	\$-	\$-	16	19222	3	0	1	11	2	0	1	1	0	0
Morelos	\$2,629,000	\$2,629,000	\$-	\$-	2	4382	6	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Nayarit	\$293,600	\$-	\$-	\$293,600	1	298	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	\$26,761,350	\$22,711,350	\$4,050,000	\$-	60	93968	6	1	5	17	26	0	8	2	1	2
Oaxaca	\$5,006,200	\$2,206,800	\$2,100,000	\$699,400	7	2785	6	1	0	0	1	0	4	1	1	0
Puebla	\$12,197,005	\$9,099,705	\$2,400,000	\$697,300	19	170119	10	1	3	5	5	0	3	1	0	0
Querétaro	\$17,583,672	\$17,233,672	\$-	\$350,000	44	30032	8	0	5	12	16	1	4	4	0	0
Quintana Roo	\$1,200,000	\$1,200,000	\$-	\$-	2	235	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	\$1,200,000	\$-	\$1,200,000	\$-	2	380	5	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Sinaloa	\$13,325,140	\$13,325,140	\$-	\$-	51	318899	7	0	10	16	15	1	0	6	3	0
Sonora	\$10,346,198	\$9,646,198	\$700,000	\$-	52	30764	8	1	11	22	9	1	3	4	1	0
Tabasco	\$1,400,000	\$-	\$1,400,000	\$-	2	130	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Tamaulipas	\$-	\$-	\$-	\$-	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	\$305,000	\$305,000	\$-	\$-	1	68	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Veracruz	\$8,137,080	\$7,437,080	\$700,000	\$-	5	1619	12	0	0	2	1	0	1	0	1	0
Yucatán	\$4,472,991	\$1,298,649	\$2,824,342	\$350,000	15	6281	6	0	2	6	1	0	4	3	0	0
Zacatecas	\$-	\$-	\$-	\$-	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>\$310,195,379</b>	<b>\$254,907,864</b>	<b>\$48,863,515</b>	<b>\$6,424,000</b>	<b>577</b>	<b>1,378,039</b>	<b>212</b>	<b>6</b>	<b>94</b>	<b>185</b>	<b>175</b>	<b>14</b>	<b>68</b>	<b>37</b>	<b>10</b>	<b>3</b>

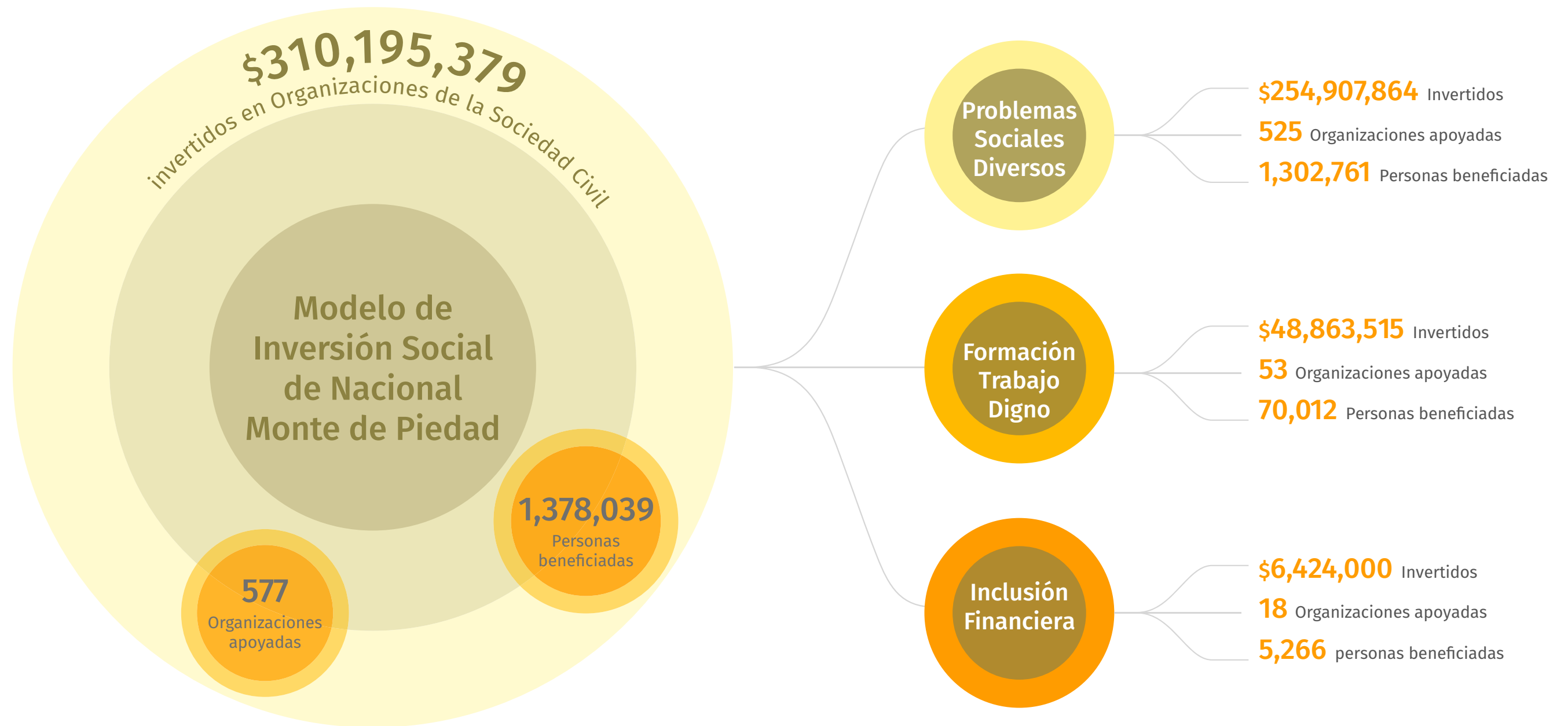
Infografía de  
generación  
de valor a través  
de Inversión  
Social

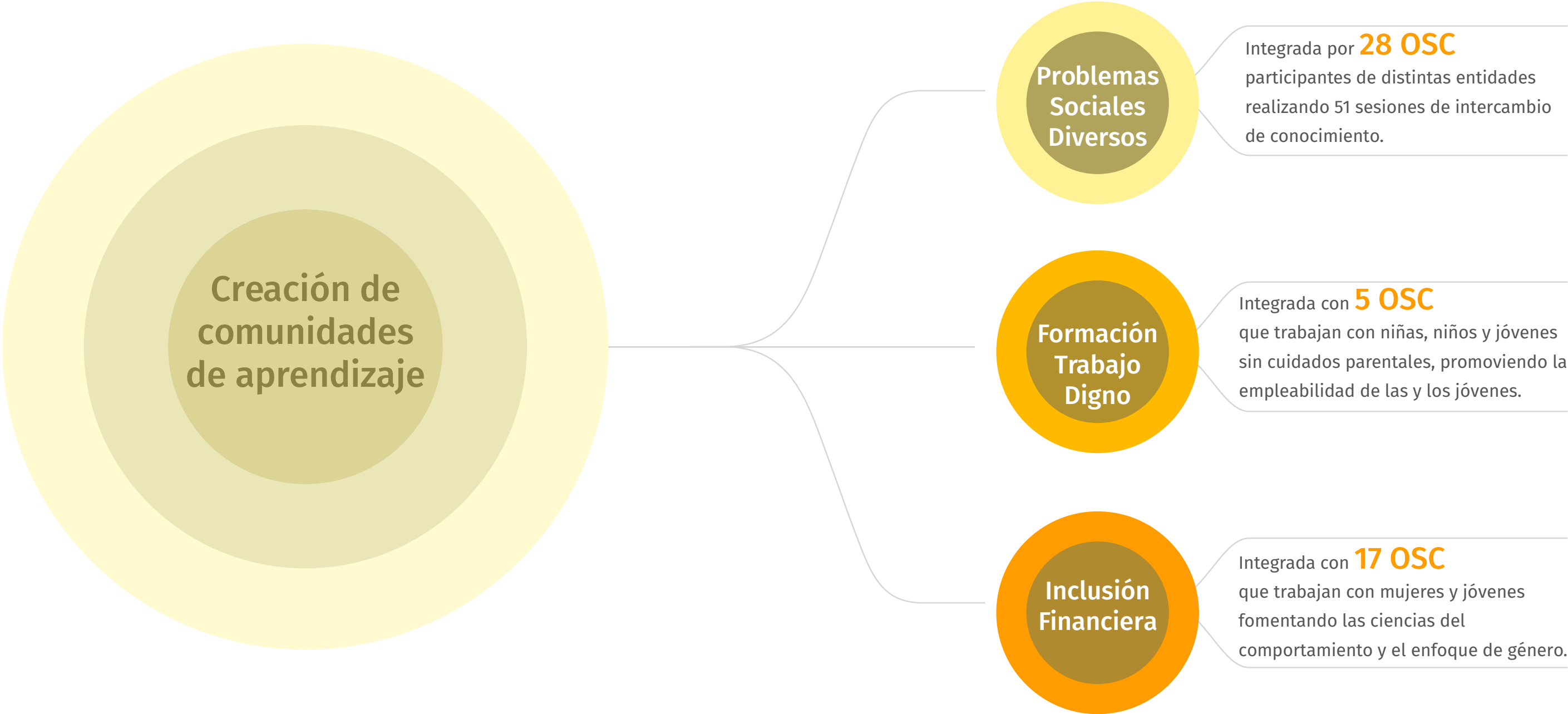




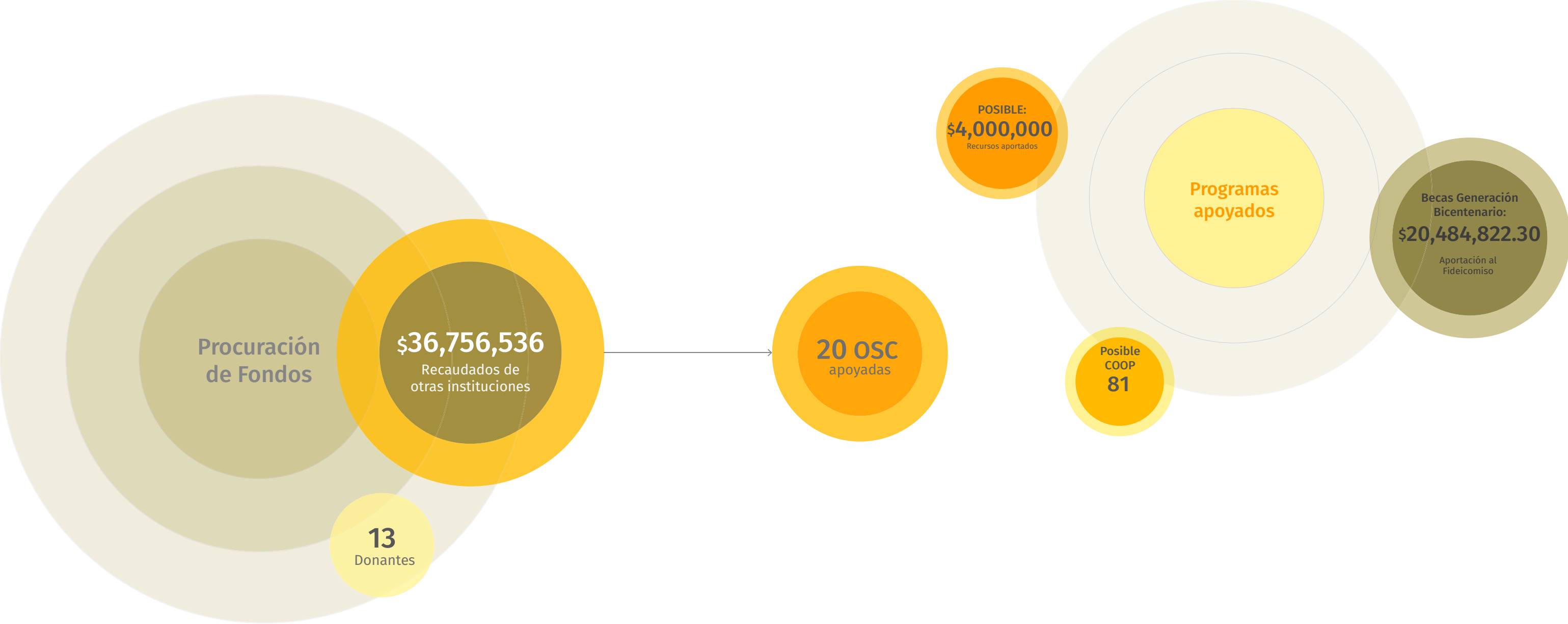
# Inversión Social

## Modelo de Inversión Social





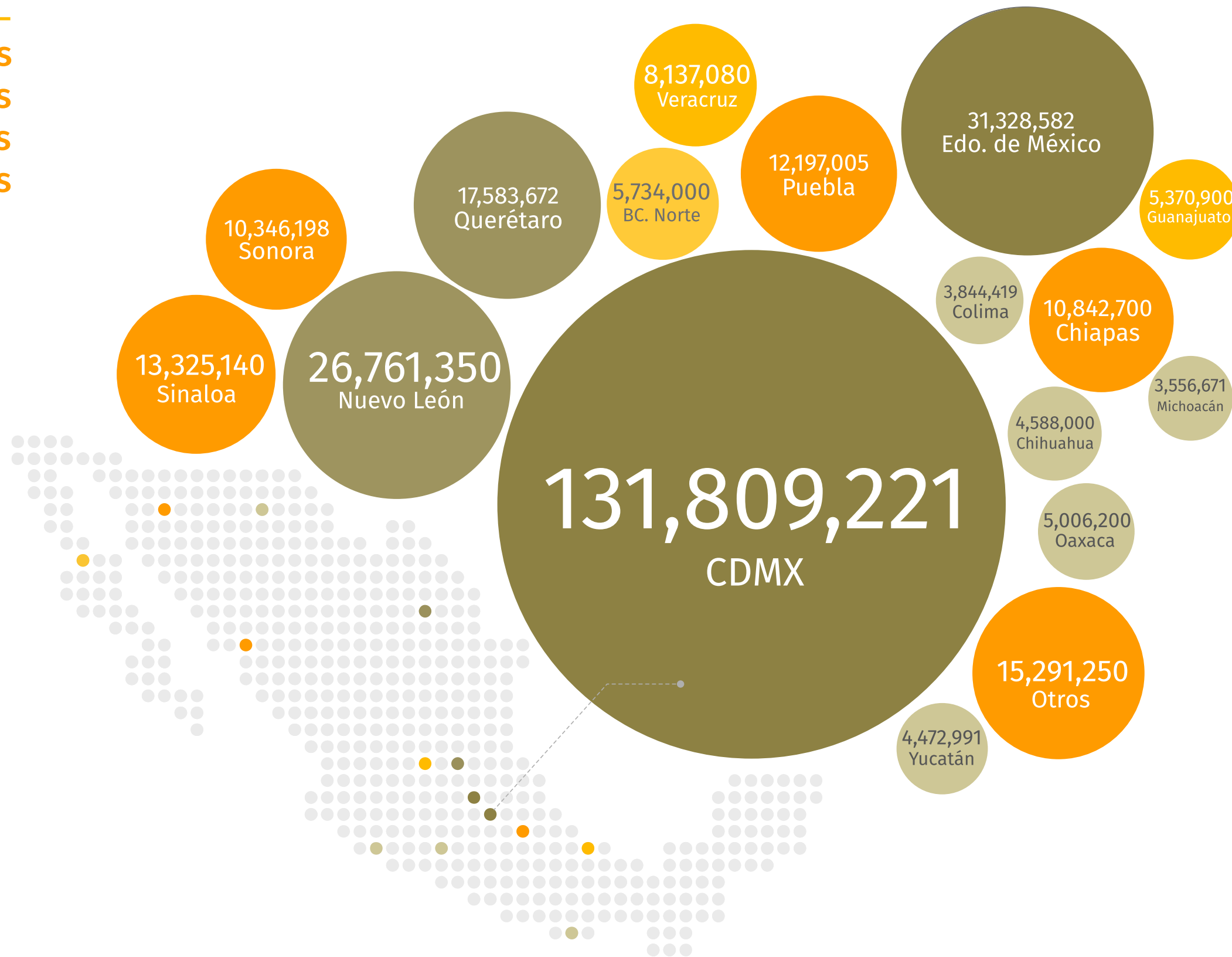
# Inversión Social





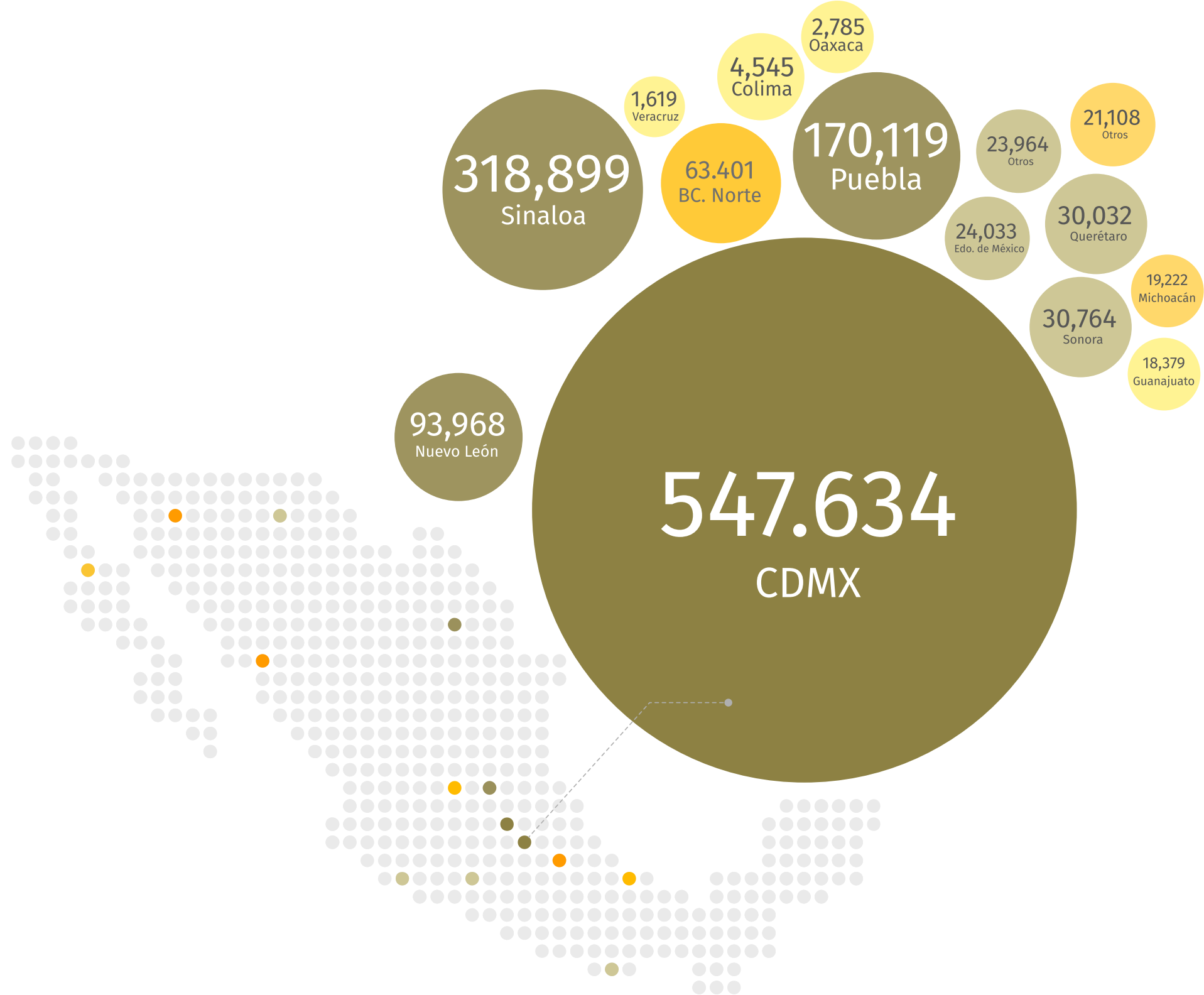
# Inversión Social

Recursos invertidos en pesos mexicanos



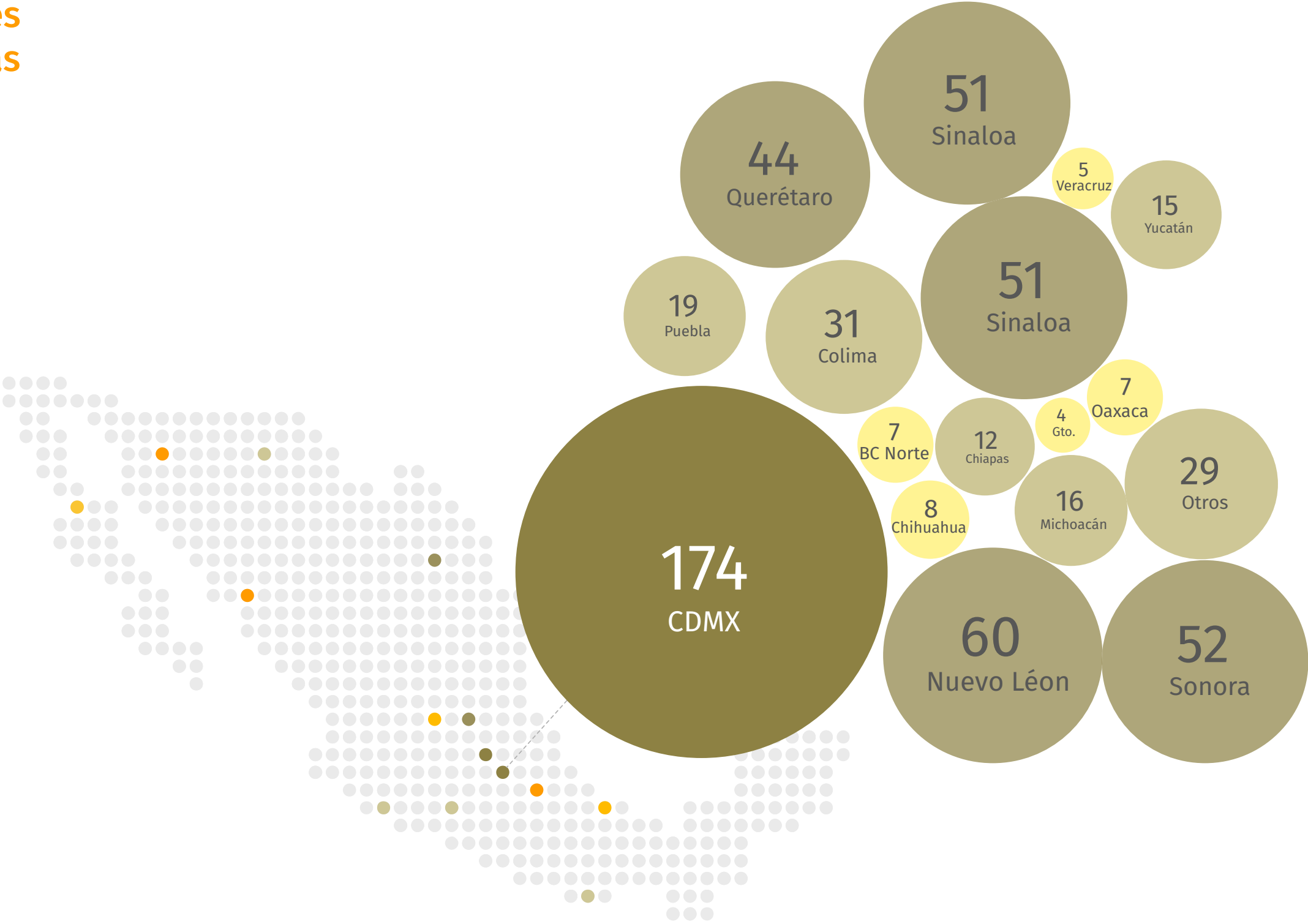
# Inversión Social

## Población beneficiada



# Inversión Social

## Organizaciones apoyadas

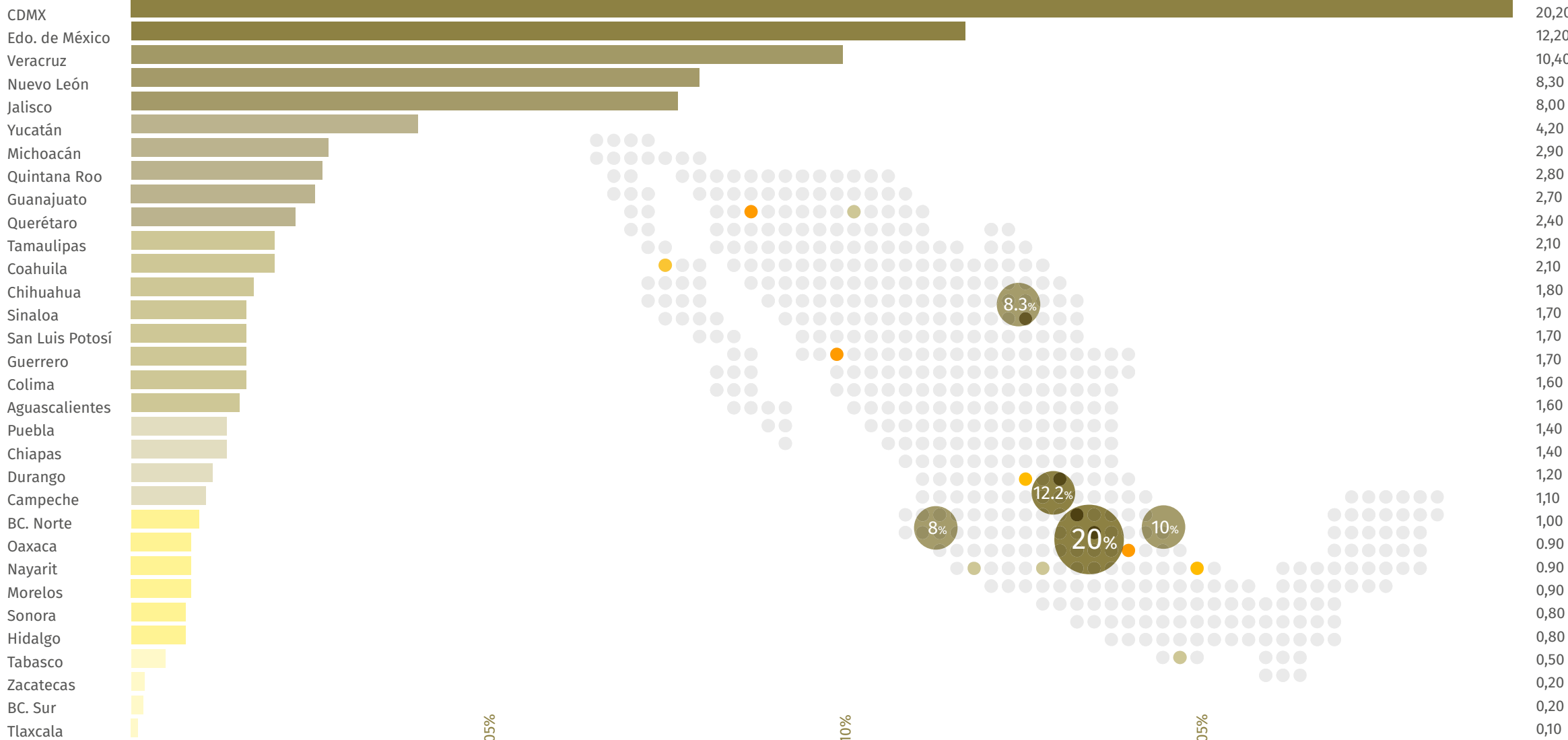




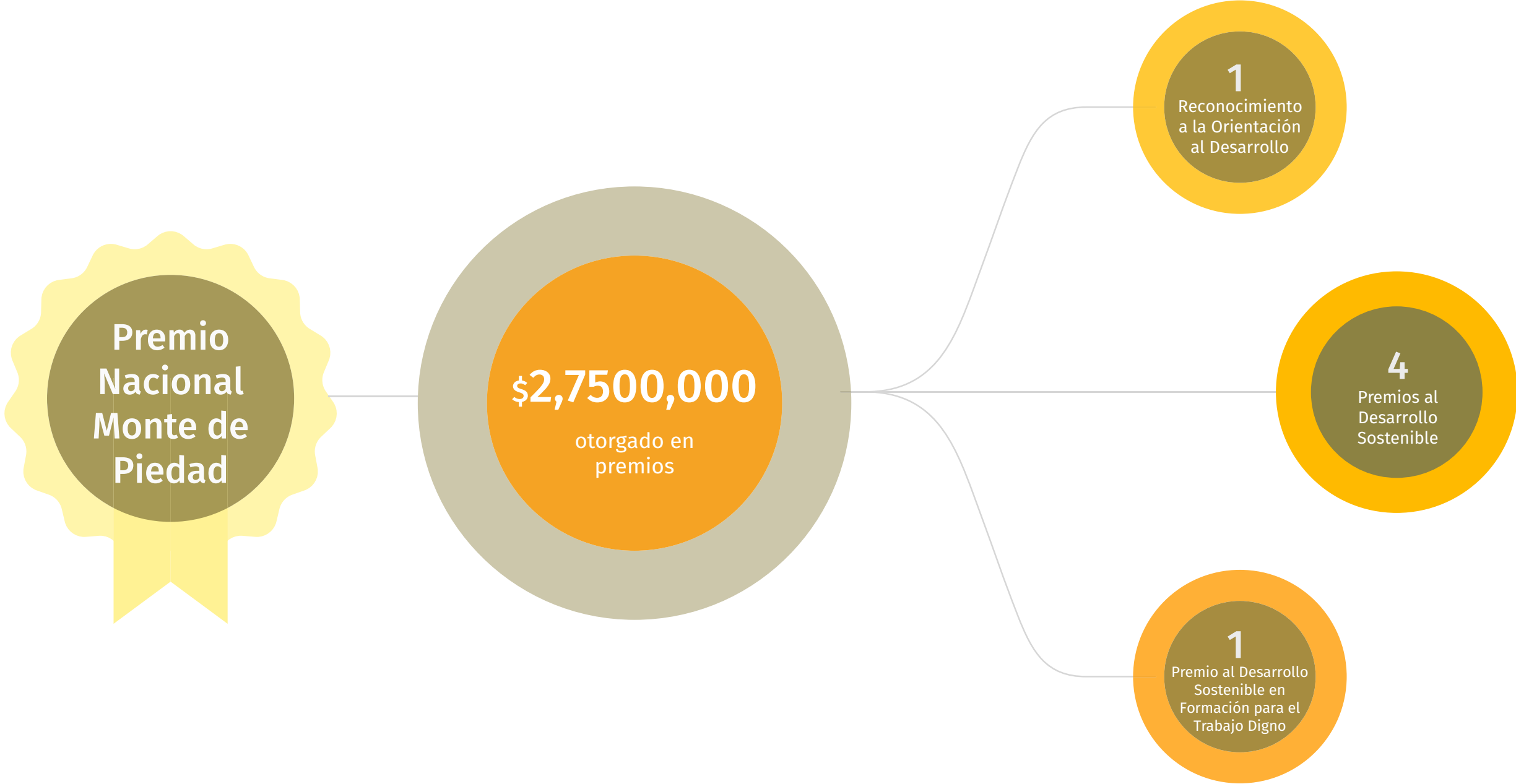
# Inversión Social

## Estados

## Porcentaje



2021





2.5

Valor por  
buenas prácticas  
de ética y  
gobernanza

---



## 2.5 Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza

*Desde hace  
246 años, en  
Nacional Monte  
de Piedad hemos  
trabajado por  
salvaguardar su  
buen futuro y de  
los colaboradores  
que la conforman,*

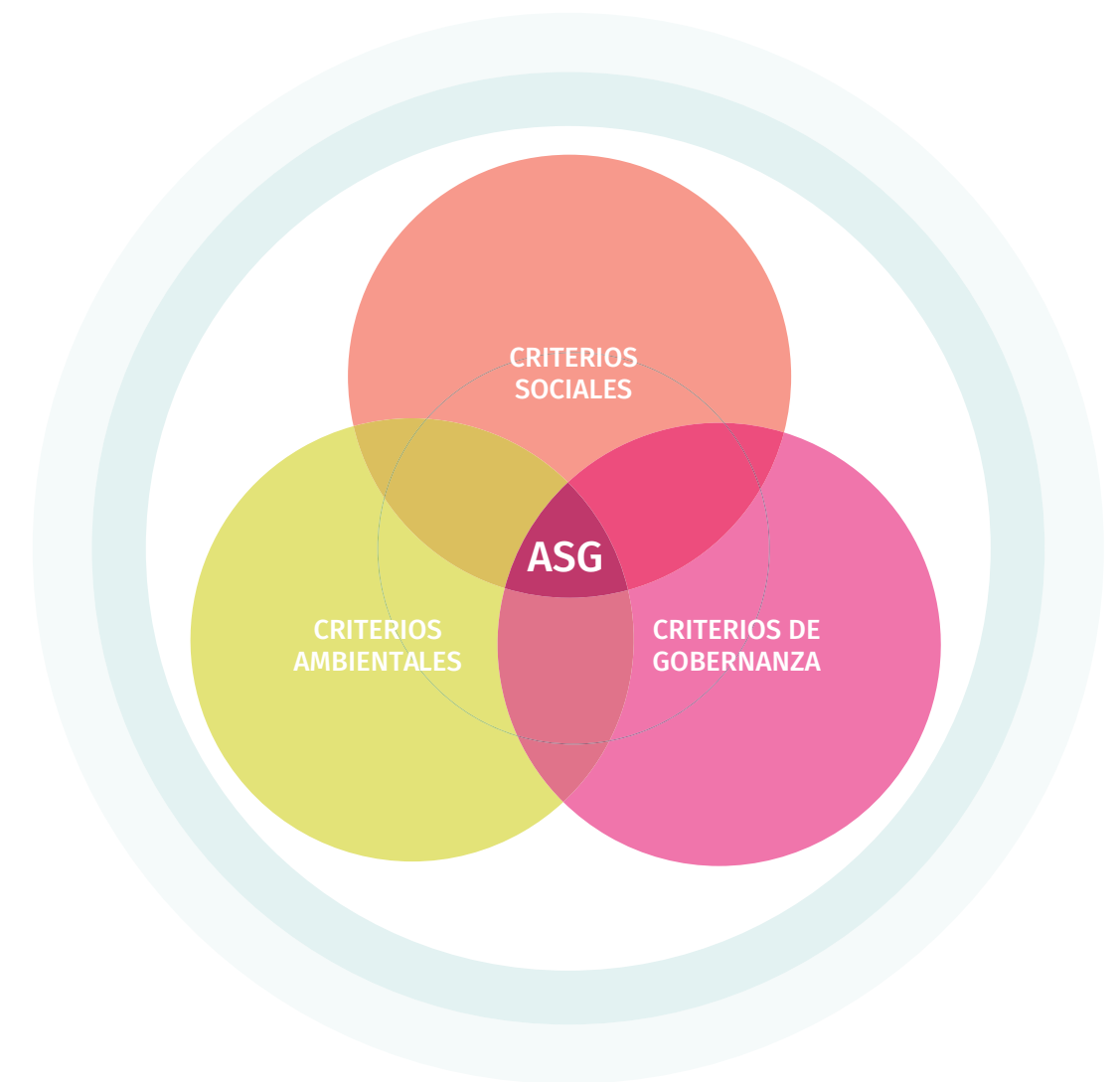
Operar con criterios ASG está en el ADN de Nacional Monte de Piedad de Piedad, antes incluso de que estos mismos criterios fueran tendencia o siquiera existieran y explicamos por qué.

Esencialmente podemos decir que un consorcio consciente que hace el bien para la sociedad y el planeta mientras opera, es un consorcio que cumple con criterios ASG y si esta organización está mandatada, como nosotros, a ayudar a quien lo necesite, debe hacerlo con un fuerte compromiso Social y con un sólido Gobierno Corporativo para rendir cuentas a la sociedad y mantener la licencia social para operar. Así lo hemos hecho en nuestra Institución, agregando la parte Ambiental desde 2015 cuando nos su-

**GRI** 102-16, 102-17, 102-18, 205-1, 205-2, 419-1

mamos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas para cumplir con sus 10 principios.

Nuestra creación de valor se centra en la aseguranza de la viabilidad y sostenibilidad de la Institución para continuar brindando servicios de financiamiento y asistencia social, en beneficio de la economía popular. Desde hace 246 años, en Nacional Monte de Piedad hemos trabajado por salvaguardar su buen futuro y de los colaboradores que la conforman, pues tenemos la firme convicción de que el bienestar común potencia el trabajo en equipo y garantiza la continuidad de nuestra labor, siempre encauzada en la mejora del tejido social mexicano.



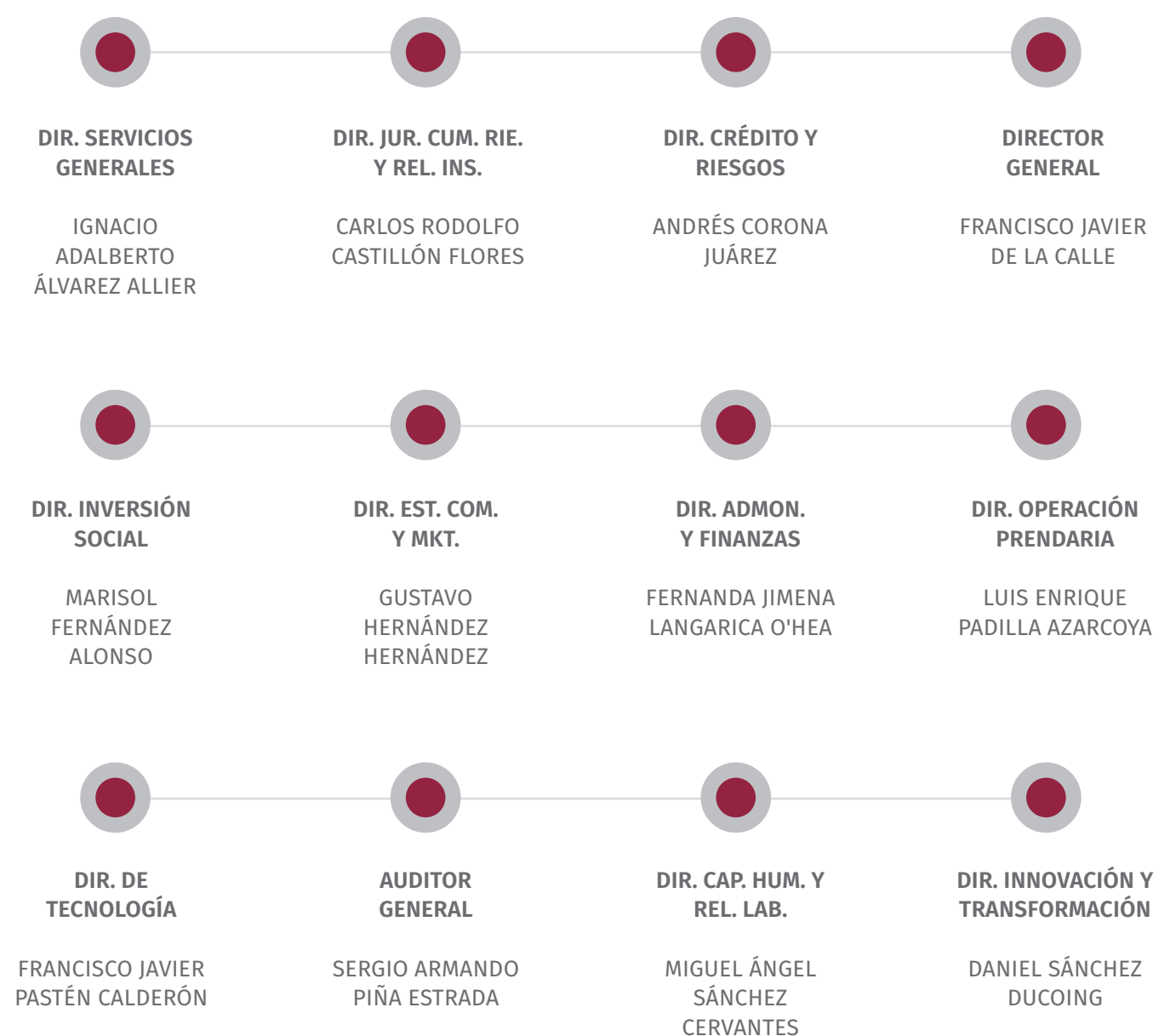


## Estructura de Gobierno y operativa

Al ser una Institución de Asistencia Privada el máximo órgano de gobierno de Nacional Monte de Piedad es el H. Patronato, el cual se encarga de velar por los intereses y el patrimonio de la institución para así mantener la operación a perpetuidad y asegurar la continuidad del mandato estatutario del fundador.

Está integrado por siete miembros, mexicanas y mexicanos destacados y ejemplares.

En su estructura operativa Nacional Monte de Piedad cuenta con un director general quien lidera un equipo de 10 direcciones y una auditoría general.



## Sistema integral de Ética

En Nacional Monte de Piedad, I.A.P. estamos comprometidos al continuo fortalecimiento del ambiente de Control, buscando propiciar un cada vez mejor entorno organizacional, de disciplina y estructura.

Hemos implementado un Sistema Integral de Ética que busca asegurar relaciones sanas entre colaboradores, clientes, proveedores, donatarias y sociedad en general, articulado bajo las bases de Respeto, Honestidad y Responsabilidad.

Este sistema está compuesto por acciones, herramientas y personal destinados a prevenir, y en su caso corregir, prácticas que atenten contra la integridad de los colaboradores, bienes o activos de la Institución y de nuestros clientes.

Los elementos comprendidos en el Sistema Integral de Ética son:

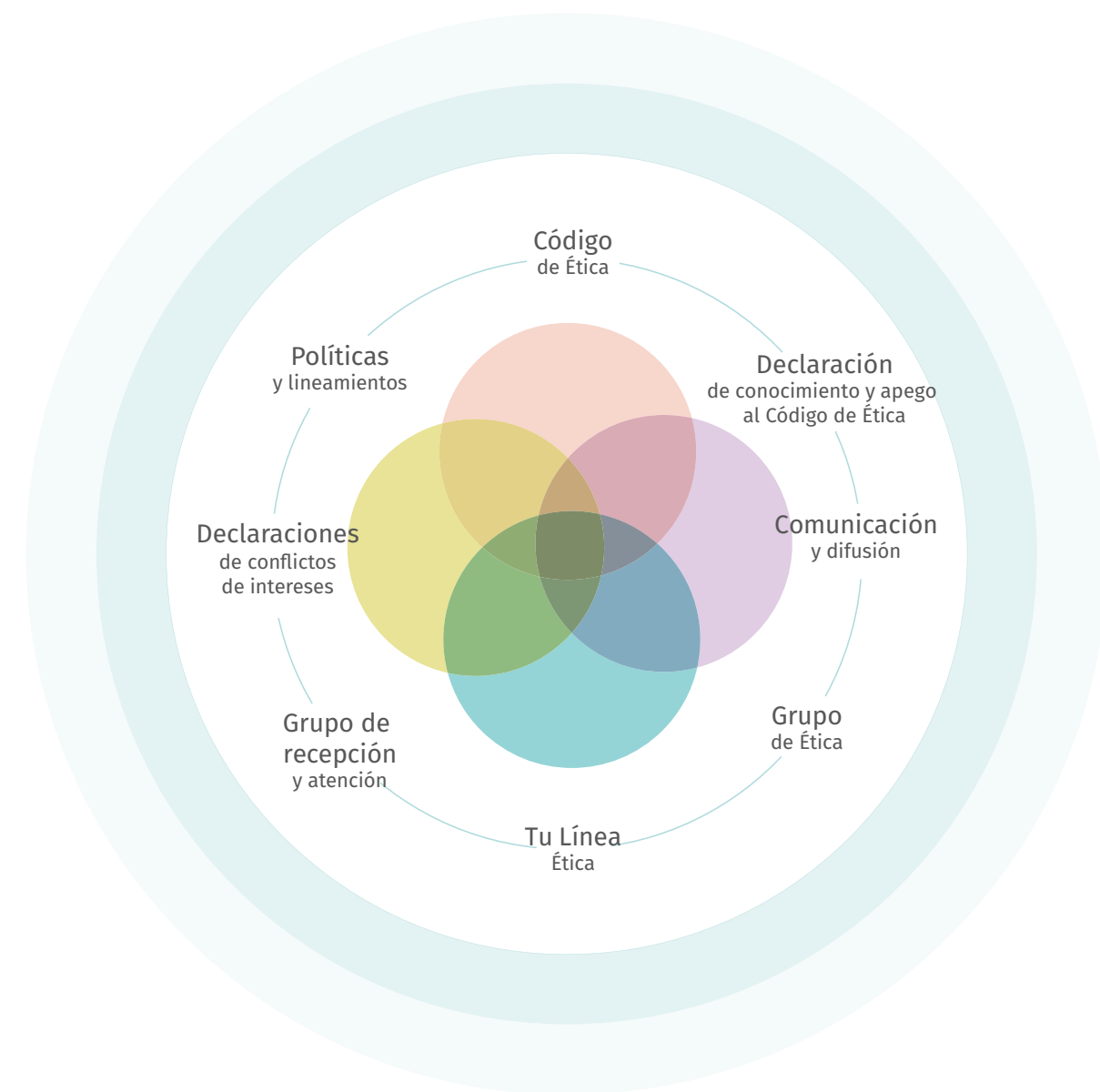
1. Código de Ética
2. Declaración de conocimiento y apego al Código de Ética
3. Comunicación y difusión
4. Grupo de Ética
5. Tu Línea Ética
6. Grupo de Recepción y Atención
7. Declaraciones de Conflicto de Intereses
8. Políticas y lineamientos

*Busca asegurar relaciones sanas entre colaboradores, clientes, proveedores, donatarios y sociedad en general,*

## Código de Ética

Entrega una guía clara del comportamiento que se espera de todos los involucrados con el Consorcio abarcando temas de preocupación global, que dan muestra de la atención que Nacional Monte de Piedad pone en las necesidades y requerimientos actuales de la sociedad y gobierno.

Está conformado por nueve ejes rectores que buscan fomentar ambientes de sana convivencia, integradoras, de equidad e inclusión y con más contundencia en sancionar los comportamientos que estén en desapego a nuestro código, leyes y reglamentos.





*Financiera Monte de Piedad se integró como miembro al Comité de Ética de las Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares (AMSOFIPO).*

**GRI** 102-16, 102-17, 102-18, 205-1, 205-2, 419-1

**Acciones relevantes 2021 – Sistema integral de Ética**

- Se creó la Política Cero Tolerancia, que tiene como alcance problemáticas de Comisión del Delito, Soborno y Corrupción, Violencia y Discriminación; problemáticas que tienen la más alta prohibición para los colaboradores, en el desempeño de sus actividades dentro y fuera del Consorcio.
- Se robustecieron criterios y restricciones en las operaciones de compra al interior del Consorcio que sean realizadas por nuestros colaboradores en sucursales, esto con la finalidad de que sean en términos de equidad y sin obtención de ventaja anticipada. Estos criterios y restricciones se plasmaron en la actualización a la Política de Uso y Tratamiento de Información Privilegiada en

los Procesos de Venta de Prendas. Con esto garantizamos que nuestras operaciones y oferta de productos sean bajo principios de integridad, equidad y honradez.

- Para la mejor atención a las denuncias recibidas en la línea interna establecida para este fin se formalizaron niveles de servicio más eficientes, se ampliaron protocolos de comunicación entre las áreas para atender problemáticas de alto riesgo y se extendieron controles de confidencialidad y uso de la información. El objetivo es elevar los niveles de calidad y confianza en el uso de la principal herramienta de denuncias internas en el Consorcio.
- Al Código de Ética le hemos sumado claros pronunciamientos y directrices que enmarcan nuestro compromiso de procuración a

la integridad y dignidad de las personas, respeto a los derechos humanos y tolerancia a la diversidad en todas las interacciones que tenemos entre colaboradores y con terceros.

- Financiera Monte de Piedad se integró como miembro al Comité de Ética de la Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares (AMSOFIPO). Esta incorporación reafirma nuestro compromiso de contribuir a la mejora en calidad de vida de las personas a través de la inclusión financiera y de la oferta de nuestros servicios de crédito, apeándonos a las mejores prácticas y contribuyendo en el fortalecimiento institucional de asociados y aliados.

## Prevención al lavado de dinero

### Comprometidos con el cumplimiento de las leyes y normas que nos aplican,

En el consorcio de Nacional Monte de Piedad, estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes y normas que nos aplican, así como el llevar a cabo mejores prácticas, que nos impulsen a mejorar día con día, y a blindar a la Institución de aspectos que impacten su reputación, estabilidad y permanencia.

En particular, en el tema de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, llevamos a cabo acciones que nos protejan de ser parte de estos procesos ilícitos que tanto daño hacen a la sociedad.

Para llevar a cabo lo anterior, en las 3 entidades tenemos procesos establecidos, conforme a lo siguiente:

- Documentamos nuestros procesos y políticas, para que normar internamente nuestras actividades y responsabilidades, lo que permite una adecuada gestión y control. Reportamos a la autoridad competente, las operaciones que cumplen los criterios establecidos.
- Tenemos 4 años consecutivos, impartiendo capacitación al personal, difundiendo con-

ceptos importantes, y medidas para cumplir con la regulación, y evitar ser parte del proceso de lavado de dinero.

- De forma anual, sometemos nuestros procesos a una revisión por parte de auditoría, para contar con una evaluación independiente del nivel de cumplimiento y riesgo inherente correspondiente.
- Contamos con un gobierno corporativo consistente en Comités que sesionan regularmente, y en donde se revisan temas relevantes en la materia.

#### Acciones relevantes 2021 - Prevención al lavado de dinero

Durante 2021, la estrategia para mejorar nuestros procesos en cada una de las entidades consistió en lo siguiente:

- Nacional Monte de Piedad. Implementamos una metodología que nos permite monito-

rear de manera puntual, el comportamiento transaccional de nuestros clientes; con lo cual, estamos en posibilidad de tomar las acciones necesarias, en caso de detectar alguna inconsistencia.

- Financiera Monte de Piedad. Realizamos una validación de los solicitantes de crédito, para determinar, desde antes de iniciar la relación comercial, el nivel de riesgo que representa para la Institución, y tomar las medidas correspondientes.
- Fundación Monte de Piedad. Aplicamos una debida diligencia reforzada para la recepción de donativos relevantes, con el fin de conocer mayormente a la persona que realiza el donativo, y el origen de estos.

**GRI** 102-16, 102-17, 102-18, 205-1,  
205-2, 407-1, 408-1, 409-1,  
414-1, 414-2, 418-1, 419-1

## Convenios de colaboración con fiscalías

Hemos suscrito convenios de colaboración con fiscalías de distintas entidades federativas de la República Mexicana.

Los objetivos de estos convenios son:

- Aprovechar la presencia de Monte de Piedad de más de 300 puntos del país.
- Agilizar la información para la investigación
- Acotar los espacios para la comercialización de objetos del delito.
- Transparentar las actividades prendarias.

## Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias

Para prevenir malas prácticas por parte de sus proveedores Nacional Monte de Piedad aplica el siguiente proceso de gestión:

1. Alta de proveedor: se requiere la firma de documentos que implican un compromiso con las buenas prácticas promovidas por Monte de Piedad.
2. Evaluación proveedores en cuanto a riesgo financiero y riesgo de fraude y cumplimiento.
3. Validación de la información proporcionada por el proveedor.

## Derechos de los clientes de Monte de Piedad-Seguridad de la información

En el caso de las Donatarias ante cualquier mala práctica que detecten por parte de funcionarios de la Institución la pueden reportar a través de los canales de denuncia de “Tu Línea Ética”.

A nivel de seguridad de la información y protección de datos personales, cumplimos con las regulaciones que nos exige la ley, nos alineamos a mejores prácticas de seguridad de información (ISO/IEC 27001) y tratamientos de datos, tenemos políticas y controles robustos para asegurarles a nuestros clientes la Integridad y Confidencialidad de los datos que ellos nos confían.

A nuestros clientes les mostramos los avisos de privacidad a través de distintos canales (páginas web, call centers, acrílicos visibles en sucursales) en donde con claridad se les indica el tratamiento que podemos dar a sus datos y como pueden ejercer los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición de sus datos).

Escanea los siguientes códigos QR para obtener más información respecto a los avisos de privacidad de Monte y a como pueden ejercer los derechos ARCO





Infografía de generación de valor a través de buenas prácticas de ética y gobernanza

H Patronato de Nacional Monte de Piedad IAP  
Máximo órgano de gobierno



Gobierno corporativo

Gobierno corporativo integrado por Comités que sesionan regularmente para atender y revisar temas relevantes en la gestión institucional

Acciones 2021



- 33 acciones diversas de sanción y fortalecimiento en el ámbito de Control.
- Creación de la política de Cero Tolerancia
- Financiera Monte de Piedad se integró como miembro al Comité de Ética de la Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares (AMSOFIPO)
- Pronunciamientos y directrices específicas dirigidas a favorecer la integridad y dignidad de las personas, el respeto a los derechos humanos y tolerancia a la diversidad.

Ética y gobernanza

Acciones

- Políticas, procedimientos y estrategias para prevenir el lavado de dinero en las distintas entidades del Consorcio Monte de Piedad.
- 27 convenios de colaboración con fiscalías de entidades federativas de la República Mexicana
- Auditorías independientes anuales para evaluar nivel de cumplimiento y riesgo.
- Aplicación ISO/IEC 27001 para prácticas de seguridad de información y tratamientos de datos.



2.6

Valor por  
buenas prácticas  
laborales

---



# 2.6

**GRI** 102-7, 102-8, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1

## Valor por buenas prácticas laborales

*Ser la Institución prendaria líder en México no sería posible sin el compromiso y la dedicación de nuestros colaboradores*

Desde hace 246 años, en Nacional Monte de Piedad hemos trabajado por salvaguardar el buen futuro de nuestra Institución y de los colaboradores que la conforman, pues tenemos la firme convicción de que el bienestar común potencia el trabajo en equipo y garantiza la continuidad de nuestra labor, siempre encauzada en activar la economía de millones de mexicanos y el tejido social del país.

Ser la Institución prendaria líder en México no sería posible sin el compromiso y la dedicación de nuestros colaboradores que día tras día mantienen perpetua nuestra misión de ayudar a quien lo necesite a través del préstamo prendario, servicios financieros y actividades e inversiones de impacto social.

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.





**GRI** 102-16, 102-17, 102-18, 205-1,  
205-2, 419-1

## Entorno laboral de calidad y de pleno respeto a los derechos humanos

En el entorno laboral de Monte hay un respeto irrestricto a los derechos humanos. Cumplimos a cabalidad con la legislación vigente, y aplicamos todas las políticas y procedimientos necesarios para evitar los abusos laborales, ya sea por discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso, o cualquier otro comportamiento laboral no deseable, el cual hacemos extensivo en toda nuestra cadena de valor.

Entre las acciones recientes cabe destacar el desarrollo de la política correspondiente para la implementación de la NOM 035, que se está realizando conforme a lo que marca la autoridad, con cuestionarios que nos permitan identificar e implementar los cambios necesarios dentro de la Institución.

*Somos una fuente de empleo formal y estable, que ofrece prestaciones superiores a las de la ley,*

## Prestaciones laborales superiores al promedio

Somos una fuente de empleo formal y estable, que ofrece prestaciones superiores a las de la ley, entornos de trabajo cercanos – aún en la distancia – y una excelente plataforma para el desarrollo profesional y personal, donde la inclusión, la equidad, el bienestar y la salud, son temas prioritarios.

Aquí cabe destacar el servicio médico, que otorgamos al personal sindicalizado y sus familias, el cual busca asegurar la salud integral de los trabajadores, siendo está, una de las principales prestaciones y con mayor impacto social.

Nuestras colaboradoras sindicalizadas que van a ser madres reciben 10 días de incapacidad antes del parto y 80 días después, un mes de salario adicional, hora de lactancia en su regreso, así como pañales y leche en los primeros seis meses de vida del bebé.

Desde hace varios años, en Nacional Monte de Piedad brindamos a nuestro personal administrativo de confianza opciones de horarios escalonados y un día a la semana de home office para que puedan balancear el trabajo y la familia. Con la crisis sanitaria por la COVID-19, para todos ellos el esquema de trabajo remoto se volvió la nueva forma de trabajar; gracias a que desde 2019 habíamos implementado Microsoft Teams para facilitar la colaboración entre equipos fue más fácil enfrentar el distanciamiento social y el trabajo desde casa.

En sucursales, una vez que pudimos reanudar el servicio presencial, implementamos los protocolos de seguridad e higiene definidos por las autoridades sanitarias y del trabajo, facilitamos horarios de trabajo reducidos y otras estrategias para proteger a nuestro equipo y conservar la operación con el personal disponible.

GRI 102-16, 102-17, 102-18, 205-1, 205-2, 419-1

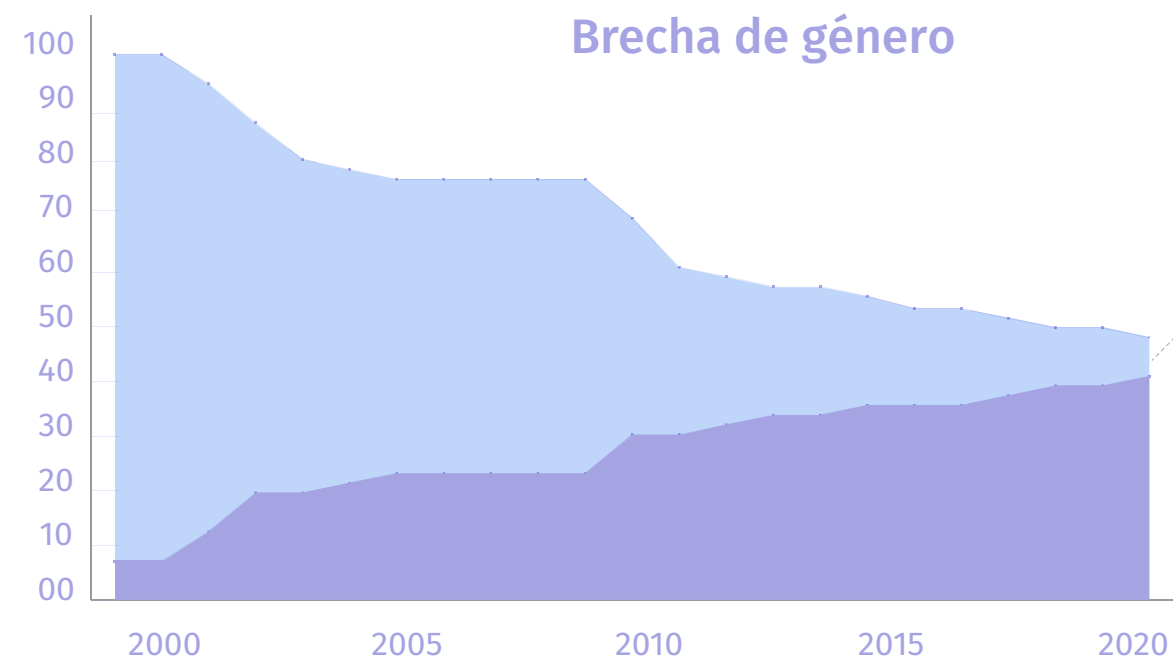
En nuestro entorno laboral promovemos la equidad de género, la salud, la asociación, la tolerancia y el respeto a la persona.

### Promoción de la equidad de género

Estamos comprometidos en promover la equidad de género. Ofrecemos oportunidades iguales de contratación, otorgamos prestaciones y beneficios que generan valor sin discriminación.

La participación de mujeres en la plantilla en 2021 asciende al 43%, lo que implica un incremento del 1% respecto al 2020, a pesar de la pandemia que atravesamos.

Actualmente la brecha de género es del 7% que si bien aún es relativamente alta representa un avance muy importante pues hace 20 años era del 52%



Hemos implementado sistemáticamente políticas que promueven la equidad de género. Esto permitió que en los últimos 20 años la brecha de género disminuyera de un **26%** a solo un **7%**

■ Porcentaje de plantilla de personal **masculino** de 1999 a la fecha

■ Porcentaje de plantilla de personal **femenino** de 1999 a la fecha

*El contrato colectivo beneficia a 2,586 colaboradores en activo,*

**Libre asociación**

En Nacional Monte de Piedad existe toda una historia de plena libertad de asociación.

Fue en 1938 cuando se realizaron las primeras negociaciones colectivas entre Nacional Monte de Piedad y un grupo conformado por 33 colaboradores.

El 5 de julio de 1955 se constituye el Sindicato de Monte de Piedad y se firma el primer Contrato Colectivo de Trabajo. En 2010 amplía su denominación, siendo ahora: Sindicato Nacional de Empleados y Trabajadores de Nacional Monte de Piedad y Empresas de Préstamo Prendario.

En el año 2018, se conforma una nueva asociación sindical, minoritaria, a la cual le aplican todas las prerrogativas del Contrato Colectivo de Trabajo.

El Contrato Colectivo beneficia a 2,586 colaboradores en activo, 1,177 mujeres y 1,409 hombres.

151 colaboradores están afiliados al SITNMP y los 2,435 restantes al SNETNMPEPPYSF.

**Acciones relevantes 2021 – Entorno laboral**

**Cultura IDI (igualdad, diversidad e inclusión)**

Durante 2021 en un trabajo conjunto de las áreas de cumplimiento, recursos humanos, comunicación interna y con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y en el marco de la Agenda 2030, se está trabajando en la reformulación y establecimiento de políticas, protocolos y mecanismos que garanticen que el Consorcio promueve, cuida y alienta a ambientes de inclusión, diversidad e igualdad.

Realizamos un diagnóstico sobre diversidad e inclusión donde resalta que el 92% de los colaboradores consideran que en su área de trabajo se respeta la diversidad sexual.

- El 90% se identificó como personas heterosexuales.
- 4.3% como personas LGBTI+

- Y 5.3% prefirieron no identificarse en esta categoría.

Como parte del seguimiento a este diagnóstico se implementó un comité especial, conformado por colaboradores(as) de diferentes áreas y niveles jerárquicos, con el objetivo de fortalecer las capacidades de este grupo de trabajo para que cuente con una perspectiva crítica para reflexionar sobre el reconocimiento y respeto a la dignidad de las personas y proponer acciones y políticas transformativas libres de prejuicios, estereotipos de género y en favor de la inclusión social.

Esto nos ha llevado a capacitarnos en la atención de casos de violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento sexual y discriminación; con perspectiva de género y con la sensibilidad y profesionalización requerida.



*El promedio de permanencia laboral es de 15 años de antigüedad,*

**Cifras relevantes 2021 Entorno laboral**

- 2,586** Colaboradores activos sindicalizados
- 442** Peritos Valuadores
- 1,242** Empleados de Confianza
- 1,303** Jubilados

- **4,279** Empleos Directos
- **1,303** Jubilaciones Sostenidas

40% de nuestros colaboradores cuentan con más de 15 años de antigüedad

El promedio de permanencia laboral es de 15 años de antigüedad, manteniéndose contra la reportada en 2020 que fue de 14 años.

Antigüedad	Empleados	%
De 0 a 5 años	696	16
De 6 a 10 años	1147	27
De 11 a 15 años	713	17
De 16 a 26 años	119	26
Más de 25 años	604	14
<b>Total General</b>	<b>4279</b>	<b>100</b>

## Desarrollo Organizacional

*Orientado a incrementar el desempeño de los colaboradores/as a través de diferentes iniciativas de formación y desarrollo,*

En Nacional Monte de Piedad, estamos comprometidos en atraer, retener y desarrollar talento, por lo que continuamente tomamos acciones para capacitarlo y promover su desarrollo, potencializando sus competencias para que crezca dentro de la organización, forme habilidades y capacidades que le permitan servir con pasión a nuestros clientes y a la sociedad mexicana en general.

Para este fin contamos con un modelo de Desarrollo Organizacional orientado a incrementar el desempeño de los colaboradores/as a través de diferentes iniciativas de formación y desarrollo, que contribuyan a que el trabajo sea significativo en un entorno inclusivo, diverso y flexible, propiciando diferentes momentos que impacten su experiencia con un enfoque de bienestar.

### **Acciones relevantes 2021 - Desarrollo Organizacional**

#### **Encuesta de Clima Organizacional – “Tú Voz Hace ECO”**

Para escuchar la voz de las y los colaboradores, se llevó a cabo una Encuesta de Clima Organizacional para identificar iniciativas que contribuyan a mejorar el ambiente laboral y su experiencia relacionada con la interacción

en el día a día en el entorno de trabajo. El 74% expresó su opinión lo que permitió identificar áreas con mayor y menor favorabilidad dentro de la Institución. Estos resultados servirán para implementar iniciativas de mejora continua para que todas y todos construyamos un mejor lugar para trabajar.

#### **Evaluación de liderazgo – 360°**

El entorno en el que vivimos requiere gestionar a los equipos con asertividad y sensibilidad para balancear su bienestar y al mismo tiempo asegurar el logro de resultados, por lo que se implementó un diagnóstico para los líderes de la Institución que consideró una autoevaluación, así como la retroalimentación de jefes, pares y reportes directos. Los resultados son una oportunidad para reflexionar respecto a la manera en que los demás aprecian el estilo de liderazgo del equipo Monte de Piedad. Identificando las competencias, objetivos, principales retos y capacidades requeridas para el desempeño exitoso del liderazgo. Se aplicaron 3,107 evaluaciones correspondientes a 204 líderes.

#### **Inducción nuevos colaboradores/as**

Facilita la integración del nuevo colaborador/a para fortalecer su compromiso proporcionán-

dole información que le permita adecuarse a la cultura Monte de Piedad. Se capacitaron a 208 Colaboradores/as de nuevo ingreso.

#### **Cumplimiento 2021**

El conocimiento de la regulación es una práctica que muestra el compromiso de Monte de Piedad con la autoridad y con nuestras políticas institucionales, por tal motivo todo el equipo participa en diferentes cursos para adquirir el conocimiento que respalde el cumplimiento de las obligaciones normativas. Se lograron 9,985 participaciones.

#### **Capacitaciones en producto**

Con el fin de mantenernos como la mejor opción en el mercado prendario para dar respuesta a los requerimientos y expectativas de nuestra clientela, se han actualizado y realizado mejoras a nuestros servicios y productos. Para seguir ayudando y transformando la vida de miles de familias mexicanas capacitamos a nuestra red de sucursales en:

**AutoAvanza Sin Resguardo** (Pagos libres, Actualización y Bookings) – 792 participaciones

**Reempeño automático**- 1,343 participaciones

### Certificación SumaMOSS

Con el objetivo de estandarizar el servicio, certificar el conocimiento de procesos operativos y fortalecer competencias de Liderazgo para facilitar la gestión en la red de Sucursales, se capacitaron vía MOODLE a Gerentes logrando 5415 participaciones.

### Aniversario 246

En 2021 se reconocieron a 1,048 colaboradores/as que celebraron quinquenios de antigüedad. Su labor ininterrumpida y el compromiso, cariño y lealtad con el que desempeñan su trabajo ayuda a miles de familias mexicanas.

### Capacitación técnica

Cuando los colaboradores/as requieren fortalecer su conocimiento para mejorar el desempeño de sus funciones participan en cursos de actualización, especialización y certificación. 100 colaboradores solicitaron cursos de especialización técnica.

### Taller IDI “Igualdad, Diversidad e Inclusión”

Para fortalecer habilidades y conocimientos que lleven a la reflexión sobre prácticas de inclusión e igualdad, así como para identificar y atender posibles casos de discriminación, acoso laboral, hostigamiento y acoso sexual en favor de la inclusión social, se realizó un Taller para 28 colaboradores/as con duración de 30 horas.

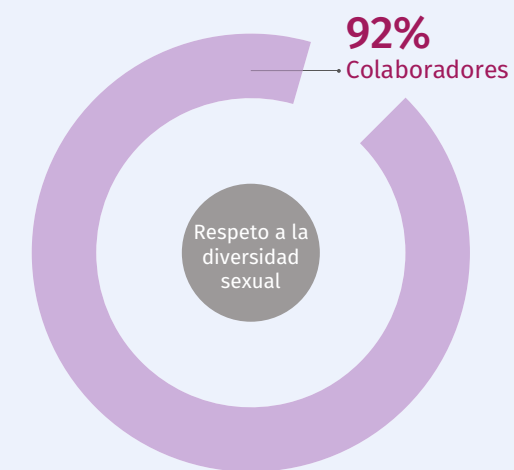
### Protección Civil

Como parte de las medidas establecidas por las autoridades locales y federales en materia de Protección Civil, se capacitó a los Brigadistas de Sucursal y áreas corporativas en temas de Primeros Auxilios, Prevención y Combate de Incendios, Evacuación. Adicionalmente se incorporó una actualización en Medidas de Seguridad COVID-19, contando con un total de 4,958 participaciones a través de Curso en línea y videos de prácticas.

## Iniciativa Cultura IDI

### Igualdad, diversidad e inclusión

- Desarrollada en 2021 y ha implicado la reformulación y el establecimiento de políticas, protocolos y mecanismos para garantizar ambientes de inclusión, diversidad e igualdad
- En conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y en el marco de la Agenda 2030
- El diagnóstico realizado indica que 92% de los colaboradores **consideran se respeta la diversidad sexual en el área de trabajo.**





**Cifras relevantes 2021 – Desarrollo Organizacional**

**1,048** colaboradores cumplieron quinquenios de antigüedad

**208** colaboradores recibieron inducción a distancia vía Teams

**233** participaciones en Taller IDI “Igualdad, Diversidad e Inclusión”

**5,415** participaciones de Gerentes de Sucursal en los cursos de certificación SumaMOSS

**7,944** participaciones de Gerentes de Sucursal en Cumplimiento OBEI 10% Liderazgo y desarrollo

**4,958** participaciones de Brigadistas de Sucursal y edificios Corporativos en Curso de Protección Civil y Medidas de Seguridad COVID-19

**2,750** participaciones de Colaboradores en cursos de nuevos productos preñarios

**9,985** participaciones en cursos de Prevención de lavado de dinero, Código de Ética, PROFE-CO, Administración de riesgos, Continuidad del negocio y protección de datos personales

Programas de Capacitación: Cursos y Talleres	Participaciones	Horas Hombre
Curso IMSS : Constancias sindicalizados y Peritos Valuadores	696	16
Encuesta de Clima Organizacional 2021	1147	27
Evaluación 360° - Se aplicaron 3,107 evaluaciones correspondientes a 204 líderes.	713	17
Desarrollo e implementación de cursos para áreas corporativas. Habilitados en plataforma interna de capacitación.	119	26

## Instituto de Valuadores (IVAL) de Nacional Monte de Piedad

*El IVAL cuenta con una larga historia, ya que fue fundado en 1931.*

El Instituto de Valuadores (IVAL) de Monte de Piedad existe para formar peritos valuadores certificados que den certeza al cliente que está recibiendo un préstamo justo por su prenda.

Su objetivo es actualizar y reforzar los conocimientos técnicos de los Peritos Valuadores en materia de Metales, Piedras preciosas, Relojes, Varios y Autos a fin de brindarles herramientas que les permitan tener los conocimientos para el buen desarrollo de su labor diaria en ventanilla o actividades relacionadas con la valuación.

Adicional a los programas de formación, actualización y capacitación, el Instituto brinda servicios adicionales que apoyan al Perito Valuador en su labor diaria, entre los que destacan la boletización de clientes y prendas que pudieran representar un riesgo para la Institución pues son fraudulentos, así como la cotización diaria de metales preciosos.

### Acciones relevantes 2021 - IVAL Curso

#### Curso Diamantes Sintéticos

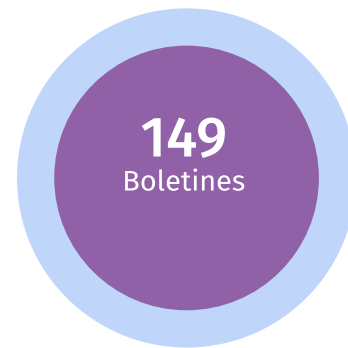
En colaboración con el laboratorio gemológico Mllopis de España, se desarrolló un programa de capacitación mixto (en línea y presencial) Diamantes Sintéticos, impartido a nuestros Valuadores en nuestra Casa Abierta Monte en CDMX y algunas sucursales tanto de CDMX como foráneas.



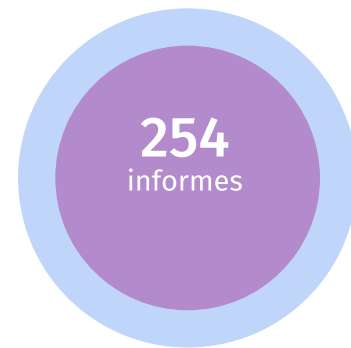
**Apoyo y publicaciones**



**Acciones de prevención**



**Cotizaciones de divisas, monedas y metales**



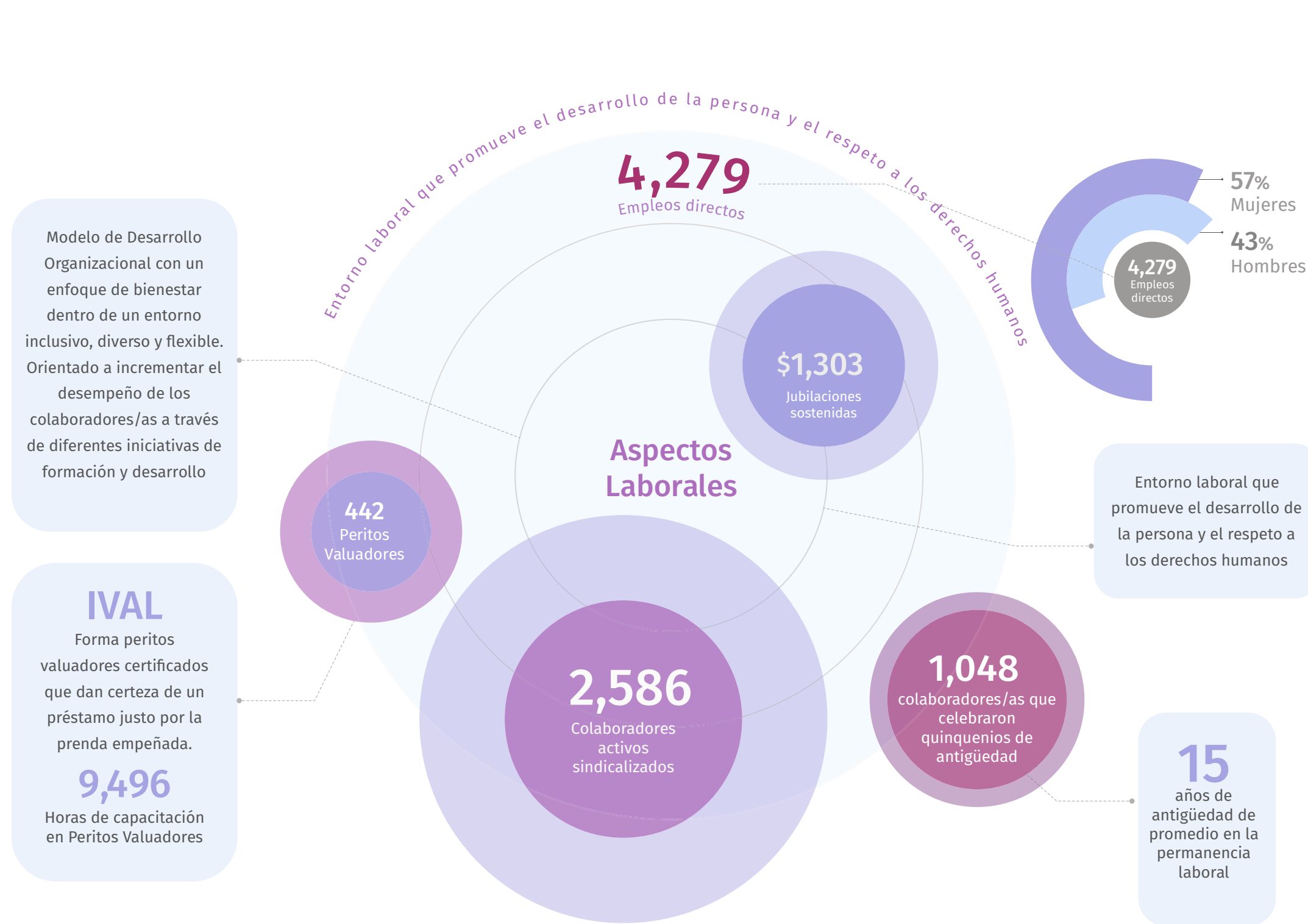
**Comunicación**



Programas de Capacitación: Cursos y Talleres	Participaciones	Horas Hombre
Autoavanza 2021		
Introducción * Historieta	305	2,440
Actualización * Historieta	54	432
Actualización	65	520
Especial	24	192
Autoavanza 2021		
Administración de riesgos	350	700
Continuidad de negocio	334	668
Prevención de lavado de dinero	262	524
Protección de datos	251	502
PROFECO	193	386
Código de ética	174	348
Diamantes Sintéticos		
Diamantes sintéticos	348	2,784
<b>Horas totales</b>		<b>946</b>



# Aspectos Laborales





# Aspectos Laborales

## Acciones

- Encuesta de Clima Organizacional – “Tú Voz Hace ECO” .
- Evaluación de liderazgo – 360°
- Inducción nuevos colaboradores/as
- Cumplimiento 2021
- Capacitaciones en producto
- Certificación SumaMOSS
- Aniversario 246

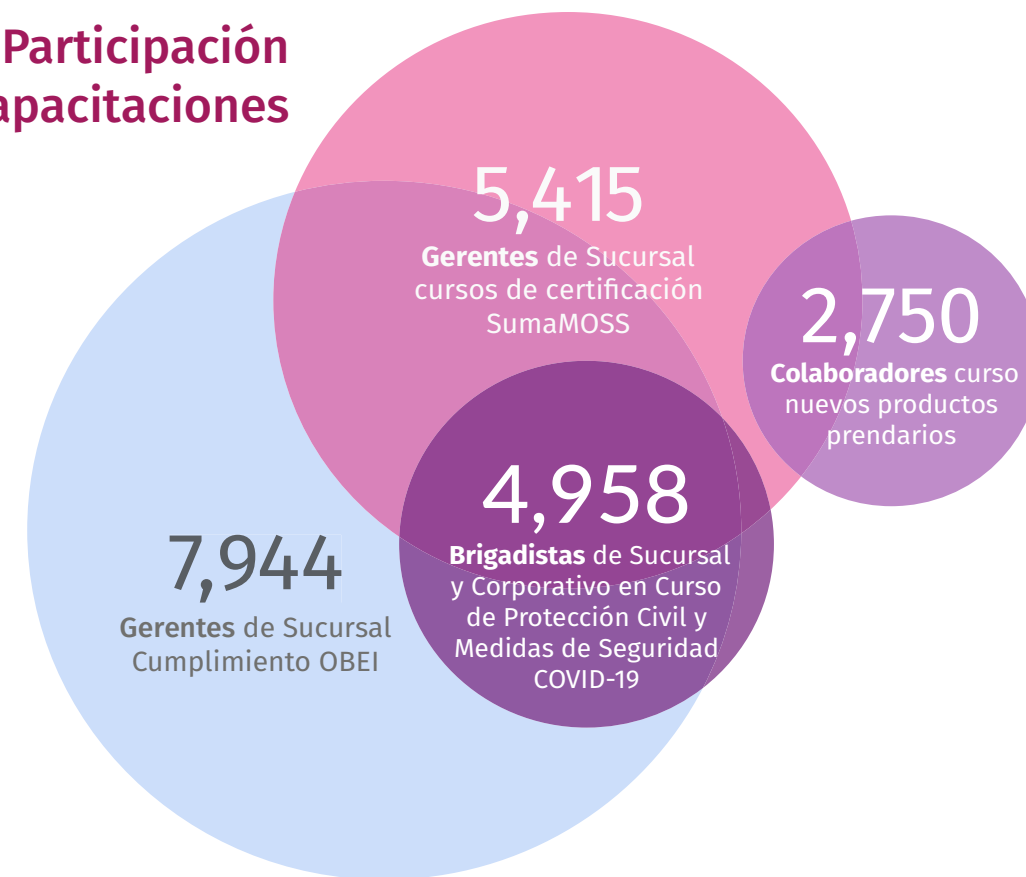
208

Colaboradores cursaron la inducción a distancia vía Teams

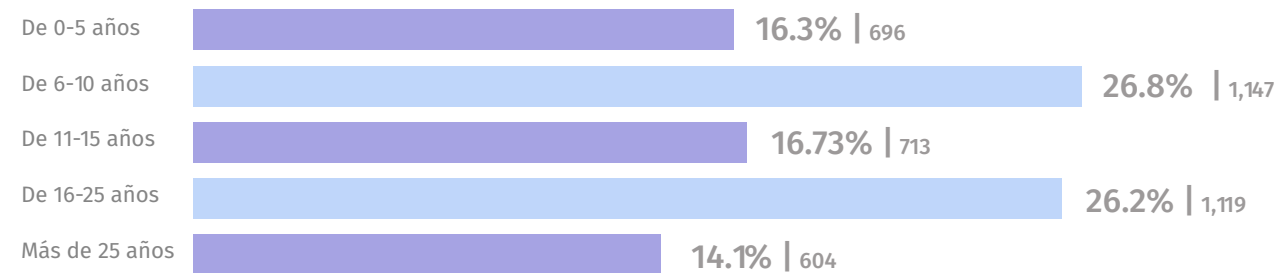
233

Participaciones en Taller IDI “Igualdad, Diversidad e Inclusión”

## Participación en capacitaciones



## Antigüedad



Colaboradores



## Servicio Médico

*Aseguramos atención médica a más de 9,800 derechohabientes, entre colaboradores y sus familias,*

### Descripción Servicio Médico

El servicio médico de Nacional Monte de Piedad es una prestación que promueve la salud integral de los colaboradores. Aseguramos atención médica a más de 9,800 derechohabientes, entre colaboradores y sus familias, en todo el país.

Los principales servicios otorgados son:

- Hospitalizaciones.
- Medicamentos.
- Consultas.
- Honorarios médicos.
- Imagenología.
- Laboratorio.
- Urgencias.
- Cirugías.

### Clínica Monte

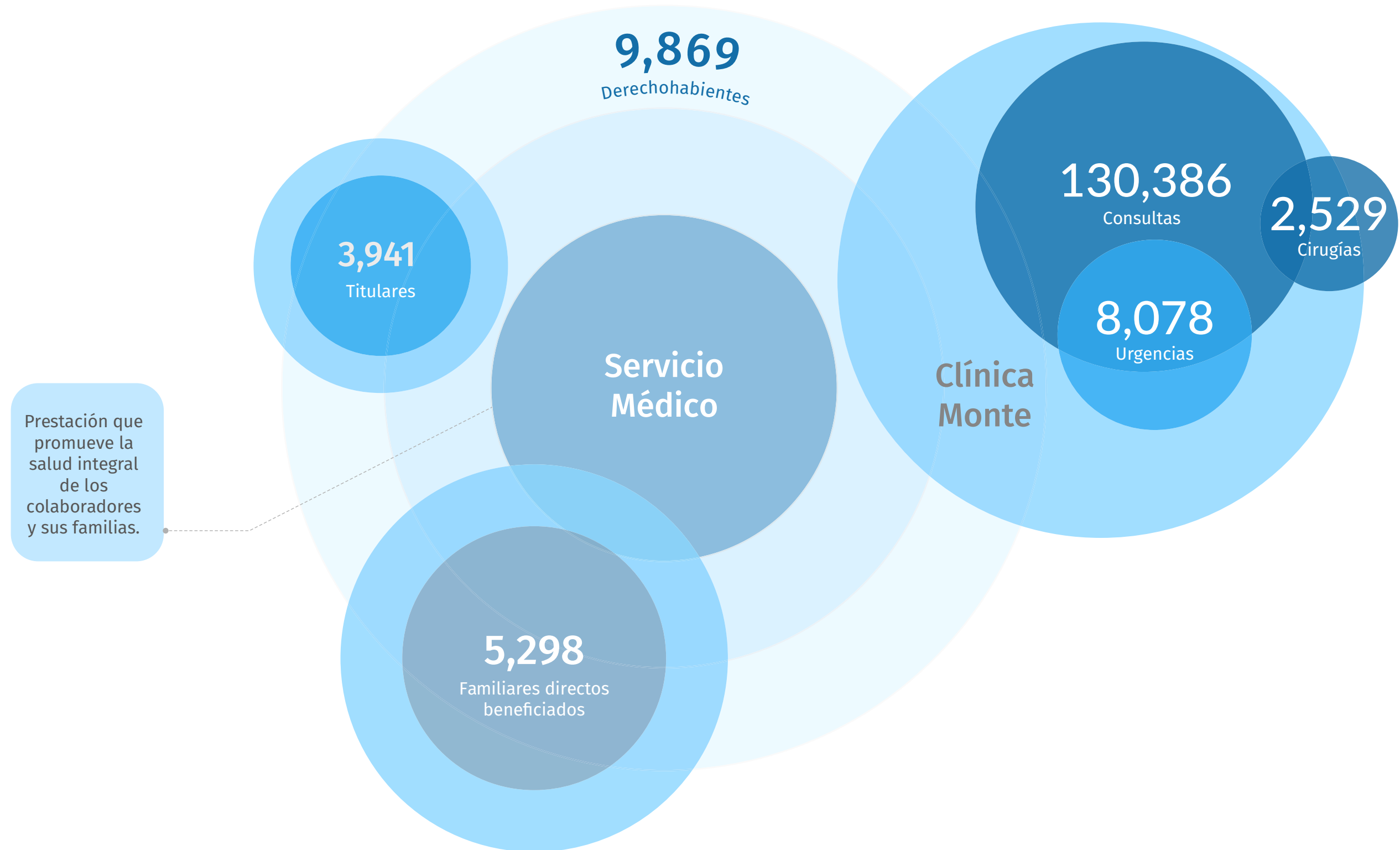
La Clínica Monte es un elemento fundamental del servicio médico, proporcionando atención a colaboradores sindicalizados y sus beneficiarios.

Está ubicada en la alcaldía Coyoacán de la Ciudad de México, siendo inaugurada en 1966. Cuenta con 40 médicos y especialistas de la salud, 13 enfermeras y 1 trabajadora social. Las especialidades que se ofrecen son:

- Medicina General.
- Ginecología y obstetricia.
- Cardiología.
- Ortopedia.
- Oftalmología.
- Nutrición.
- Psicología.
- Terapia física.
- Geriatría.
- Medicina familiar.
- Medicina interna.
- Pediatría.
- Psiquiatría.
- Odontología.
- Radiología.



# Servicio Médico



## Comunicación Interna

*A través de estas charlas en vivo, contribuimos al sentido de orgullo y pertenencia de los colaboradores*

La gerencia de Comunicación Interna de Nacional Monte de Piedad es un área clave para que el ambiente de trabajo, las relaciones entre los colaboradores y la motivación de estos sea óptima y efectiva. Mediante sus acciones de comunicación, se pueden transmitir valores estratégicos y objetivos, creando identidad y sentido de pertenencia a la Institución.

### Acciones relevantes 2021 - Comunicación Interna

#### Entrevistas Conecta

Durante este año realizamos una serie de siete entrevistas en vivo a distancia, utilizando la herramienta Teams como plataforma de transmisión, con el objetivo de fortalecer la comunicación con el equipo Directivo y también fomentar una comunicación más cercana entre el Equipo Monte de Piedad. Durante la entrevista las personas podrían conocer de manera más personal a los invitados, al conversar sobre temas de su vida personal, y en caso de los directores, conocer más sobre los objetivos y planes de cada dirección.

#### Entrevistas a las Instituciones a las que apoyamos

A través de estas charlas en vivo, contribuimos al sentido de orgullo y pertenencia de los colaboradores al sensibilizarlos sobre las problemáticas a las que apoyamos. Durante este año realizamos 6 pláticas con temas como discapacidad, banco de alimentos, empleadas del hogar, educación y niños y niñas en situación de carencia.

#### Campañas de Reforzamiento Covid

Durante este año mantuvimos una comunicación constante a través de los medios internos para seguir reforzando las medidas de seguridad e higiene, así como los cuidados y mantenerse en resguardo.

#### Actividades en Diversidad e Igualdad

Durante este año, en el mes de marzo y junio en el marco del día de la mujer y la conmemoración del movimiento LGBTI+ respectivamente, realizamos dos conferencias virtuales

con especialistas en los temas de género, videos con información detallada con el objetivo de conocer más sobre estos grupos en situación de vulnerabilidad, de igual manera diseñamos fondos de pantalla para video llamadas en Teams.





2.7

Valor por  
buenas prácticas  
ambientales

---



## 2.7

# Valor por buenas prácticas ambientales

### Modelo de Sostenibilidad Ambiental de Nacional Monte de Piedad

*Fomentar una sólida cultura de responsabilidad que maximice los impactos sociales positivos y disminuya los impactos ambientales de la Institución.*

Con el firme objetivo de crear valor social y ambiental, Nacional Monte de Piedad ha desarrollado un Modelo de Sostenibilidad, el cual, tiene el objetivo de fomentar una sólida cultura de responsabilidad que maximice los impactos sociales positivos y disminuya los impactos ambientales de la Institución. Por ello, nos aseguramos de que todas nuestras prácticas se encuentren alineadas a los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, 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 tanto de México, como del planeta Tierra.

Nacional Monte de Piedad cuenta con una estrategia de Ecoeficiencia, misma que pretende volver operativo su valor de “conciencia social”,

**GRI** 102-9, 102-11, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

y que, a su vez, orienta a participar activamente a todos sus aliados en la preservación y cuidado del medio ambiente.

En 2015, se estableció un modelo de Sostenibilidad Ambiental para Nacional Monte de Piedad el cual se articula en dos ejes fundamentales:

- Cadena de valor sostenible.
- Acciones de ecoeficiencia.

A continuación, se describen las principales acciones y avances a este respecto.



**GRI** 102-9, 102-11, 308-1, 308-2,  
407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

## Cadena de valor sostenible

Trabajamos con nuestros proveedores para integrar una cadena de valor sostenible, que nos permita operar de forma competitiva con buenos estándares ambientales y sociales, al tiempo que los apoyamos en su desarrollo empresarial.

### Prácticas de Transparencia

Buscamos establecer relaciones comerciales fructíferas, de largo plazo, con un comportamiento ético y en un marco de absoluto apego a la legalidad. Las principales acciones desarrolladas en este ámbito se muestran a continuación:

- Gestión de proveedores por categorías y regiones a fin de priorizar proveedores locales para brindarles oportunidades de desarrollo.
- Revisión y actualización de contratos
- Automatización de sistema de Abastecimientos
- Garantizar claridad y transparencia en procesos de licitaciones y negociaciones

- Licitaciones y subastas por medio de plataforma Ariba
- Fortalecimiento de relaciones comerciales para el desarrollo de nuevos proyectos y estrategias
- Firma electrónica en contratos

### Gestión socialmente responsable de proveedores

Para la gestión de nuestros proveedores desarrollamos políticas socialmente responsables orientadas a generar valor compartido, de las cuales destacamos las siguientes:

- Garantizamos trabajar con Proveedores alineados a los principios del pacto mundial, a través de la firma del documento de "Declaración de principios Comerciales y de Sostenibilidad NMP" el cual se encuentra alineado a los principios del Pacto Mundial y de la Agenda 2030

- Analizamos y evaluamos a los proveedores en un proceso previo a la contratación
- Realizamos visitas a los proveedores estratégicos para asegurar que dentro de sus políticas, procesos, actividades y organización cumplan sus compromisos adquiridos en el ámbito de la sostenibilidad.

- Buscamos alianzas con Proveedores que cuenten con certificaciones sociales y/o ambientales
- Buscamos maximizar el rendimiento de los recursos invertidos a través de alianzas con Proveedores que permitan el desarrollo de nuevos proyectos

- En cumplimiento a la disposición de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, trabajamos con proveedores que obedecen el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados y Obras Especializadas (REPSE)



### Desarrollo de comunidades a través de la cadena de suministro

De acuerdo con nuestra misión de “Ayudar a quien lo necesite”, buscamos apoyar el desarrollo de comunidades a través de los siguientes las siguientes prácticas de encadenamiento productivo local:

- **Fortalecemos cadenas productivas locales en diversas regiones del territorio Nacional**
- **Promovemos el consumo de bienes y servicios de la región en los siguientes ámbitos:**
  - **Mantenimiento:** contratación de Proveedores locales para acortar el tiempo de respuesta y optimizar el gasto, así como contribuir a la economía local.
  - **Construcción:** de forma local se adquieren materiales y mano de obra para la adecuación de Sucursales.
  - **Vigilancia:** aunque el proveedor tenga su domicilio fiscal en la CDMX, se contrata personal de vigilancia para las Sucursales de manera local.

### Acciones de ecoeficiencia

- **Gestorías:** debido a que se requieren realizar trámites en cada localidad los gestores, en específico los DRO se contratan de manera local.

Además de generar una derrama económica local disminuye emisiones de CO2 al acortar el traslado de materiales.

Desarrollamos una estrategia de ecoeficiencia orientada a gestionar y disminuir la huella ambiental de nuestra operación cotidiana, de la cual destacamos las siguientes acciones:

#### Compras sostenibles

- Equipos AA con filtro purificador catalítico para disminuir el consumo de energía

#### Iniciativa Firma Electrónica Digital

- Proyecto piloto de firma electrónica en boletas de empeño
- Así se elimina la emisión de 10 millones de contratos físicos por contratos digitales (2022-2023) y se reduce el uso del papel

### Manejo responsable de desechos

Actualmente se cuenta con la administración del manejo responsable de recolección de desechos sólidos en Sucursales del Estado de México certificadas por el gobierno.

Además continuamos con el programa de recuperación de cartuchos de tinta de impresoras con el apoyo de Lexmark a través del cual se recolectaron 2,966 unidades vacías.

### Flotilla sostenible

- Adquisición de 40 autos híbridos (Toyota Prius) para todo el país, reduciendo así el consumo de combustibles fósiles



# Cadena de valor sostenible

Estrategias para operar de forma competitiva y con buenos estándares ambientales y sociales, al tiempo que los apoyamos a nuestros proveedores en su desarrollo empresarial.

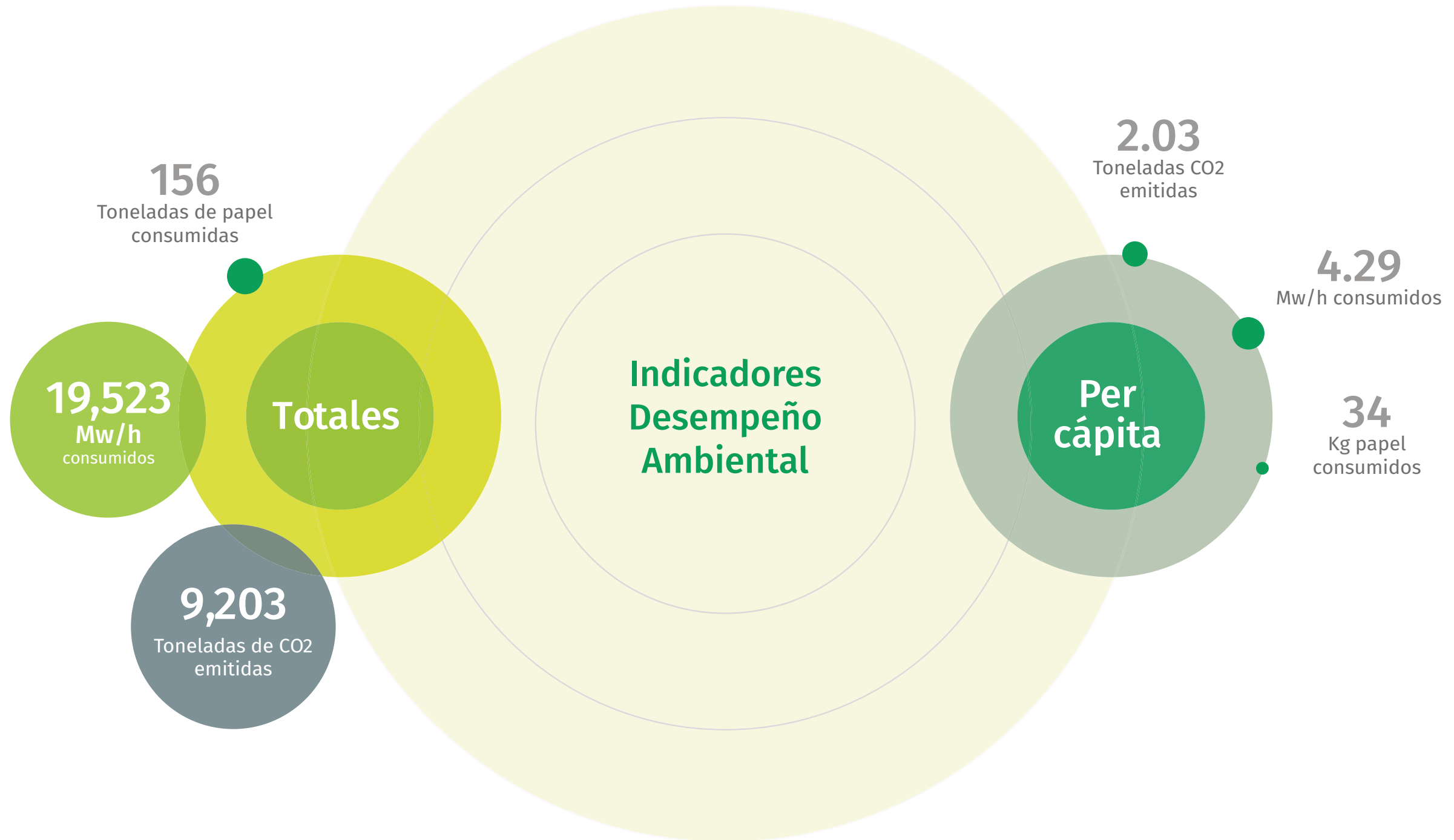




# Buenas Prácticas Ambientales



Indicadores  
Desempeño  
Ambiental





03

Acciones  
realizadas  
en 2021 frente  
al COVID 19



# 3.1

## Acciones realizadas en 2021 frente al COVID 19

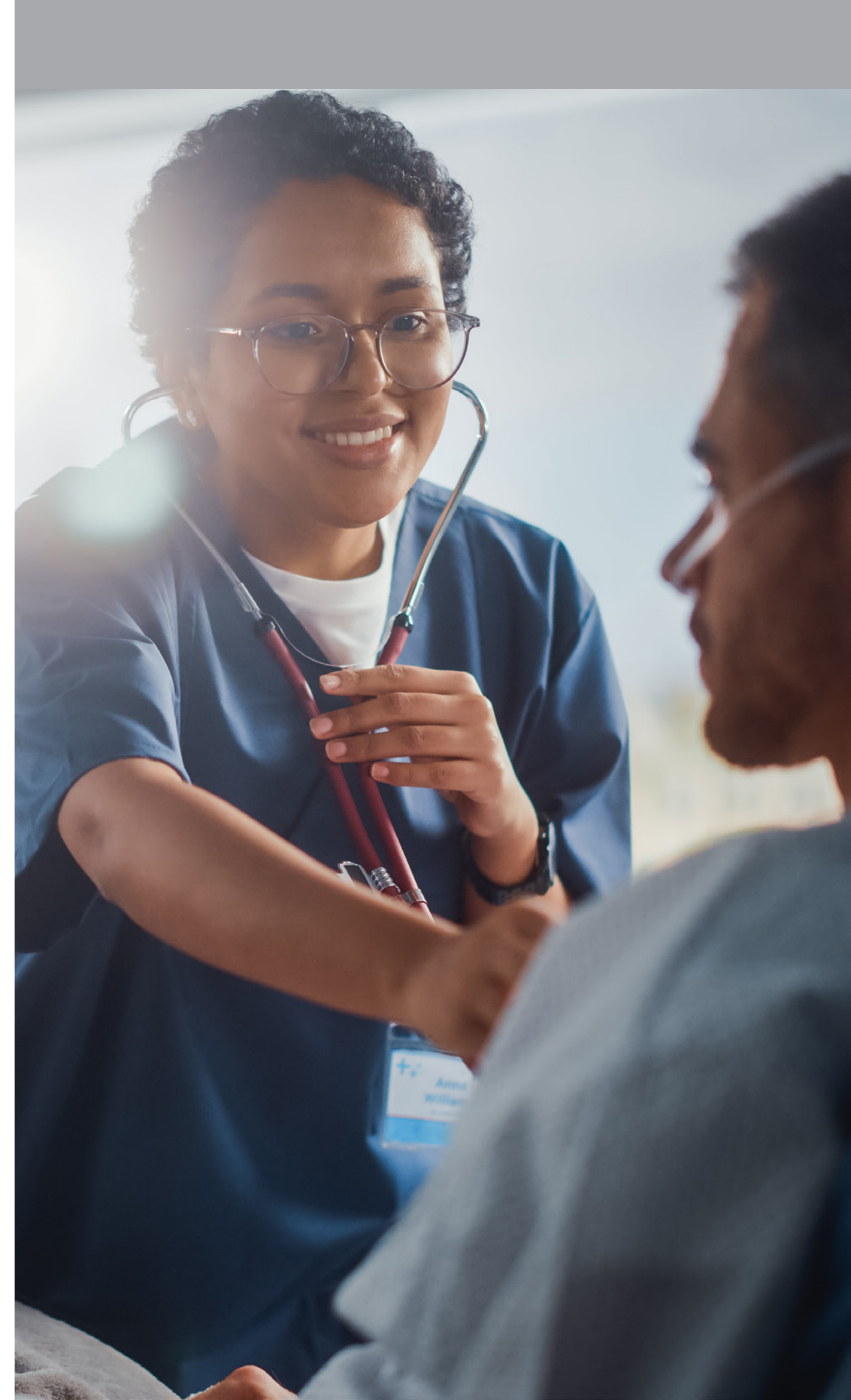
### Postura Institucional

*Al cumplir con estas buenas prácticas a lo largo de la contingencia sanitaria, brinda la posibilidad de tomar decisiones estratégicas en el ámbito personal y de negocios*

A raíz de la pandemia por el virus SARS-Cov-2, que causa la enfermedad COVID-19, y con la finalidad de lograr el distanciamiento social, así como la mitigación de contagios internos y externos, Nacional Monte de Piedad consideró imperativo adherirse al proceso de análisis y estimación de riesgos, que de conformidad con el semáforo epidemiológico, obliga a prevenir una serie de restricciones temporales de las actividades sociales, laborales, educativas y de negocio, conforme a los criterios generales emitidos por las secretarías de salud federal y estatales, analizando las particularidades de cada ciudad, municipio, zona metropolitana y estado donde Nacional Monte de Piedad tiene operaciones.

La adopción del monitoreo y seguimiento permanente a la evolución de esta emergencia sanitaria, garantizando el más alto cumplimiento en materia sanitaria y de higiene a nivel federal y local, tiene como objetivo central la salud y bienestar de nuestros colaboradores y clientes.

Asimismo, al cumplir con estas buenas prácticas a lo largo de la contingencia sanitaria, brinda la posibilidad de tomar decisiones estratégicas en el ámbito personal y de negocios y refrenda nuestro compromiso y respeto con las autoridades sanitarias, las comunidades y territorios en los que opera toda nuestra cadena de valor de Nacional Monte de Piedad.



## Acciones realizadas

Durante este año que continuó la crisis sanitaria, nuestros colaboradores administrativos mantuvieron el esquema de trabajo remoto total, evitando así que asistieran a las oficinas corporativas.

En sucursales, mantuvimos el cumplimiento normativo a las recomendaciones de las autoridades sanitarias y del trabajo, para proteger a nuestro equipo y conservar la operación con el personal disponible. Por lo que articulamos las siguientes acciones junto con nuestro Servicio Médico:

- Higienización ante casos positivos en sucursal.
- Cierre de sucursal ante brotes para romper la cadena de contagio en el centro de trabajo (durante este año cerramos 71 centros de trabajo).
- Censo de personal vacunado para la reincorporación de actividades en centros de trabajo.

- Continuamos con la aplicación de pruebas rápidas de antígeno en Casa Abierta, aplicando 324 pruebas de las cuales solo 4 fueron positivas.

- De manera quincenal se reportaron estos resultados a través de los contactos de reporte al gobierno de la CDMX y al Comité de Crisis de la Institución.

- Mantuvimos la identificación de colaboradores considerados vulnerables y aplicamos las modificaciones en la normatividad integrando a colaboradores con esquema completo de vacunación.

De igual forma, nuestro \*Servicio Médico dio seguimiento a todos los casos de contagio que se reportaban durante este año, realizando las siguientes acciones:

- Mantuvimos los convenios con unidades hospitalarias para asegurar la atención a nuestros

derechohabientes. 248 hospitales COVID y 864 camas censables para terapia intensiva.

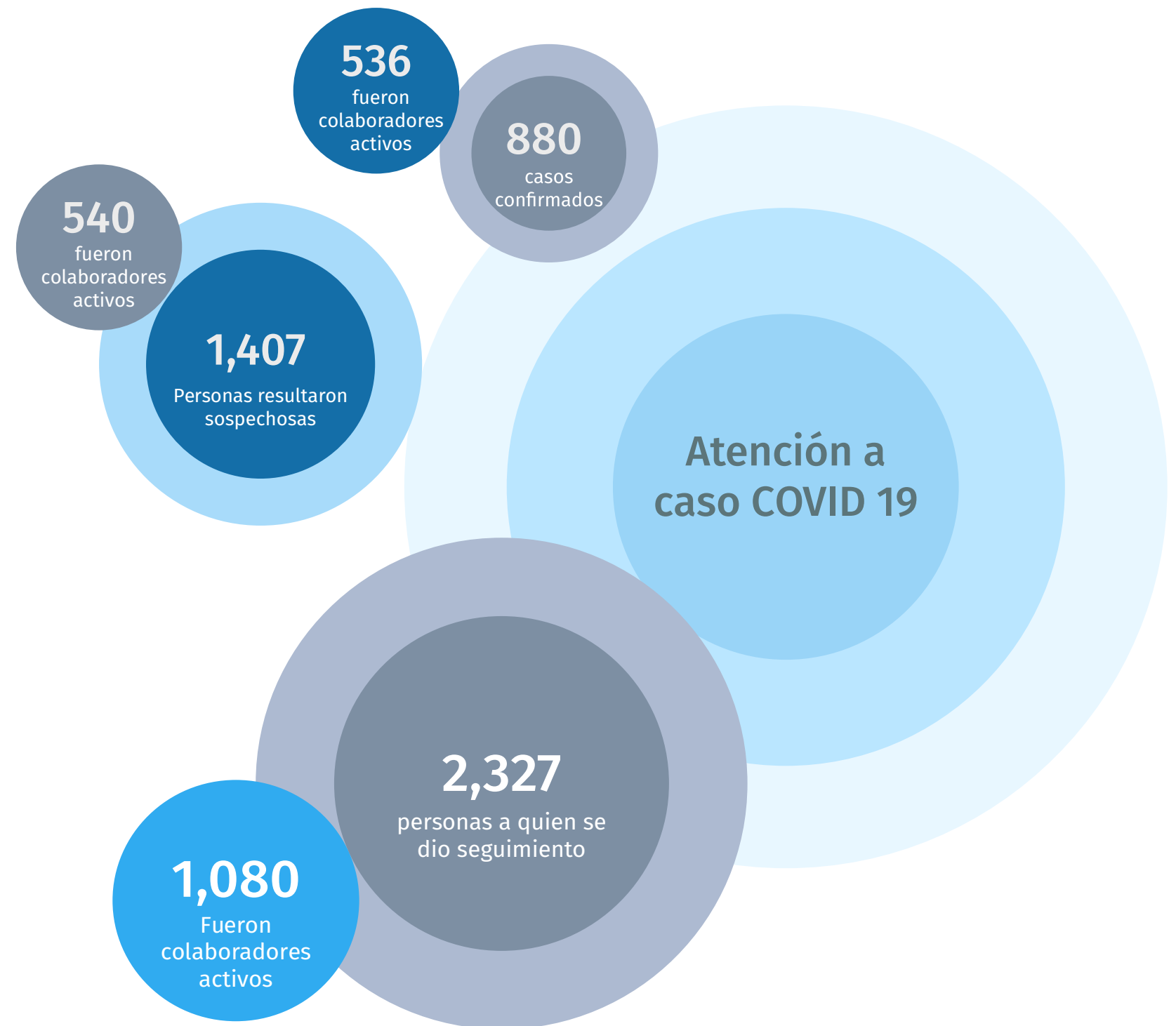
- Siguió operando nuestro call-center, atendiendo 1,416 llamadas entrantes y realizando 39,945 llamadas para el seguimiento de casos y orientación a los colaboradores.

- Continuamos ofreciendo a todos nuestros colaboradores la atención de la “Línea Emocional” como apoyo terapéutico, dando asesoría y orientación emocional vía remota a nivel nacional. Atendimos 1,562 llamadas, beneficiando a 1,416 colaboradores.

- Realizamos la vacunación para la temporada invernal: 1,241 vacunas aplicadas de influenza.

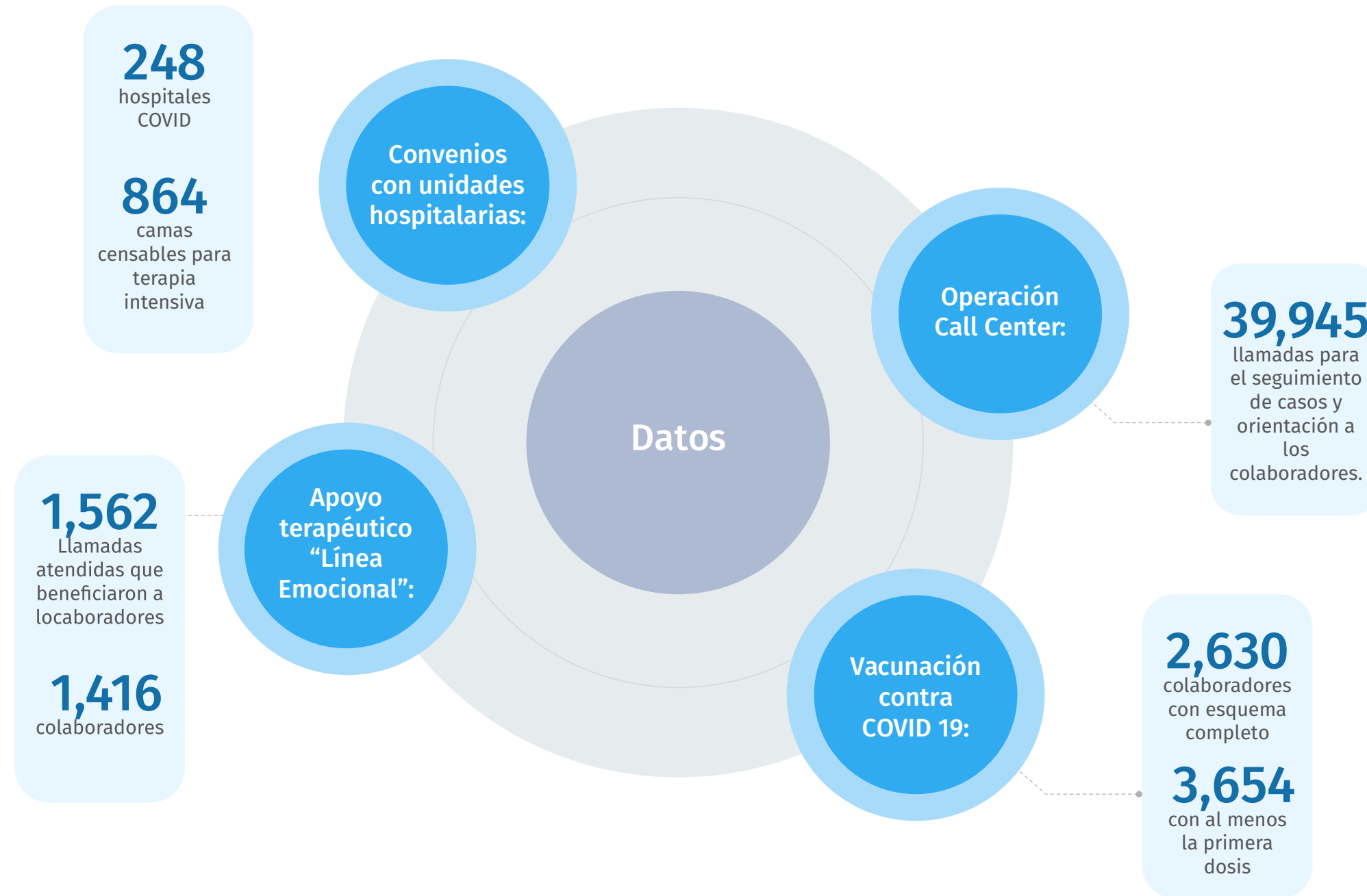
**Cifras relevantes 2021 – Acciones ante el COVID 19**

- Hospitales para atención COVID: 248
- Camas censables para terapia intensiva 864
- 530 terapia intensiva, 259 terapia intermedia, 75 coronaria
- 39,945 llamadas de seguimiento
- 1,416 llamadas de seguimiento sospechosos y positivos a COVID-19
- 213 WhatsApp
- 1,562 consultas y/o orientaciones emocionales
- 1,416 número de pacientes fueron atendidos
- Se mantuvo la identificación de colaboradores considerados vulnerables que por sus comorbilidades tienen riesgo de desarrollar infección grave por COVID19. Se aplicaron las modificaciones en normatividad integrando a colaboradores con esquema completo de vacunación.
- Se generaron modificaciones en los protocolos de seguimiento de casos, con base a las recomendaciones y lineamientos nacionales e internacionales:





# Acciones contra el COVID 19



## Acciones realizadas

- Higienización ante casos positivos en sucursal.
- Cierre de sucursal ante brotes para romper la cadena de contagio en el centro de trabajo
- Censo de personal vacunado para la reincorporación de actividades en centros de trabajo.
- Aplicación de pruebas rápidas de antígeno
- Reportes quincenales al gobierno de la CDMX y al Comité de Crisis de la Institución.
- Identificación de colaboradores vulnerables



04+

Anexos

# 4.1

## Tabla de correspondencia 10 principios del Pacto Mundial

Principios de Pacto Mundial	Apartado del Reporte donde se revisan los principios del Pacto Mundial	Pag.
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Principio 1</b> Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor por buenas prácticas laborales</li> <li>• Desarrollo Organizacional</li> <li>• Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza</li> <li>• Valor a través de nuestras acciones de Inversión Social</li> </ul>	
<b>Principio 2</b> Asegurarse de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor por buenas prácticas laborales</li> <li>• Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza</li> <li>• Cadena de valor sostenible</li> <li>• Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias</li> </ul>	
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>		
<b>Principio 3</b> Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libre asociación</li> </ul>	
<b>Principio 4</b> Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor por buenas prácticas laborales</li> <li>• Cadena de valor sostenible</li> <li>• Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias</li> </ul>	
<b>Principio 5</b> Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor por buenas prácticas laborales</li> <li>• Cadena de valor sostenible</li> <li>• Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias</li> </ul>	
<b>Principio 6</b> Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor por buenas prácticas laborales</li> <li>• Desarrollo Organizacional</li> <li>• Sistema integral de ética</li> </ul>	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
<b>Principio 7</b> Apoyar los métodos preventivos relacionados con problemas ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de valor sostenible</li> <li>• Indicadores de desempeño ambiental</li> </ul>	
<b>Principio 8</b> Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de valor sostenible</li> <li>• Acciones de ecoeficiencia</li> <li>• Indicadores de desempeño ambiental</li> </ul>	
<b>Principio 9</b> Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de valor sostenible</li> <li>• Acciones de ecoeficiencia</li> </ul>	
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		
<b>Principio 10</b> Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza</li> <li>• Sistema integral de ética</li> <li>• Prevención al lavado de dinero</li> <li>• Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias</li> </ul>	



# 4.2

## Objetivos y metas de Desarrollo Sostenible impactados por Nacional Monte de Piedad



### ODS Metas específicas

#### Servicios de Financiamiento



**1.4** Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, **incluida la microfinanciación.**



**8.3** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y **fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros**

**8.10** Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos



**10.2** De aquí a 2030, **potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas**, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición

### ODS Metas específicas

#### Acciones de Inversión Social



**16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas



**17.3** Movilizar recursos financieros adicionales de múltiples fuentes para los países en desarrollo

**17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y **de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas**

## ODS Metas específicas

### Buenas prácticas de gobernanza



**16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas**

**16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas**

**16.4** De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, **fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados** y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada

### Buenas prácticas laborales



**5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública**



**8.5** De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el **trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor**

**8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores**, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios

## ODS Metas específicas

### Buenas prácticas ambientales



**12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales**

**12.6** Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que **adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes**

### ODS Indirectos a través de organizaciones de la sociedad civil apoyadas por Inversión Social



# 4.3

## Tabla de correspondencia Estándares GRI

Estándares GRI	Contenidos del Reporte
<b>GRI 102 Contenidos Generales</b>	
Perfil de la Organización	
102-1 - Nombre de la organización.	Declaración del director general <b>Nacional Monte de Piedad IAP</b> <b>Financiera Monte de Piedad, S.A. de C.V., S.F.P.</b>
102-2 - Actividades, marcas, productos y servicios	La esencia de Monte de Piedad Valor a través de nuestros servicios de financiamiento
102-3 - Ubicación de la sede	El corporativo de Nacional Monte de Piedad está ubicado en: Avenida Ejército Nacional 843-B, Antara II, Blvd. Miguel de Cervantes Savedra, Colonia Granada, CP 11520 Ciudad de México.
102-4 - Ubicación de las operaciones	Red de sucursales Nacional Monte de Piedad opera en las 32 entidades federativas de la República Mexicana.
102-5 - Propiedad y forma jurídica	La esencia de Monte de Piedad <b>Nacional Monte de Piedad opera bajo la forma jurídica de una Institución de Asistencia Privada, siendo supervisado por la Junta de Asistencia Pri- vada de la Ciudad de México.</b> <b>Financiera Monte de Piedad opera bajo la forma de Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad Financiera Popular, supervisada por entes regulatorios como la CNBV y la CONSAR.</b>
102-6 - Mercados servidos	Valor a través de nuestros servicios de financiamiento Red de sucursales
102-7 - Tamaño de la organización	Valor a través de nuestros servicios de financiamiento Valor por buenas prácticas laborales
102-8 - Información sobre empleados y otros trabajadores	Valor por buenas prácticas laborales
102-9 - Cadena de suministro	Cadena de valor sostenible



Estándares GRI	Contenidos del Reporte
102-11 - Principio o enfoque de precaución	Cadena de valor sostenible
1102-12 - Iniciativas externas	Declaración del director general
<b>Estrategia</b>	
102-14 - Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Declaración del director general
102-15 - Impactos, riesgos y oportunidades principales	Análisis de materialidad
<b>Ética e integridad</b>	
102-16 - Valores, principios, estándares y normas de conducta	Mandatos fundacionales Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza
102-17 - Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza
<b>Gobernanza</b>	
102-18 - Estructura de gobernanza	Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza
<b>Participación de los grupos de interés</b>	
102-40 - Lista de grupos de interés	Análisis de materialidad
102-41 - Acuerdos de negociación colectiva	Libre asociación
102-42 - Identificación y selección de grupos de interés	Análisis de materialidad
102-43 - Enfoque para la participación de los grupos de interés	Análisis de materialidad
102-44 - Temas y preocupaciones clave mencionados	Análisis de materialidad

Estándares GRI	Contenidos del Reporte
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>	
102-45 -Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Alcance
102-46 - Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Alcance
102-47 - Lista de temas materiales	Análisis de materialidad
102-48 - Reexpresión de la información	Alcance
102-49 - Cambios en la elaboración de informes	Alcance
102-50 - Periodo objeto del informe	Alcance
102-51 - Fecha del último informe	Alcance <b>Marzo 2021, presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con información de Enero a Diciembre 2020.</b>
102-52 - Ciclo de elaboración de informes	Alcance <b>Anual</b>
102-53 - Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Alcance <b>Ramón Peña - rpenafr@montepiedad.com.mx</b> <b>Karen Romero - kromero@montepiedad.com.mx</b>
102-54 - Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Alcance <b>“Este informe se ha elaborado en base a los estándares GRI, opción Esencial sin verificación externa”;</b>
102-55 - Índice de contenidos GRI	Tabla de Estándares GRI
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión</b>	
103-1 - Explicación del tema material y su Cobertura	Análisis de materialidad

Estándares GRI	Contenidos del Reporte
103-2 - El enfoque de gestión y sus componentes	Modelo de Creación de Valor Monte
103-3 - Evaluación del enfoque de gestión	Modelo de Creación de Valor Monte
<b>GRI 200: Estándares Económicos</b>	
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	
201-1 - Valor económico directo generado y distribuido	Valor a través de nuestros servicios de financiamiento Valor a través de nuestras acciones de Inversión Social
201-3 - Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Servicio Médico
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>	
203-1 - Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Valor a través de nuestras acciones de Inversión Social
203-2 - Impactos económicos indirectos significativos	Valor a través de nuestros servicios de financiamiento Valor a través de nuestras acciones de Inversión Social
<b>GRI 204: -Prácticas de adquisición</b>	
204-1 - Proporción de gasto en proveedores locales	Desarrollo de comunidades a través de la cadena de suministro
<b>GRI 205: - Anticorrupción</b>	
205-1 - Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza
205-2 - Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza
<b>GRI 300: Estándares Ambientales</b>	
<b>GRI 301: Materiales</b>	
301-1 -Materiales utilizados por peso o volumen	Indicadores de desempeño ambiental



Estándares GRI	Contenidos del Reporte
<b>GRI 302: Energía</b>	
302-1 - Consumo energético dentro de la organización	Indicadores de desempeño ambiental
302-3 - Intensidad energética	Indicadores de desempeño ambiental
302-4 - Reducción del consumo energético	Acciones de ecoeficiencia
<b>GRI 305: EMISIONES</b>	
305-1 - Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Indicadores de desempeño ambiental
305-2 - Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Indicadores de desempeño ambiental
305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI	Indicadores de desempeño ambiental
305-5 - Reducción de las emisiones de GEI	Acciones de ecoeficiencia
306-2 - Residuos por tipo y método de eliminación	Acciones de ecoeficiencia
<b>GRI 308: - Evaluación ambiental de proveedores</b>	
308-1 - Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Cadena de valor sostenible
308-2 - Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Cadena de valor sostenible
<b>GRI 400: Estándares Sociales</b>	
<b>GRI 401: Empleo</b>	
401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Valor por buenas prácticas laborales
401-2 - Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Valor por buenas prácticas laborales

Estándares GRI	Contenidos del Reporte
401-3 - Permiso parental	Valor por buenas prácticas laborales
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</b>	
403-3 - Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Servicio Médico
403-4 - Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Servicio Médico
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>	
404-1 - Media de horas de formación al año por empleado	Desarrollo Organizacional
404-2 - Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Desarrollo Organizacional
404-3 - Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Desarrollo Organizacional
<b>GRI 405: - Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
405-1 - Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Valor por buenas prácticas laborales
<b>GRI 406: No discriminación</b>	
1406-1 - Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Valor por buenas prácticas laborales
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>	
407-1 - Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Libre asociación Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias Cadena de valor sostenible

Estándares GRI	Contenidos del Reporte
<b>GRI 408: Trabajo infantil</b>	
408-1 - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias Valor por buenas prácticas laborales Cadena de valor sostenible
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</b>	
409-1 - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias Valor por buenas prácticas laborales Cadena de valor sostenible
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos</b>	
412-2 - Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Desarrollo Organizacional
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>	
413-1 - Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Valor a través de nuestras acciones de Inversión Social
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>	
414-1 - Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias Cadena de valor sostenible
414-2 - Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias Cadena de valor sostenible
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>	
418-1 - Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Derechos de los clientes de Monte- Seguridad de la información
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</b>	
419-1 - Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Valor por buenas prácticas de ética y gobernanza



## Indicadores

### Indicadores de Servicios de Financiamiento

#### Información crédito prendario

	2019	2020	2021
Número de sucursales	321	321	321

Préstamo Prendario	2019	2020	2021
Número de operaciones	10,546,995	7,843,269	7,600,000
Cantidad Otorgada	32,503,847,822	28,191,847,667	27,957,000
Monto promedio mensual	3,081	3,594	3,671
Préstamos subsidiados	3,960,000	3,157,147	3,080,000
Clientes únicos atendidos	1,700,000	1,251,631	1,200,000
% mujeres clientes	60%	62%	63%
Ventas de Tienda Monte	\$6,632,000,000	\$5,460,000,000	\$6,445,000,000

	2019	2020	2021
Recuperación Prendas	80%	78%	78%

Financiera Monte	2019	2020	2021
Cartera	1,004,030,267	877,305,000	932,200,000
Crédito promedio anual	23,115	23,478	22,440

Monto por tipo de prenda	2020	2021
Alhajas	88.7%	88.8%
Relojes	6.9%	7.1%
Varios	2.8%	2.6%
Sin resguardo	1.5%	1.4%
Vehículos	0.2%	0.1%

### Indicadores Inversión Social

Inversión Social	2019	2020	2021
Remanentes para IS	376,918,508	357,078,755	310,195,379
Personas apoyadas	1,691,782	1,606,196	1,378,039
Instituciones apoyadas	611	602	577

## Indicadores laborales

### Distribución por tipo género y categoría laboral

La brecha por género cambia en 1% respecto a lo reportado en el cuerpo del reporte debido a que aquí se incluye al personal jubilado.

Colaboradores	2019	2020	2021
Colaboradores activos sindicalizados	2,677	2,644	2,595
Empleados de confianza	1,236	1,305	1,242
Peritos Valuadores	477	463	442
Activos	4,390	4,412	4,279
Jubilados	1,318	1,295	1,303
<b>Total</b>	<b>5,708</b>	<b>5,707</b>	<b>5,582</b>

Distribución género	2019	2020	2021
Hombres	58%	57%	56%
Mujeres	42%	43%	44%

Distribución edad	2019	2020	2021
0 a 5	18%	18%	16%
6 a 10	36%	36%	27%
11 a 15	9%	9%	17%
16 a 25	23%	24%	26%
26 o más	14%	13%	14%

Categoría Laboral	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	2	11	0%	0%
Subdirectores	16	26	0%	0%
Gerentes Corp	56	44	1%	1%
Peritos Valuadores	115	327	2%	6%
Operativos	1,393	1,789	25%	32%
Administrativos	244	256	4%	5%
Jubilados	634	669	11%	12%
<b>Total general</b>	<b>2,460</b>	<b>3,122</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>

Servicio Médico	2019	2020	2021
Consultas otorgadas	142,818	131,691	130,386
Medicamentos otorgados	502,669	456,465	457,112

## Indicadores de cumplimiento y sistema integral de ética

### Número de denuncias recibidas

Derivado de la pandemia por COVID-19 el año 2020 tuvo un comportamiento atípico en cuanto al número de denuncias recibidas en la línea de denuncia (Tu Línea Ética), dadas las problemáticas que principalmente los clientes tenían como quejas y dudas por cierre de sucursales, trámites de pagos y des-empeños, solicitudes de extensión de plazos, entre otros. Por lo anterior, no se considera conveniente comparar 2021 vs 2020 sino con 2019.

En 2021 se tuvo un incremento del 4% en la recepción de denuncias en comparación con 2019.

	# Denuncias recibidas	Var. % vs 2019
2019	476	
2020	789	↑ 66%
2021	496	↑ 4%

### Niveles de servicio

En 2021 logramos reducir los tiempos promedio de atención y cierre de los reportes recibidos a través de Tu Línea Ética, el cuál evolucionó de 3.9 meses en 2019, a 2.9 en 2020 y 2.7 en 2021; dando así una atención más pronta de las irregularidades presentadas.

Año	Nivel de servicio (mensuales)	Var. % vs 2019
2019	3.9	
2020	2.9	↓ 25%
2021	2.7	↓ 31%



### Niveles de identificación

La identificación (proporcionar su nombre) de los denunciantes permite una mejor focalización de las denuncias y habla de que los usuarios tienen confianza en el mecanismo y funcionamiento de la línea.

En 2021 tuvimos mayores niveles de identificación respecto 2019 y 2020. Pasamos de un 71% en 2019 a un 78% en 2021.

Particularmente, en los colaboradores como usuarios de la línea para la interposición de denuncias, la identificación ha crecido. La representatividad de colaboradores que daban su nombre sin temor a represalias pasó de 37% en 2019 a 57% en 2021.

Año	% identificación	Var. % vs 2019
2019	71%	
2020	78%	↑ 7%
2021	78%	

Año	% identificación Colaboradores	Var. % vs 2019
2019	37%	
2020	40%	↑ 3%
2021	57%	↑ 20%

## Indicadores de desempeño ambiental

Indicadores Ambientales - Totales	2019	2020	2021
Consumo de papel (Ton)	187	144	156
Consumo de electricidad (Mw/h)	22,557	19,944	19,523
Emisiones de CO2 (Ton)	10,451	9,238	9,233

Indicadores Ambientales - Per Cápita	2019	2020	2021
Consumo de papel (Ton)	0.041	0.032	0.034
Consumo de electricidad (Mw/h)	4.96	4.38	4.29
Emisiones de CO2 (Ton)	2.30	2.03	2.03

# 4.5

## Análisis de materialidad

### Metodología

Con la finalidad de identificar los temas clave para Monte en aspectos económicos, sociales y ambientales, requeridos para la elaboración de este reporte, en 2019 se llevó a cabo nuestro primer estudio de Materialidad.

**Al ser un primer ejercicio, no exhaustivo, fue un estudio exploratorio y preliminar.** En los grupos de interés internos se trabajó con colaboradores representantes de las distintas áreas de Monte involucradas en los procesos de gestión sostenible, quienes participaron en entrevistas y ejercicios de validación.

A partir de la información entregada por estos colaboradores se identificaron los distintos grupos de interés relacionados con la operación de Nacional Monte de Piedad en sus distintos ámbitos, así como los aspectos relevantes que inciden en dicha operación.

En los grupos de interés externos se incluyó a los clientes, recurriendo a información elaborada por Inteligencia de Mercados, quienes periódicamente realizan entrevistas y grupos focales para conocer su percepción respecto a la Institución y los servicios que presta.

**GRI** 102-15, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47, 103-1

### Grupos de Interés

Los grupos de interés de Nacional Monte de Piedad que fueron considerados para la elaboración del Reporte son:

- Patronato.
- Colaboradores.
- Clientes.
- Proveedores.
- Donatarias.
- Sujetos de derechos de las acciones de Inversión Social.

## Identificación Aspectos Relevantes

El aspecto más relevante de Monte de Piedad, identificado por los grupos de interés participantes, **es el otorgamiento de préstamo prendario**. Clientes y colaboradores coinciden en mencionar que es “la mejor opción en el mercado”, con ventajas y fortalezas significativas comparado con la oferta de otras instituciones.

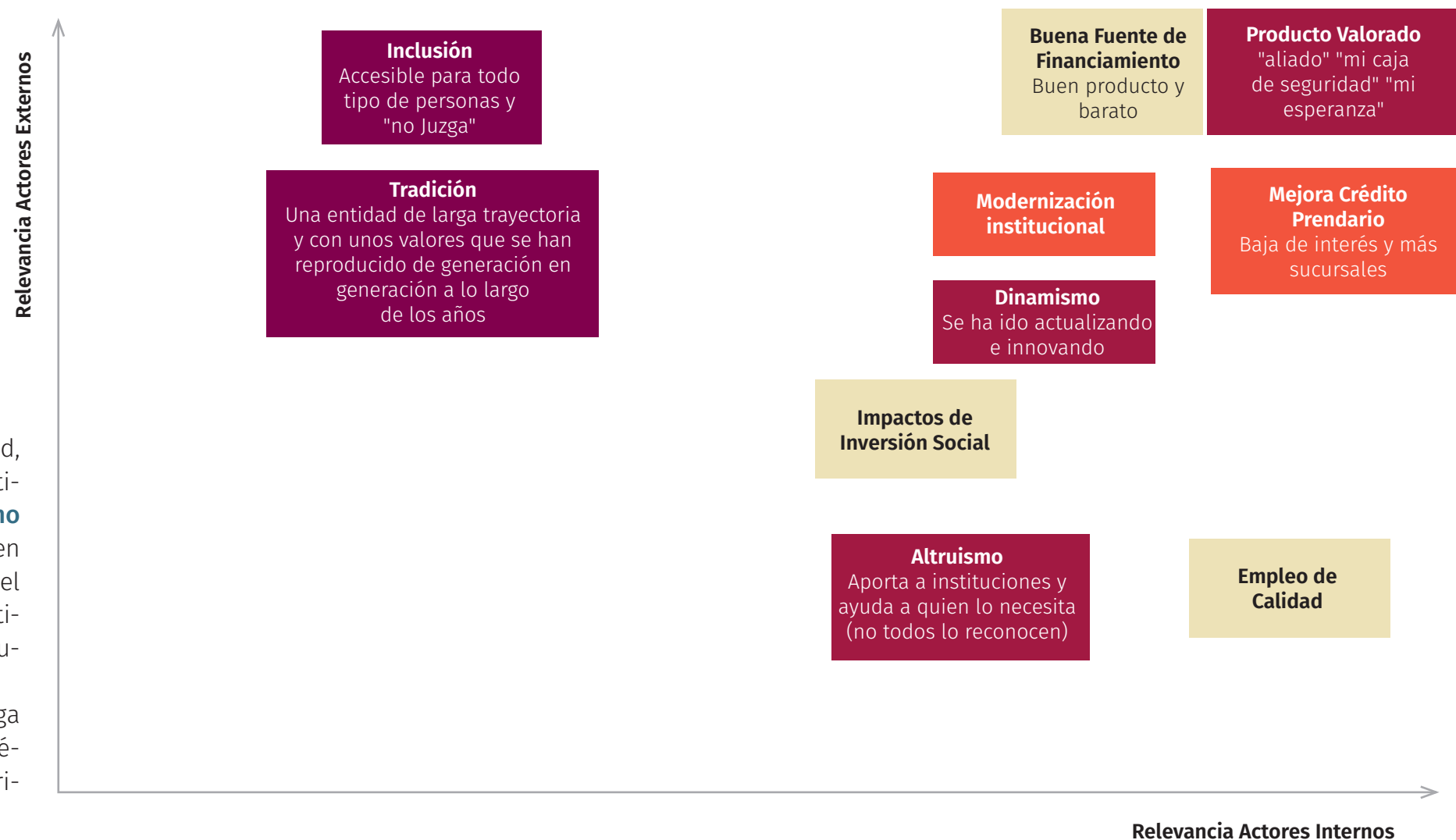
Los clientes además incorporan una carga emocional positiva en sus menciones al crédito prendario: “Mi aliado, mi caja de seguridad, mi esperanza”.

Y también destacan dos aspectos:

- **Monte es Incluyente** en cuanto al crédito que otorga: es accesible para todo tipo de personas y “no te juzga”.
- **La Tradición de Monte.** Los clientes destacan la tradición de la Institución, tanto en servicios como en valores, como un elemento para relevante para su elección y fidelización. Tanto clientes como colaboradores coinciden que Monte de Piedad es una Institución dinámica, que no confía solo en su larga historia y tradición, sino que está en un constante proceso de mejora y modernización cuyos resultados son visibles y relevantes.

Los impactos positivos generados por las acciones de Inversión Social son conocidas y valoradas prácticamente por todos los colaboradores. En cambio, en los clientes solo una minoría tiene claro que Monte es una Institución altruista y que “Ayuda a quien lo necesita”. Los colaboradores de Monte destacan las buenas condiciones laborales que Monte les ofrece, tienen claro que laboran en una Institución que les ofrece una situación laboral arriba del promedio.

A continuación se presenta la Matriz de Materialidad que sintetiza los aspectos relevantes previamente descritos:





Aspectos destacados en la Matriz de Materialidad:

- Monte es una Institución valorada por su clientela y por la sociedad en general, así como también son valorados los servicios financieros que ofrece.
  - Monte es una “buena fuente de financiamiento”
  - El Crédito Prendario ofrecido por Monte ha mejorado sus condiciones en los últimos años, opinión en la que coinciden tanto colaboradores como clientes.
  - Igualmente, también clientes y colaboradores coinciden en que la Institución se ha modernizado en los últimos años, mostrando dinamismo e innovación.
- Es una Institución altruista, que apoya a quien lo necesita a través de sus iniciativas de Inversión Social.
  - Ofrece a sus colaboradores empleos de calidad, con buenas condiciones laborales.
  - Es una Institución Incluyente, accesible para todo tipo de personas y que no “juzga”
  - Para muchos clientes Monte es “una tradición”, con una larga trayectoria y con valores que se han reproducido de generación en generación.

# 4.6

## Equipo de Sostenibilidad Nacional Monte de Piedad

1. **Francisco Javier De la Calle Pardo**, Director General
2. **Carlos Rodolfo Castellón Flores**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
3. **Ignacio Adalberto Álvarez Allier**, Director de Servicios Generales
4. **Ana Luisa Almada Pérez**, Dirección de Inversión Social
5. **Ana Karen Figueroa Velázquez**, Dirección de Servicios Generales
6. **Ana María Hernández García**, Dirección de Inversión Social
7. **Antonio Villegas Aguilar**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
8. **Armando Laguna Lezama**, Dirección de Operación Prendaria
9. **Carlos Alberto Carbajal Alfaro**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
10. **Carlos Humberto Sandoval Reyna**, Dirección de Operación Prendaria
11. **Carlos Ponce Carrillo**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
12. **Cynthia Elías Troy Salazar**, Dirección de Servicios Generales
13. **Claudia Rodríguez Manzo**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
14. **Dafne García Chávez**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
15. **Daniela Estrella Gamboa**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
16. **Edgar García Hidalgo**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
17. **Isaac Acosta León**, Dirección de Servicios Generales
18. **Jorge Mejía Ibarra**, Dirección de Crédito y Riesgo
19. **José Fausto Centeno Quintanar**, Dirección de Servicios Generales
20. **José Luis Ortega Barriga**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
21. **Karen Romero Mayoral**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
22. **Karla Marcela Rodríguez Hernández**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
23. **Katherina Linner Campos**, Dirección de Inversión Social
24. **Luis Enrique Pavón Cedillo**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Públicas
25. **María de Jesús Alvarado Santiago**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Públicas
26. **Mario Jesús Becerril Cisneros**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Públicas
27. **Miguel Sánchez Escobedo**, Dirección de Servicios Generales
28. **Oscar Antonio Ruiz Sandoval Frade**, Dirección de Servicios Generales
29. **Ramón Peña Franco**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
30. **Raymundo Hernández Camacho**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
31. **Rubén Hernández Zacarías**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Públicas
32. **Samuel Herrera Flores**, Dirección de Servicios Generales



Nacional Monte de Piedad®

**Nacional Monte de Piedad I.A.P.**

Calle Monte de Piedad No. 7, Colonia Centro Histórico,  
Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06000, Ciudad de México

**Ramón Peña**

rpenafr@montepiedad.com.mx

**Karen Romero**

kromero@montepiedad.com.mx



Nacional Monte de Piedad



@NMontePiedad