

REPORTE ANUAL INTEGRADO
MÁS ALLÁ DEL EMPEÑO DE TODOS LOS DÍAS



Nacional Monte de Piedad.

2022

LA INSTITUCIÓN FINANCIERA QUE
ACOMPaña A MÉXICO DESDE SIEMPRE.

CONTENIDO



01	1	Presentación del Reporte4
	1.1	Declaración del patrono presidente5
	1.2	Declaración del director general6
	1.3	Alcance.....8
02	2	Quiénes somos.....9
	2.1	Nacional Monte de Piedad, valor para México y el mundo. 10
	2.2	Historia de Nacional Monte de Piedad - Línea de tiempo..... 11
	2.3	Mandatos fundacionales 12
03	3	Acciones que crean valor13
	3.1	Modelo de Creación de Valor Monte de Piedad..... 14
	3.2	Nacional Monte de Piedad: mucho más que empeño.....15
	3.3	Monte en Cifras 16
04	4	Servicios de financiamiento.....17
	4.1	Préstamo prendario 18
	4.2	Créditos Personales 21
	4.3	Red de sucursales.....23

05	5	Inversión Social 24
	5.1	Modelo de Inversión Social de Nacional Monte de Piedad.....25
	5.2	Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU e Inversión Social Nacional Monte de Piedad 26
	5.3	Contribución directa a los ODS27
	5.4	Contribución indirecta a los ODS a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) apoyadas..... 29
	5.5	Procuración de Fondos.....32
	5.6	Otros proyectos y acciones relevantes del 2022.....33
	5.7	Huella social de Nacional Monte de Piedad 34
06	6	Acciones de ética y gobernanza37
	6.1	Estructura de Gobierno y operativa..... 39
	6.2	Sistema integral de Ética..... 40
	6.3	Prevención al lavado de dinero 42
	6.4	Convenios de colaboración con fiscalías..... 42
	6.5	Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias43
	6.6	Derechos de los clientes de Monte- Seguridad de la información.....43

07	7	Buenas prácticas laborales 44
	7.1	Entorno laboral de calidad y de pleno respeto a los derechos humanos..... 46
	7.2	Desarrollo Organizacional.....47
	7.3	Instituto de Valuadores (IVAL) 49
	7.4	Servicio Médico.....51
08	8	Monte Sostenible.....55
	8.1	Cadena de valor sostenible57
	8.2	Acciones de ecoeficiencia59
	8.3	Indicadores de desempeño ambiental ... 61
09	9	Anexos..... 63
	9.1	Tabla de correspondencia 10 principios del Pacto Mundial..... 64
	9.2	Objetivos y metas de desarrollo sostenible impactados por Nacional Monte de Piedad..... 65
	9.3	Tabla de correspondencia Estándares GRI67
	9.4	Indicadores.....73
	9.5	Análisis de materialidad78
	9.6	Equipo desostenibilidad Nacional Monte De Piedad 80



PEDRO POMERO
TERREPOS
ILUSTRE FUNDADOR

PRESENTACIÓN DEL
REPORTE ANUAL
INTEGRADO

01

DECLARACIÓN DEL PATRONO PRESIDENTE

Ha sido un año retador para Monte y los mexicanos, pero a pesar de las subidas y bajadas, es un honor poder decir que este 2022 en Nacional Monte de Piedad, nuevamente demostramos orgullosamente que, desde 2015 y a la fecha, hemos sido fieles a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este planteamiento nos responsabiliza sobre nuestro potencial para convertirnos en un socio fuerte y a largo plazo de la ONU. El propósito de apoyar y desarrollar estos principios dentro de nuestra esfera de influencia, comprometidos con la Agenda 2030.

A través de los años, hemos hecho del Pacto Mundial y sus principios parte de nuestra estrategia, cultura y acciones cotidianas dentro de nuestra Institución. Asimismo, como parte de nuestro compromiso, nos hemos involucrado en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

La prioridad de Nacional Monte de Piedad es y siempre será ser el aliado de los mexicanos, siendo una institución de asistencia social, que vele siempre por el bienestar de los ciudadanos, impulsando y siendo un soporte para cumplir sus sueños, metas y momentos de necesidad.

A través de nuestro Reporte Anual Integrado apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas de este compromiso, formando parte

del Pacto Mundial en el que nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP) describe los esfuerzos de nuestra institución el implementar los diez principios.

Hemos desarrollado un Modelo de Creación de Valor que analiza la forma en que Nacional Monte de Piedad crea valor para la sociedad a través de sus acciones y la interacción con sus grupos de interés. En este podemos visualizar las acciones que nuestra institución ha realizado para generar un impacto positivo a través de las acciones que apoyamos hacia individuos u organizaciones. Esto no sería posible sin el apoyo de los mexicanos, quienes, a través de sus empeños, ayudan a Monte a acceder a nuestras fuentes y mecanismos de financiamiento con condiciones inigualables, volviéndose parte de un Círculo Virtuoso de Ayuda.

Finalmente, destacamos y reiteramos nuestras intenciones de continuar rigiéndonos bajo los mismos valores que hemos profesado a través de los años. Siendo una institución que no desiste ante las adversidades para seguir cumpliendo sus objetivos, ser el máximo aliado de las y los mexicanos, creciendo juntos y buscando nuevas formas de salir adelante. Demostremos juntos de cara a este 2023 que, aunque el suelo tiemble, el Monte siempre seguirá en pie.

Atentamente,
José Antonio Palacios Pérez,
Patrono Presidente de Nacional Monte de Piedad I.A.P.



DECLARACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL

El 2022 se presentó como un año de cambios y retos para Nacional Monte de Piedad.

Un año en el que fue momento de mirar hacia adentro, de seguir transformándonos, modernizándonos, y de reflexionar cómo podemos mejorar y continuar siendo un aliado de crecimiento para las familias que confían en nosotros. Sabemos que somos una mano amiga para todos los mexicanos y que el Monte vive para cumplir con su mandato fundacional de “ayudar a quien lo necesite”.

Y sirva este momento para reflexionar al respecto. ¿Por qué es tan importante que Nacional Monte de Piedad continúe creando valor a través de su labor de ayuda?

Porque lo que es bueno para ti, es bueno para México, es bueno para el Monte, es bueno para todos. Porque hemos aprendido que cuando caminamos juntos con servicios de financiamiento accesibles, competitivos y éticos, así como efectuando buenas prácticas laborales, ambientales y de gobernanza, llegamos más lejos. Porque tenemos claro que no hay nada más valioso que ser un agente de cambio. Porque la sociedad mexicana lucha, es resiliente y trabajadora, porque necesita de instituciones asistenciales sólidas y solidarias, para todos aquellos que hoy no tienen acceso al sistema financiero, y también para los mexicanos que, teniendo acceso a dichos servicios financieros, no los reciben en las mejores condiciones.



Y AHORA, ¿QUÉ SIGUE PARA ESTE AÑO? EVOLUCIONAR, MEJORAR, SEGUIR ACERCÁNDONOS A QUIEN NOS NECESITE.

Por lo anterior, nos alegra hoy contar con más de 7.7 millones de operaciones de empeño, mediante las cuales se beneficiaron a millones mexicanos en 2022. Un monto que se traduce en más de 30 mil 901 millones de pesos en préstamos, pero más importante aún, que se convierte en sueños cumplidos, metas alcanzadas, o quizás un respiro importante en un momento de dificultad.

Asimismo, por medio de nuestras 301 sucursales a lo largo de la República Mexicana, empleamos a más de 4 mil colaboradores. Personas a las cuales debemos nuestro éxito, y a las que nos sentimos felices de contar entre los miembros esenciales de la familia Monte. Con ellos nos sentimos profundamente agradecidos. El Monte no sería quien es hoy, sin ustedes.

Adicionalmente, algo de lo que nos sentimos muy orgullosos en la familia Nacional Monte de Piedad, es sin duda alguna la inversión social que realizamos año con año. Y el 2022 no fue la excepción. Fuimos aliados de más de 550 Organizaciones de la Sociedad Civil que apoyan a niños, jóvenes, mujeres y toda la población vulnerable a beneficio de su seguridad alimentaria, educación, salud, trabajo digno e inclusión financiera, resultando en un total de 1.2 millones de personas cuyas vidas inten-

tamos transformar y mejorar, por medio de apoyos de 322 millones de pesos. Pero lo más maravilloso de estas cifras no es el número en sí, sino de dónde vienen estos apoyos.

Cuando una persona va a hacer un empeño a Nacional Monte de Piedad, el remanente de esa operación se va directamente a estos apoyos sociales. Es decir, por cada peso que Monte dona, hubo detrás un mexicano que decidió depositar su confianza en nosotros y, al mismo tiempo, ayudar a otras personas. A esto le llamamos nuestro Círculo Virtuoso de Ayuda, nuestro compromiso inmutable con la mejora del tejido social mexicano. Por eso decimos que lo que es bueno para ti, al final, siempre será bueno para México.

Y ahora, ¿qué sigue para este año?

Evolucionar, mejorar, seguir acercándonos a quien nos necesite. Continuamos con la firme misión de ser un aliado y amigo para quien sueña con abrir su propio negocio, para quien quiere llevar a su familia de vacaciones. Para ti, que vas a empezar la universidad.

Gracias por habernos acompañado en 2022, pues estos logros no serían posible sin tu confianza. Estoy seguro de que el 2023 será un buen año porque, a los mexicanos, no hay reto que nos quede grande.

Javier de la Calle Pardo
Director general de Nacional Monte de Piedad I.A.P.

ALCANCE

EL EJE RECTOR DE LA NARRATIVA DE ESTE REPORTE ES LA CREACIÓN DE VALOR DE MONTE DE PIEDAD Y LAS ACCIONES REALIZADAS PARA ESTE FIN

Presentamos el Reporte Anual Integrado 2022 de Nacional Monte de Piedad I.A.P donde se hace el recuento de las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la sostenibilidad en 2022 incluyendo también lo realizado a este respecto por Financiera Monte de Piedad.

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

El eje rector de la narrativa de este reporte es la creación de valor de Monte de Piedad y las acciones realizadas para este fin. Se continúa aplicando el modelo de creación de valor vinculado a los 17 ODS de la ONU presentado en 2021.

Para una mejor comunicación de los resultados de las distintas áreas se realiza un análisis de datos y conceptos presentados en formato de infografía. También aparece una sección especial donde se analizan las

acciones específicas que realiza Nacional Monte de Piedad y que crean valor para la sociedad mexicana.

Este reporte 2022 es el séptimo se presenta al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y para su elaboración utilizamos como referencia 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 la elaboración de este documento es la Subdirección de Relaciones Institucionales, supervisada por la Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales.

Para cualquier comentario relacionado con de este reporte, la gestión sostenible y la creación de valor en Nacional Monte de Piedad comunícate con:

Ramón Peña
rpenafr@montepiedad.com.mx

Karen Romero
kromero@montepiedad.com.mx



QUIÉNES SOMOS

02

NACIONAL MONTE DE PIEDAD, VALOR PARA MÉXICO Y EL MUNDO

PODEMOS ARGUMENTAR QUE SOMOS PRECURSORES DE LO QUE HOY SE CONOCE COMO “EMPRESA SOCIAL”,

Nacional Monte de Piedad se fundó en 1775 con la misión de “Ayudar a quien lo necesite”.

Podemos argumentar que somos precursores de lo que hoy se conoce como “empresa social”, pues desde un principio en nuestro modelo de negocio generamos rentabilidad al tiempo que atendemos y resolvemos problemas sociales.

El visionario fundador fue Don Pedro Romero de Terreros (1710-1781) personaje relevante de su época e importante hombre de negocios mineros en la Nueva España.

Después de estos casi 250 años de existencia por supuesto que hemos cambiado y evolucionado, pero siempre hemos sido fieles a la esencia de nuestro mandato fundacional el cual hoy día buscamos cumplir a través de dos líneas de acción preponderantes:

- **Servicios de financiamiento: préstamo prendario y crédito personal.**

Ofrecemos opciones de financiamiento estratégico, ya sea con un préstamo prendario (conocido como “empeño”), a través de Nacional Monte de Piedad, I.A.P., o con un crédito personal sin garantía a través de nuestra Financiera Monte de Piedad.

En 2022 nuestros préstamos prendarios beneficiaron a más de 7.7 millones de proyectos, sueños o momentos de dificultad.



- **Acciones de Inversión Social**

Destinamos parte de nuestros remanentes operativos al apoyo, profesionalización y fortalecimiento operativo de Organizaciones de la Sociedad Civil con las cuales desarrollamos intervenciones en temáticas de Problemas Sociales Diversos, Formación para Trabajo Digno e Inclusión Financiera todas ellas alineadas a los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU.

En 2022 trabajamos con un total de 563 instituciones aliadas impactando en 1,200,000 mexicanos y mexicanas.

2.1.2

HISTORIA DE NACIONAL MONTE DE PIEDAD LÍNEA DE TIEMPO

Nacional Monte de Piedad es una de las instituciones más longevas de México fundada en tiempos donde esta tierra se conocía como el Virreinato de la Nueva España. De hecho, somos el primer órgano de financiamiento del continente americano.

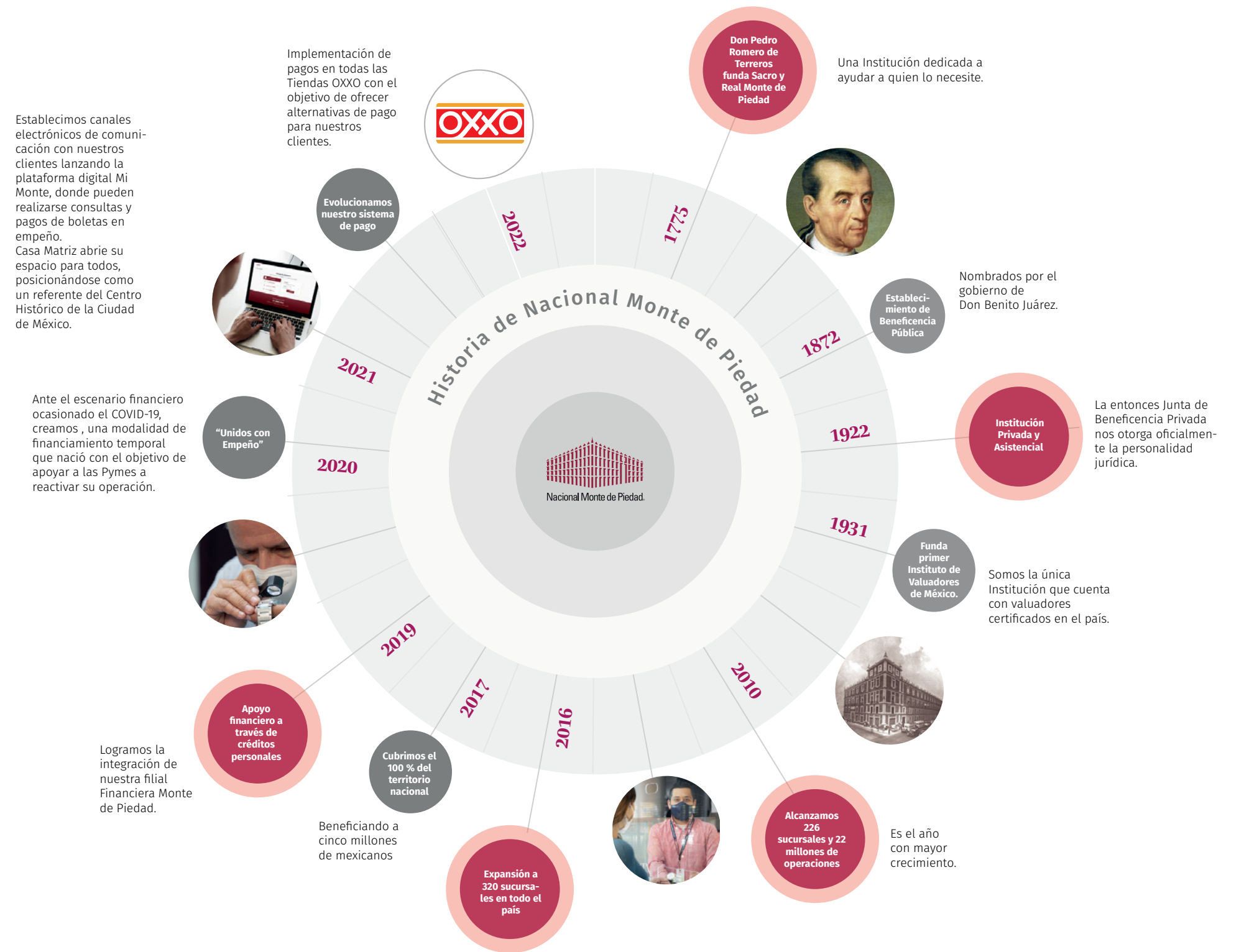
Por tanto, con todo lo sucedido durante estos 247 años de existencia tenemos una buena historia para contar.

Aquí presentamos una línea de tiempo con los principales acontecimientos y siguiendo el vínculo que está debajo se encuentra una visualización interactiva con más información:

Línea de Tiempo Nacional Monte de Piedad

Nacional Monte de Piedad fue fundada en 1775 por Don Pedro Romero de Terreros, importante minero y uno de los hombres más ricos de la Nueva España, con el nombre de Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas.

Desde su origen se estableció que no perseguiría fines de lucro ni remuneración alguna, tendría como misión "Ayudar a quien lo necesite" y con un mandato de Perpetuidad que se ha cumplido sin falla durante 247 años.



MANDATOS FUNDACIONALES



2.3.1 MANDATOS

Desde su creación en 1775, Nacional 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.**

A la fecha se han cumplido a cabalidad los tres mandatos, con todos los desafíos y las transformaciones institucionales que esto ha implicado. Hoy estamos preparados para mantener el liderazgo que nos caracteriza con una visión hacia los retos del futuro.

2.3.2 MISIÓN Y VISIÓN

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.

2.3.3 VALORES

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

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

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

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



ACCIONES QUE
CREAN VALOR

03

3.1

MODELO DE CREACIÓN DE VALOR MONTE DE PIEDAD

Consideramos que hoy día la mejor forma de cumplir la misión de “Ayudar a quien lo necesite” es creando valor para la sociedad mexicana, vía que fundamentalmente se materializa en opciones de financiamiento con las mejores condiciones y en acciones de Inversión Social.

Sin embargo, queremos ir todavía más allá y para esto nos alineamos al movimiento global a favor de la sostenibilidad, tan relevante hoy día. Y para fortalecer este proceso elaboramos el modelo de “Creación de valor de Nacional Monte de Piedad” que se estructura a través de tres elementos fundamentales:

- Las acciones que realiza Monte
- Los grupos de interés involucrados
- Los impactos generados, clasificados en los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU y sus metas específicas

Este modelo está desarrollado a través de un enfoque sistémico que articula y relaciona todos los elementos involucrados y que encuentras representado en el siguiente gráfico:

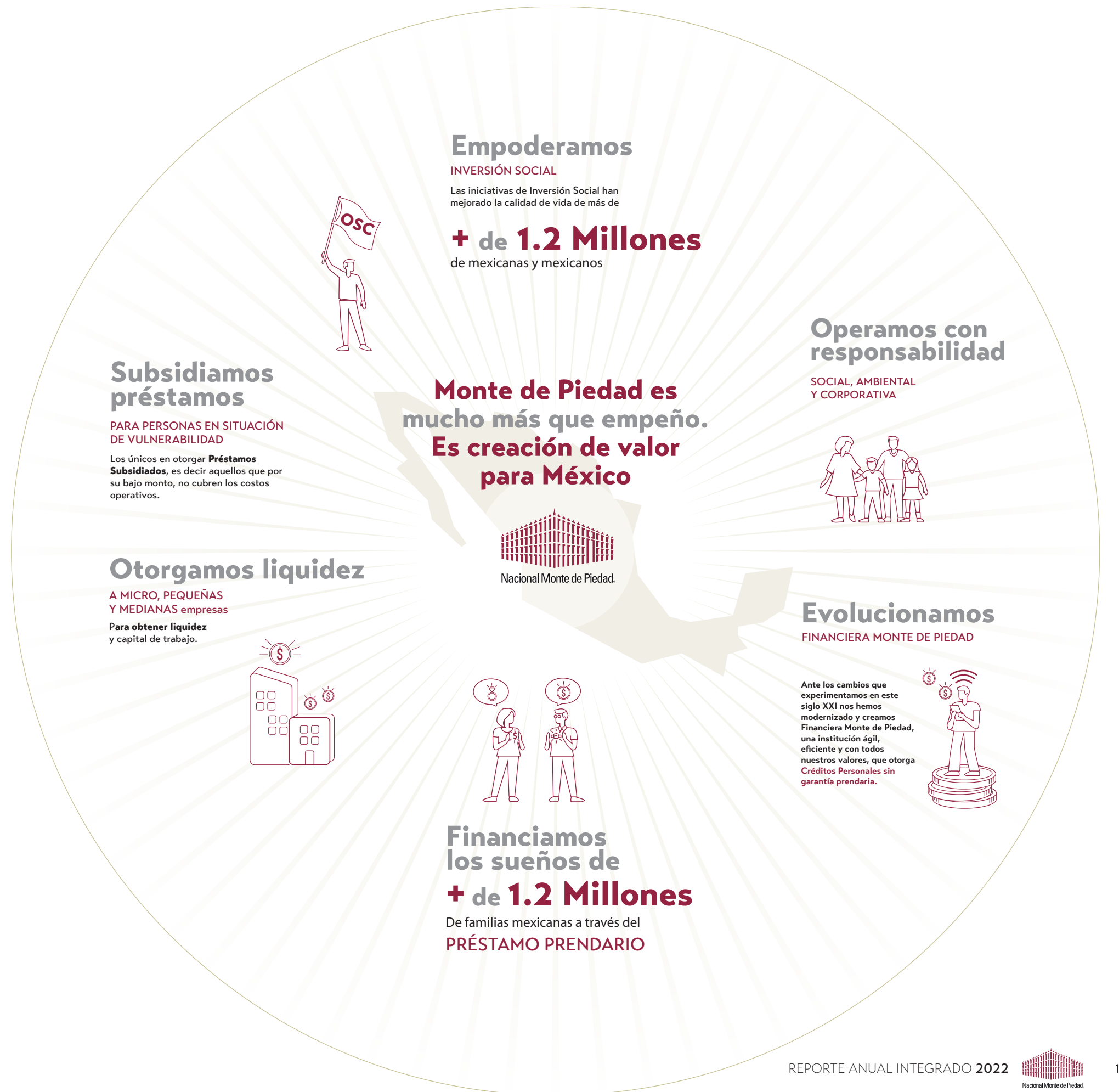


Si te interesa conocer acerca de este modelo y sus características, en este enlace encuentras un video donde se explican de forma breve y concisa los distintos elementos del modelo.

NACIONAL MONTE DE PIEDAD: MUCHO MÁS QUE EMPEÑO

- Subsidiamos los préstamos prendarios que por su bajo monto no cubren los costos operativos, pero que ayudan a personas en situación de vulnerabilidad a resolver necesidades apremiantes. Somos los únicos en realizar esta práctica solidaria.
- Financiamos a más de un millón de familias mexicanas ayudándolas así a resolver sus necesidades y alcanzar sus sueños.
- Otorgamos liquidez y capital de trabajo a micro, pequeñas y medianas empresas para que puedan llevar a cabo sus actividades productivas y promover el desarrollo económico en México.
- Empoderamos a más de 1,200,000 (un millón doscientos mil) mexicanos a mejorar su calidad de vida a través de nuestras iniciativas de inversión social.
- Evolucionamos de forma constante para integrar tradición, disrupción y modernidad. Ante los cambios experimentados en este siglo XXI creamos Financiera Monte, una institución ágil, eficiente y con todos nuestros valores, que otorga Créditos Personales sin garantía prendaria.
- Operamos con criterios de responsabilidad social, ambiental y de gobierno corporativo, adheridos a los principios del Pacto Mundial y los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU.

Monte de Piedad es parte de la historia de México
Monte de Piedad es de todos los mexicanos y mexicanas
Monte de Piedad es más que empeño. Monte es valor



MONTE EN CIFRAS

247

años

siendo parte de la historia de México

301

Sucursales

repartidas en las 32 entidades federativas de la República Mexicana

+23 mil

Créditos personales sin garantía

brindados por nuestra Financiera Monte de Piedad

563

Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

fortalecidas técnica y financieramente

1,215,018

clientes

que financiaron sus proyectos o sueños a través de nuestras modalidades de empeño

4,809

Empleos directos

generados

1,209,656

Personas atendidas

por Organizaciones de la Sociedad Civil apoyadas en 2022

7,799,613

Préstamos prendarios

otorgados durante todo el año

8,878

Ton de CO₂e

emitidas por nuestra operación



SERVICIOS DE
FINANCIAMIENTO

04

4.1

PRÉSTAMO PRENDARIO

Nacional Monte de Piedad es reconocido por ofrecer servicios financieros de calidad y con altos estándares éticos. Son el elemento central de nuestra creación de valor ya que resuelven oportunamente necesidades de financiamiento de millones de familias mexicanas y generan los recursos que se invertirán en el desarrollo de México.

Ofrecemos el ya tradicional préstamo prendario (empeño) y en los últimos años hemos incursionado en los préstamos personales sin garantía a través de Financiera Monte de Piedad.

4.1.1 EL EMPEÑO DE NACIONAL MONTE DE PIEDAD

El préstamo prendario, popularmente conocido como “empeño”, es aquel que se recibe a cambio de un objeto de valor para ser dejado en garantía. Los recursos se entregan de forma inmediata, sólo minutos después del proceso de valuación de la prenda en garantía a cargo de un perito certificado para estimar el monto de la operación.

Y pasado un tiempo, cuando el cliente cubre el total del préstamo y los intereses devengados con el correspondiente IVA, obtiene de vuelta

el objeto dejado como garantía. A este proceso se le llama “desempeño”. Como nuestra misión es ayudar al cliente y no sacar provecho de su necesidad ofrecemos opciones para aquellos que no pueden cubrir el monto total de préstamo en el plazo originalmente pactado. Se ofrece el “refrendo” opción en la cual solo deben pagarse puntualmente los intereses generados hasta durante cinco meses, para después ya liquidar el total. Se puede refrendar hasta tres ocasiones, sólo si empeñaste joyas o tu auto sin resguardo.

Y pasada esta última etapa las prendas no recuperadas se venden en la Tienda Monte. Y aquí puede generarse una “Demasía”, un beneficio que solamente ofrece Monte de Piedad y que se presenta en caso de que el objeto se haya enajenado por un valor mayor al adeudo y entregando al cliente ese sobreprecio.

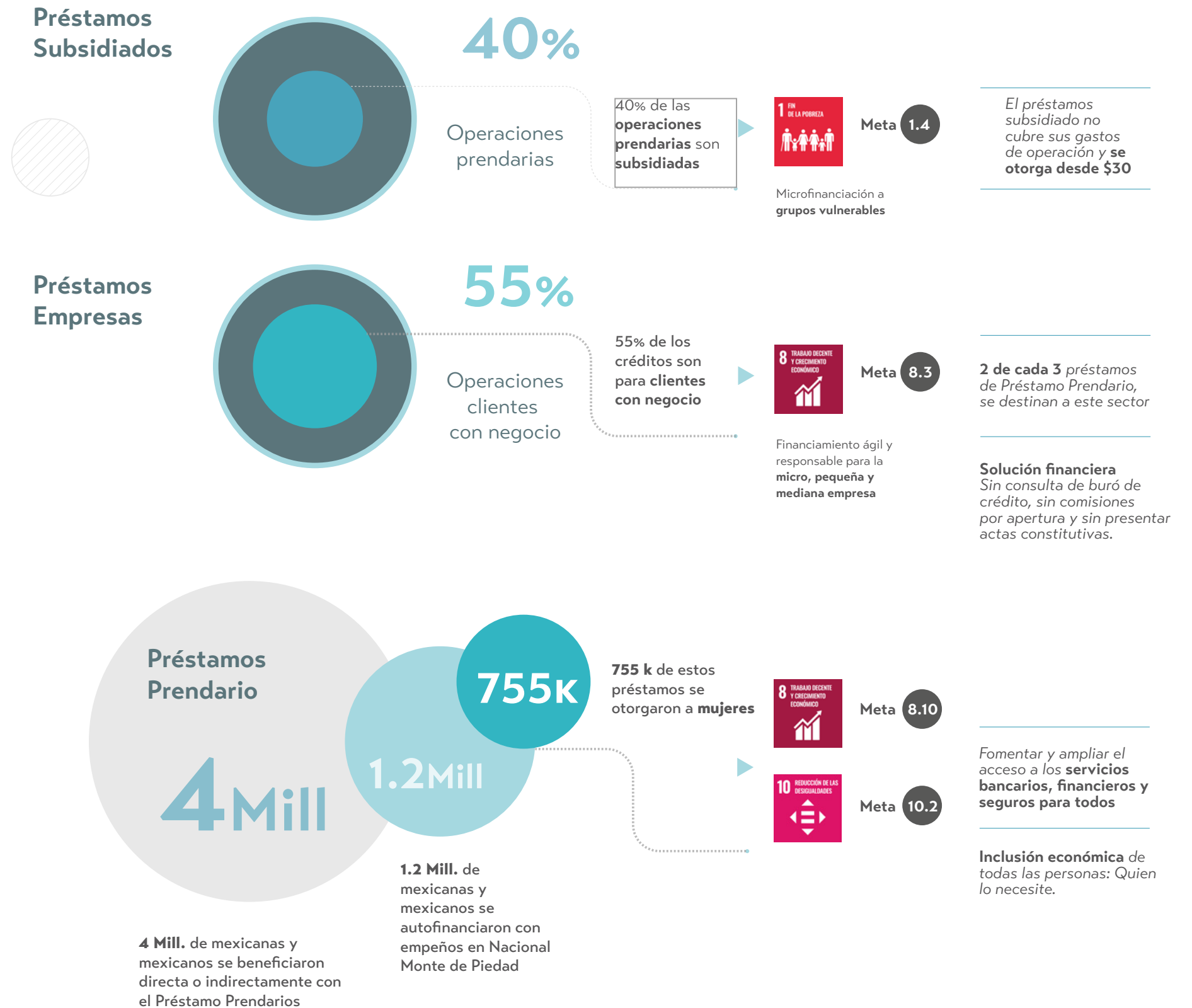
Otra buena práctica es la reevaluación de un artículo ya empeñado y que está en el depósito o Tienda Monte. En este procedimiento se actualiza el valor de la prenda y es posible recibir otro préstamo por él. Por ejemplo, si una joya empeñada es de oro y sube el precio de este metal puede recibirse un monto adicional de préstamo.

Si deseas conocer más de nuestras opciones de préstamo prendario y/o estás interesado en solicitar uno puedes seguir este vínculo:

[Conoce qué empeñar | Nacional Monte de Piedad \(montepiedad.com.mx\)](https://montepiedad.com.mx)



Grupos de interés y ODS impactados

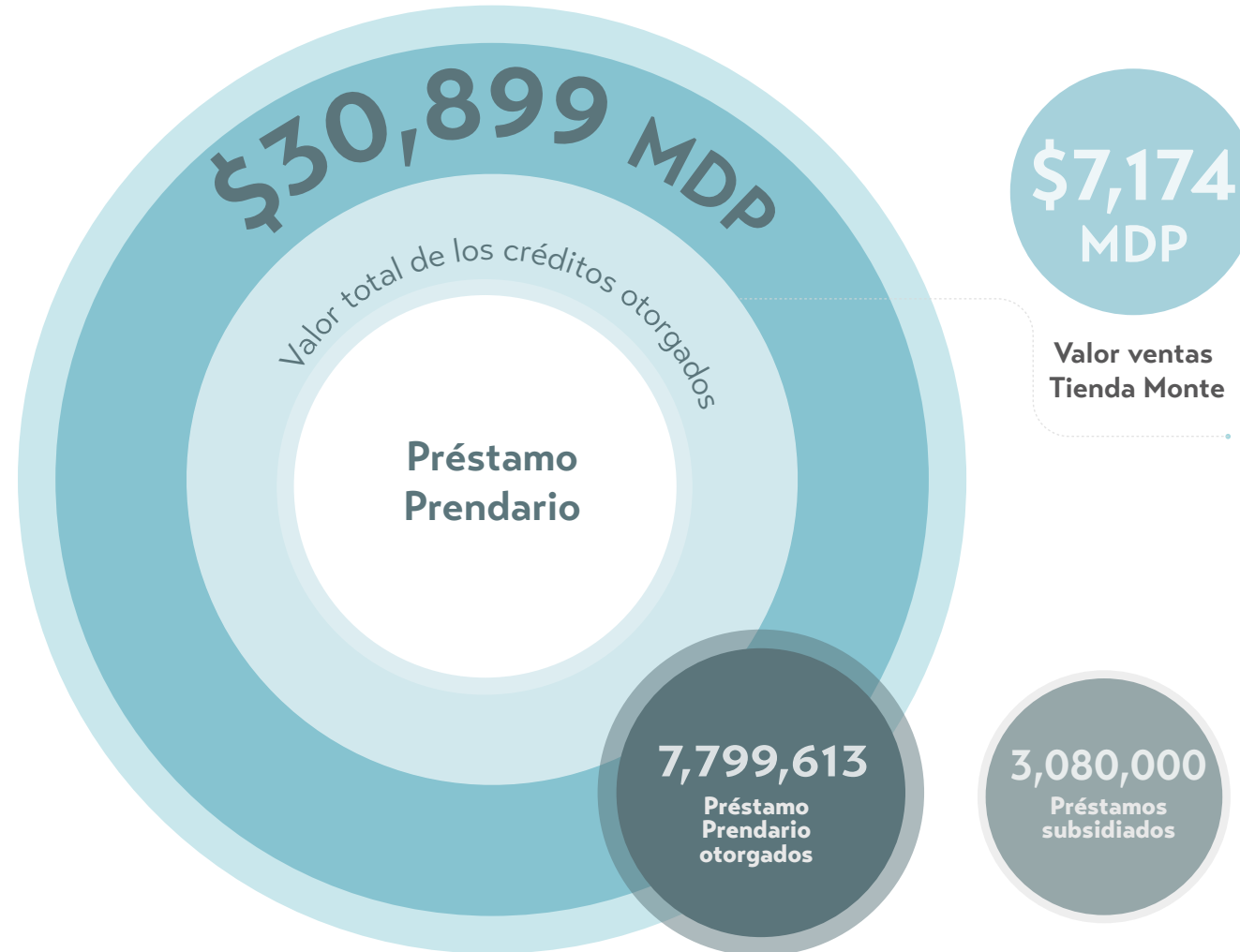


El crédito prendario de Monte de Piedad beneficia especialmente a tres grupos de interés:

- **Familias en situación de vulnerabilidad** a través de nuestros préstamos subsidiados
- **Empresarios de la Micro, Pequeña y Mediana empresa** que recurren a nuestros préstamos para financiar su operación.
- **Las familias mexicanas en general**, especialmente aquellas sin acceso al sistema financiero, a través de nuestro tradicional crédito prendario.

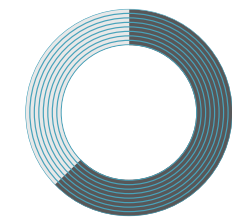
4.1.2 CIFRAS RELEVANTES 2021 PRÉSTAMO PRENDARIO

Préstamo prendario cifras relevantes



1.2 Mill

Clientes atendidos

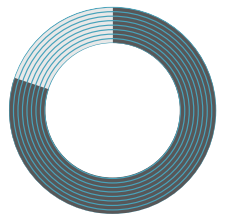


63%
Mujeres

37%
Hombres

301

Sucursales en toda la
República Mexicana



80%
Prendas son
recuperadas

En noviembre de 2022 entró en vigor el convenio con las tiendas OXXO para que en todas sus sucursales puedan realizarse pagos relacionados al préstamo prendario, ofreciendo una alternativa adicional a nuestros clientes.

Las operaciones aplicables son:

- Desempeño
- Desempeño Extemporáneo
- Refrendo
- Refrendo Extemporáneo
- Venta con Billete

En este vínculo se explica a detalle el funcionamiento de esta alternativa: <https://www.montepiedad.com.mx/informacion-de-pagos/pago-en-oxxo/>

CRÉDITOS PERSONALES

4.2.1 FINANCIERA NACIONAL MONTE DE PIEDAD

A través de Financiera Nacional Monte de Piedad también otorgamos créditos personales sin garantía. Nuestro compromiso está en la construcción de un mejor futuro para nuestros clientes. Contamos con plazos cómodos y condiciones competitivas.

Financiera Monte refleja la evolución y adaptación a los nuevos tiempos pues es un servicio pensado en las nuevas generaciones, que busca responder a sus necesidades de financiamiento y recurriendo a plataformas digitales para los distintos trámites y procedimientos.

Financiera Monte es parte de nuestra historia reciente: en 2016 se adquirió la Sociedad Financiera Popular La Paz y en 2017 se obtuvo la autorización por parte de la CNVB para operar el Préstamo Personal sin Garantía y Sociedad Financiera Popular La Paz cambió su nombre a **Financiera Monte de Piedad**.

NUESTROS VALORES:

Integridad

Actuamos de manera respetuosa, honrada y responsable en todos los procesos y actividades que realizamos en nuestro trabajo, dando muestra de transparencia y honestidad.

Calidad y diligencia

Al ser el cliente la figura más importante de nuestra actividad, estamos comprometidos en brindar un servicio de calidad, caracterizado por el cuidado y esmero en cada una de las operaciones, y acompañado por una actitud de servicio y amabilidad.

Conducta de mercado y sociedad

La esencia de la sana competencia se fundamenta en la calidad y condiciones de nuestros servicios, respetando a la competencia con prácticas de negocio justas, responsables y transparentes. Financiera se rige por el mismo Código de Ética de Nacional Monte de Piedad, I.A.P., documento que señala nuestras políticas de transparencia y servicio.

Los servicios financieros ofrecidos son:

1. Crédito en línea
2. Crédito de renovación
3. Crédito de consolidación
4. Crédito para empleados del IMSS
5. Crédito TUNAVE

Se puede obtener más información respecto a estos servicios y sus características a través de este vínculo:

<https://financieramontedepiedad.com.mx/>



4.2.2 ACCIONES RELEVANTES 2022 – CRÉDITO PERSONAL

En 2022 se desarrolló un canal digital para que los clientes potenciales soliciten un crédito las 24 horas del día y los siete días de la semana en tiempo real y 100% vía remota.

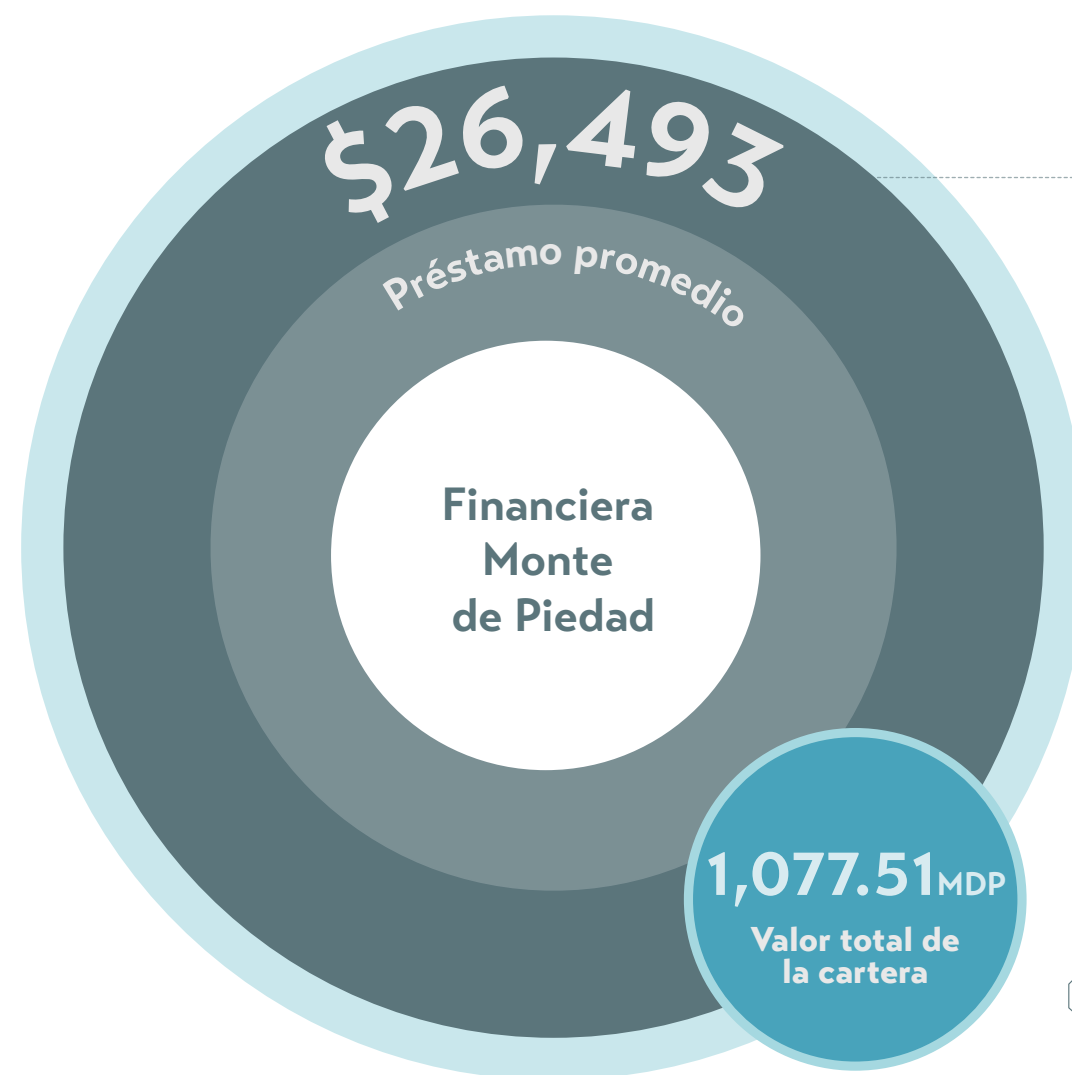
La experiencia comienza preguntándole al cliente por su necesidad financiera, posteriormente se le brinda una oferta personalizada que, de ser de su agrado, permite establecer una relación de largo plazo para que la Financiera Monte de Piedad les ayude a conseguir sus objetivos económicos.

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 2022 se avanzó en la facilidad de realizar pagos desde la comodidad del hogar a través de estas opciones:

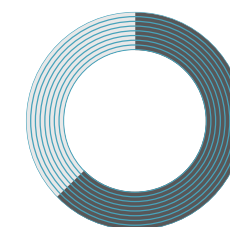
- Domiciliación de pagos
- Pago vía SPEI
- Citibanamex Web Service
- Citibanamex Sucursal
- OXXO
- Liga de pago - Call Center

4.2.3 CIFRAS RELEVANTES 2022 - CRÉDITO PERSONAL



160,450

Clientes atendidos



61%
Mujeres

39%
Hombres

Productos Financiera Monte de Piedad



Crédito TUNAVE



Crédito personal en línea



Crédito Consolidación de deuda



Crédito renovación



Crédito Empleados jubilados IMSS

4.3

RED DE SUCURSALES

Nacional Monte de Piedad cerró el año 2022 con 301 sucursales de préstamo prendario.

Tenemos presencia en cada una de las entidades federativas de la república mexicana.

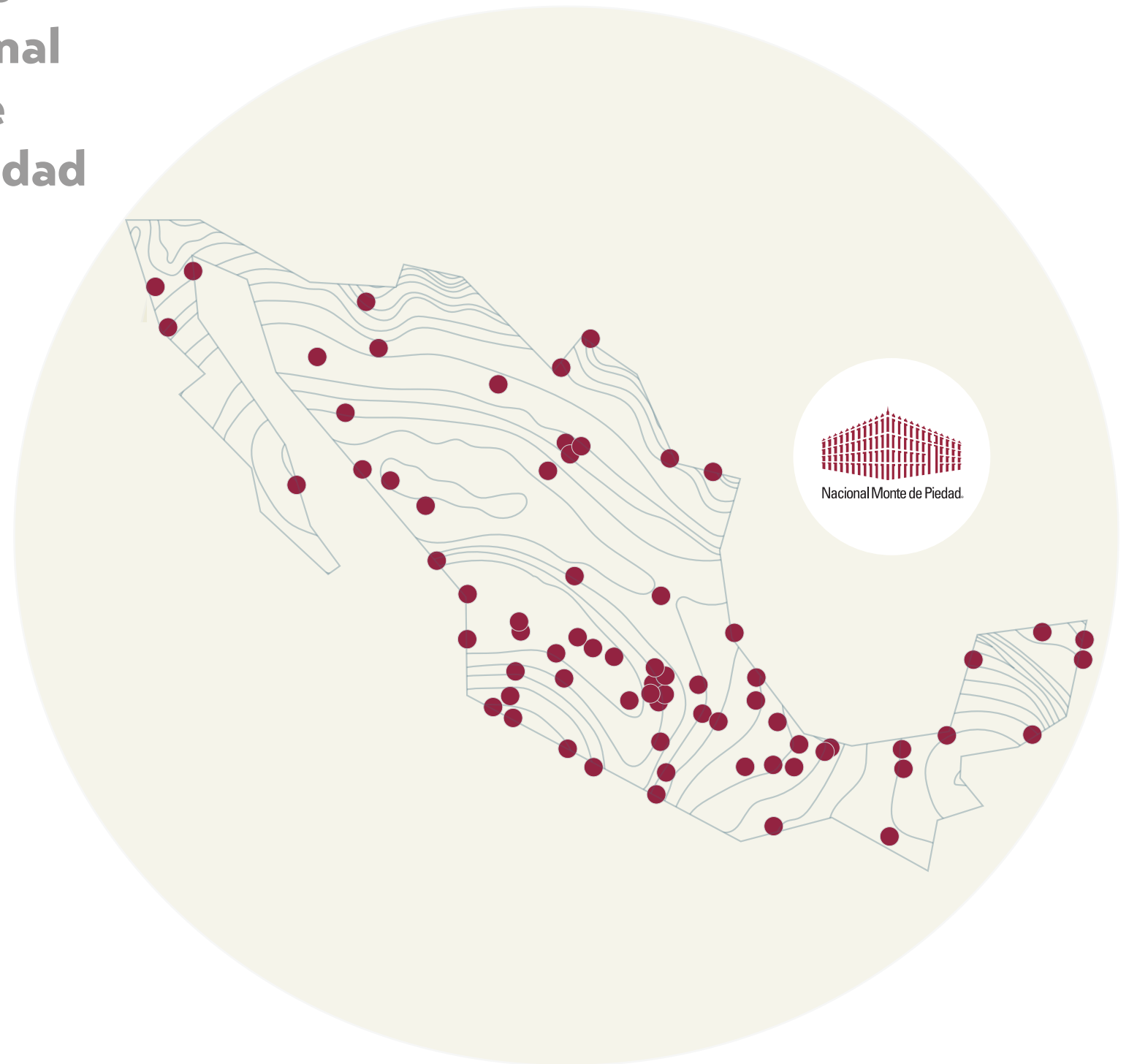
PRESENCIA DE MÉXICO DE FINANCIERA MONTE DE PIEDAD

Por su modelo innovador, Financiera Monte de Piedad no opera a través de sucursales “tradicionales” sino lo hace más bien a través de una atención directa y personalizada de los clientes. Las entidades federativas donde se operó en 2022 son:

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

Somos Nacional Monte de Piedad





INVERSIÓN SOCIAL

05

MODELO DE INVERSIÓN SOCIAL DE NACIONAL MONTE DE PIEDAD

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.

Una parte importante de los remanentes de la operación prendaria y servicios financieros se invierte en Organizaciones de la Sociedad Civil que tienen iniciativas dirigidas a restituir el derecho a la salud, educación, trabajo digno, inclusión financiera, seguridad alimentaria, entre otros, uniendo esfuerzos con otros donantes y actores sociales.

La Inversión Social de Nacional Monte de Piedad tiene el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible de México y con ello, busca mejorar 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 1.2 millones de personas con las que trabajan estas organizaciones.



5.2

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU E INVERSIÓN SOCIAL NACIONAL MONTE DE PIEDAD

La estrategia central de la Inversión Social de Nacional Monte de Piedad, en sintonía con el modelo de creación de valor institucional, se alineó a promover el avance de los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS).

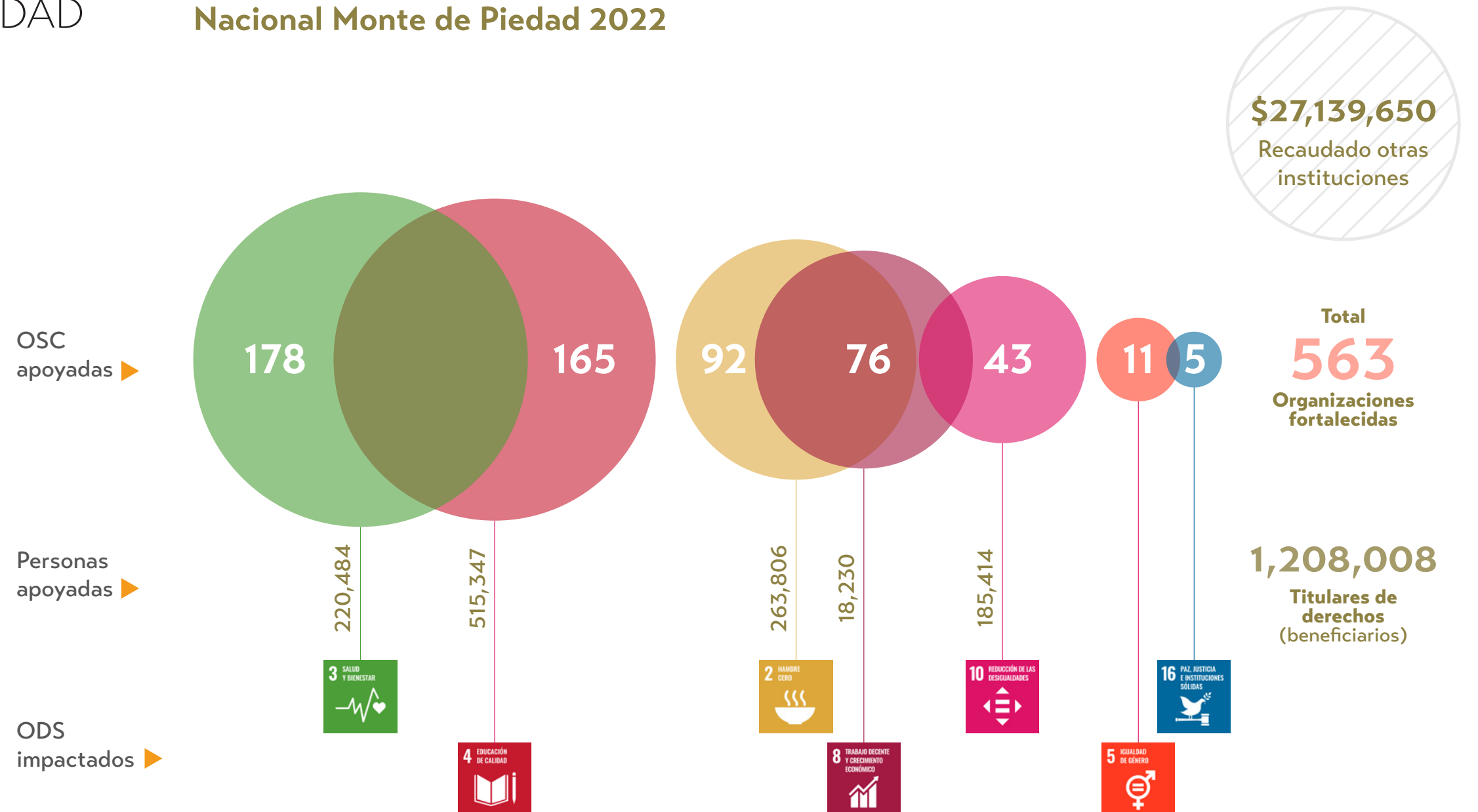
Fundamentalmente financiamos y apoyamos a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), para que puedan desarrollar intervenciones con impacto positivo en la sociedad mexicana y que contribuyen a los ODS.

También ejecutamos acciones y programas de forma directa focalizadas en los ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas y 17 – Alianzas para lograr los objetivos.

Por tanto, nuestra contribución a los ODS se agrupará en los dos segmentos siguientes:

- Directa, generada por los programas propios,**
- e Indirecta, aquella que surge a través de las acciones de las OSC apoyadas.**

Inversión Social Nacional Monte de Piedad 2022



5.3

CONTRIBUCIÓN DIRECTA A LOS ODS

En 2022 contribuimos de forma directa a los ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas y 17 – Alianzas.



ODS 16 – PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Aquí alineamos los esfuerzos a las Meta 16.6 de: *“Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”.*

Llevamos a cabo acciones de fortalecimiento institucional que resumen en el siguiente cuadro:

TIPO DE FORTALECIMIENTO	MECANISMO	No. OSC	No. PERSONAS
Gestión para Resultados de Desarrollo	Comunidad de Aprendizaje	15	27
	AliadOSC	106	202
Monitoreo y Evaluación	Comunidad de Aprendizaje	20	35
Estrategias y capacidades organizativas	Becas IPADE e ICAMI	2	2
	Acciona	40	74

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



ODS 17 – ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Las acciones se alinearon a la meta 17.17 de “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”.

Las principales alianzas que hemos impulsado y fortalecido con asistencia técnica y financiera en 2022 son:

- Alianza con Fundación Coppel en la coinversión para el Trabajo Digno de las juventudes y las personas con discapacidad.
- Alianza con Dibujando un Mañana A.C. y Fundación Familia BO-CAR A.C. en la coinversión “Sumar para Transformar”.
- Alianza con Citibanamex para el diseño de programas de educación financiera.
- Alianza Jóvenes con Trabajo Digno.
- Alianza Red Global Jóvenes Oportunidad (GOYN) Ciudad de México.
- Grupo Promotor de la Economía Social y Solidaria.
- PULSO OSC.
- Programa AliadOSC.



5.4

CONTRIBUCIÓN INDIRECTA A LOS ODS A TRAVÉS DE LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL (OSC) APOYADAS

Como ya se mencionó antes, esta contribución es generada por las 563 OSC que apoyamos y fortalecimos en 2022.

En total se impacta en 5 ODS cuyas cifras relevantes se presentan a continuación:



ODS 2 - HAMBRE CERO

Número de OSC apoyadas - 90

Número total de personas apoyadas - 263806



ODS 3 - SALUD Y BIENESTAR

OSC apoyadas - 176

Personas apoyadas - 220,484

CASO DE ÉXITO ODS 3 / INSTITUTO MEXICANO

DE OFTALMOLOGÍA: persona usuaria que tuvo acceso a alguna operación y como resultado, cambio de vida.



Héctor: No podía trabajar porque no podía ver por la catarata, de hecho, me afectó muchísimo económicamente. Cada rato me estaba cayendo, me caí siete veces. No alcanzaba a ver nada, en la calle me tropezaba. Un amigo me recomendó al Instituto Mexicano de Oftalmología, I.A.P. y me echaron la mano. Mi vida ha cambiado al 100%. Aunque no veo en un ojo, con el otro ojo me cambió la vida por completo. Ya puedo buscar un trabajo y adaptarme a echarle ganas para adelante. Ya no es como antes, ya es más tolerable. Gracias a Dios encontré esta institución que me echó la mano. Lo que más agradezco es que me devolvieron parte de mi vida, se los agradezco mucho. Si no hubiera pasado esto, estaría abajo, tu autoestima se derrumba. Esta institución es muy buena, les recomiendo a las personas que vengan y se operen aquí.



ODS 4 - EDUCACIÓN DE CALIDAD

OSC apoyadas - 181

Personas apoyadas - 520,074



ODS 8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Número de OSC apoyadas - 54

Número total de personas apoyadas - 18230

CASO DE ÉXITO ODS 8 / TESTIMONIO LÍDER DE OSC: PILAR IBARRA DE IMPULSO UNIVERSITARIO:

A través del proyecto con NMP, diseñamos una plataforma de vinculación laboral que ha facilitado la vinculación de la oferta con el talento de los jóvenes en formación como quienes ya concluyeron la intervención con nosotros. Con esta plataforma, nos acercamos a más de 60 empresas con las que tenemos convenios y están inscritas a la plataforma. Esto nos ha ayudado para hacer vinculaciones laborales con las juventudes. Es muy padre ver cuando se logra la vinculación con los jóvenes y cuando se genera la conciencia en las empresas del problema público de la empleabilidad en jóvenes. Es invaluable los beneficios y lo que nos hemos fortalecido como institución a través del trabajo con NMP, que confía en nuestra labor y se involucra, no solo con el donativo, sino en todo lo que nos aporta: fortalecimiento de nuestra línea estratégica y nuestro modelo de intervención; vinculaciones y alianzas que hemos podido generar y la capacitación que nos brindan.

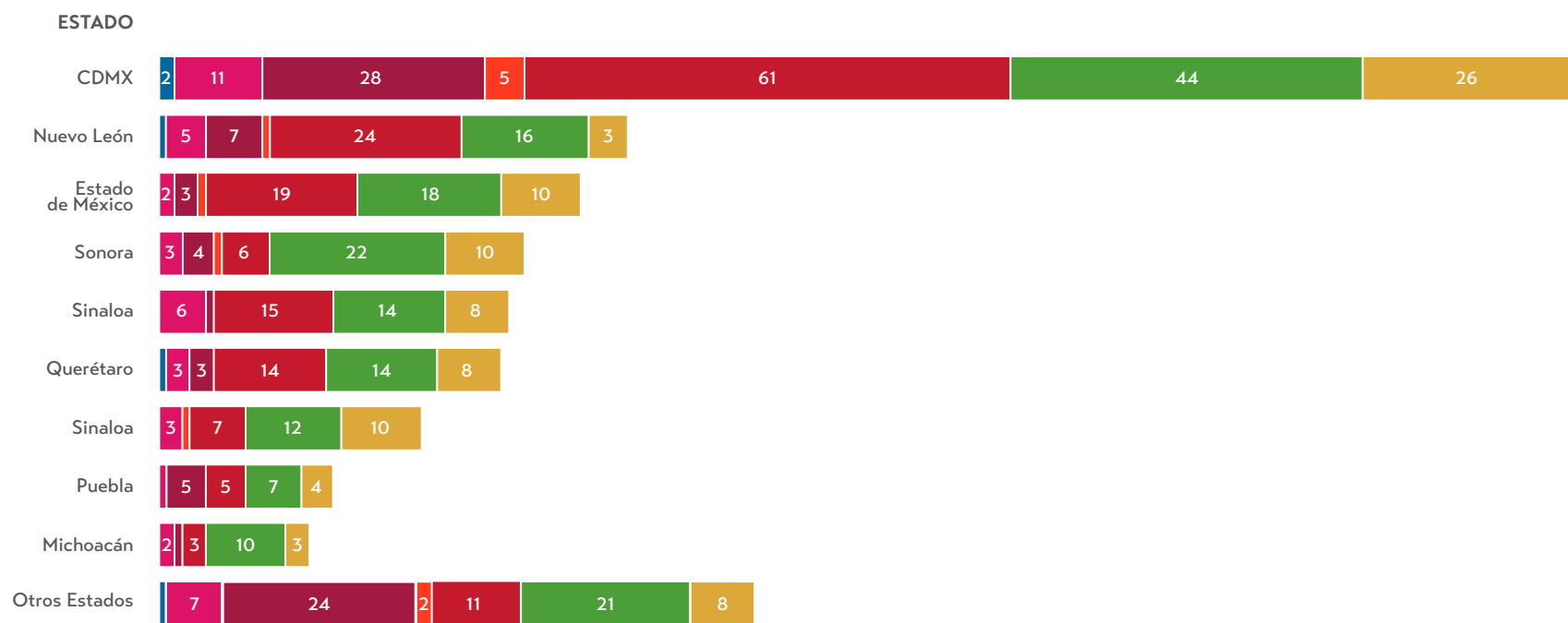


ODS 10 – REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Número de OSC apoyadas - **72**

Personas que redujeron su desigualdad - **185.414**

**Inversión Social -
ODS por Estado promovidos a través de OSC apoyadas 2022**



NÚMERO DE OSC



*Otros Estados: aquí se incluyen todos los demás Estados de la República Mexicana que no aparecen de forma individual en el gráfico

5.5

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.

PROCURACIÓN DE FONDOS	
Fondos recaudados en 2022	\$ 27,139,650
Donantes	11
OSC apoyadas	45

Procuración de fondos y Programas apoyados



5.6

OTROS PROYECTOS Y ACCIONES RELEVANTES DEL 2022

- **Becas Generación Bicentenario**
 - Becarios graduados: **95 alumnos en 2022**
 - Becarios activos: **207**
- **POSIBLE**
 - Cooperativas fortalecidas **56**
 - Personas registradas en la convocatoria **30,251**
 - Modelos de negocio terminados **13,595**
 - Personas formadas a través de los cursos de formación **3,900**
- **Participación en Posible COOP**
 - Cooperativas fortalecidas **56 cooperativas**
 - Cooperativistas capacitados **132 directos, 457 indirectos**
 - Empleos directos conservados **2,195**
- **Publicación del libro “Generosidad en México III. Fuentes, cauces y destinos”** por el CIDE, en el que participamos como la fuente de investigación sobre el sector filantrópico y voluntariado en México. Esto nos permitió compartir las estrategias y acciones de apoyo en beneficio de nuestras organizaciones aliadas y de las poblaciones en condición de vulnerabilidad.

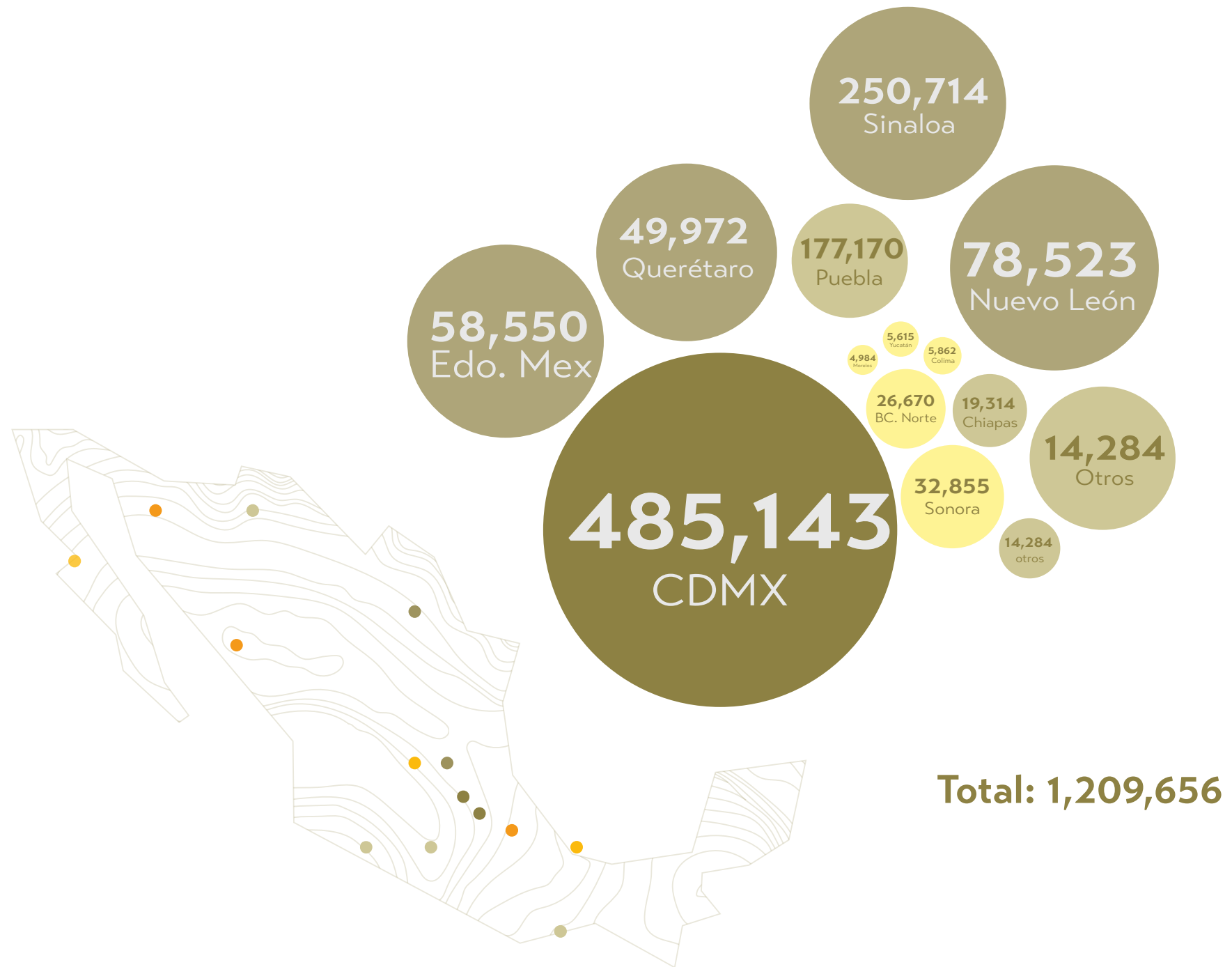
- **Participación en diversos espacios de diálogo para mejorar el sector social:**

Participamos en diferentes espacios de diálogo, tales como: Ensamble; Iniciativa del cuidado ciudadano; Rutas para Fortalecer; Latimacto; Foro de Donantes de CEMEFI; Foro Latinoamericano de Inversión de Impacto (FLII); Alianza por la Inversión de Impacto México; Alianza de fundaciones privadas latinoamericanas que impulsa el valor de las personas mayores y su importancia en la sociedad.

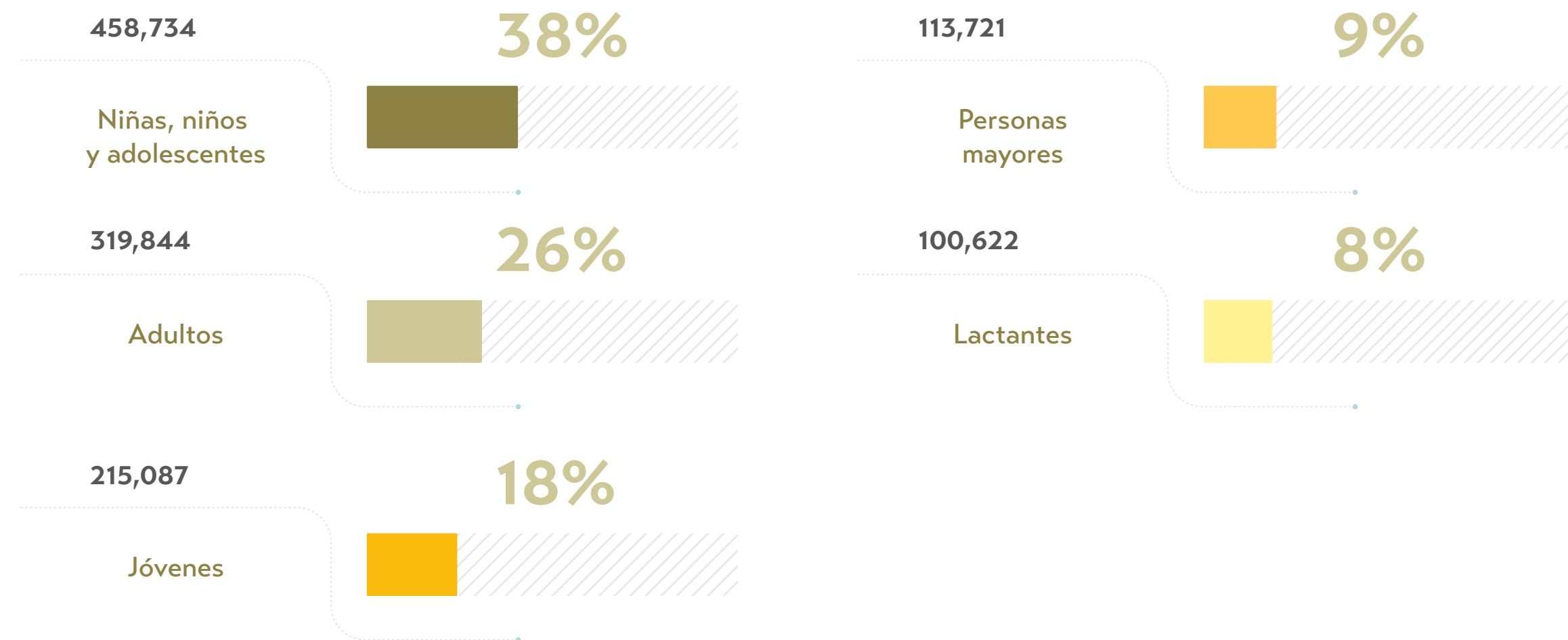
Así mejora el entendimiento de las variantes del ecosistema, nos permite articularnos con otros actores para co-crear soluciones, podemos compartir estrategias efectivas y conocer tendencias en otras partes del mundo

HUELLA SOCIAL DE NACIONAL MONTE DEPIEDAD

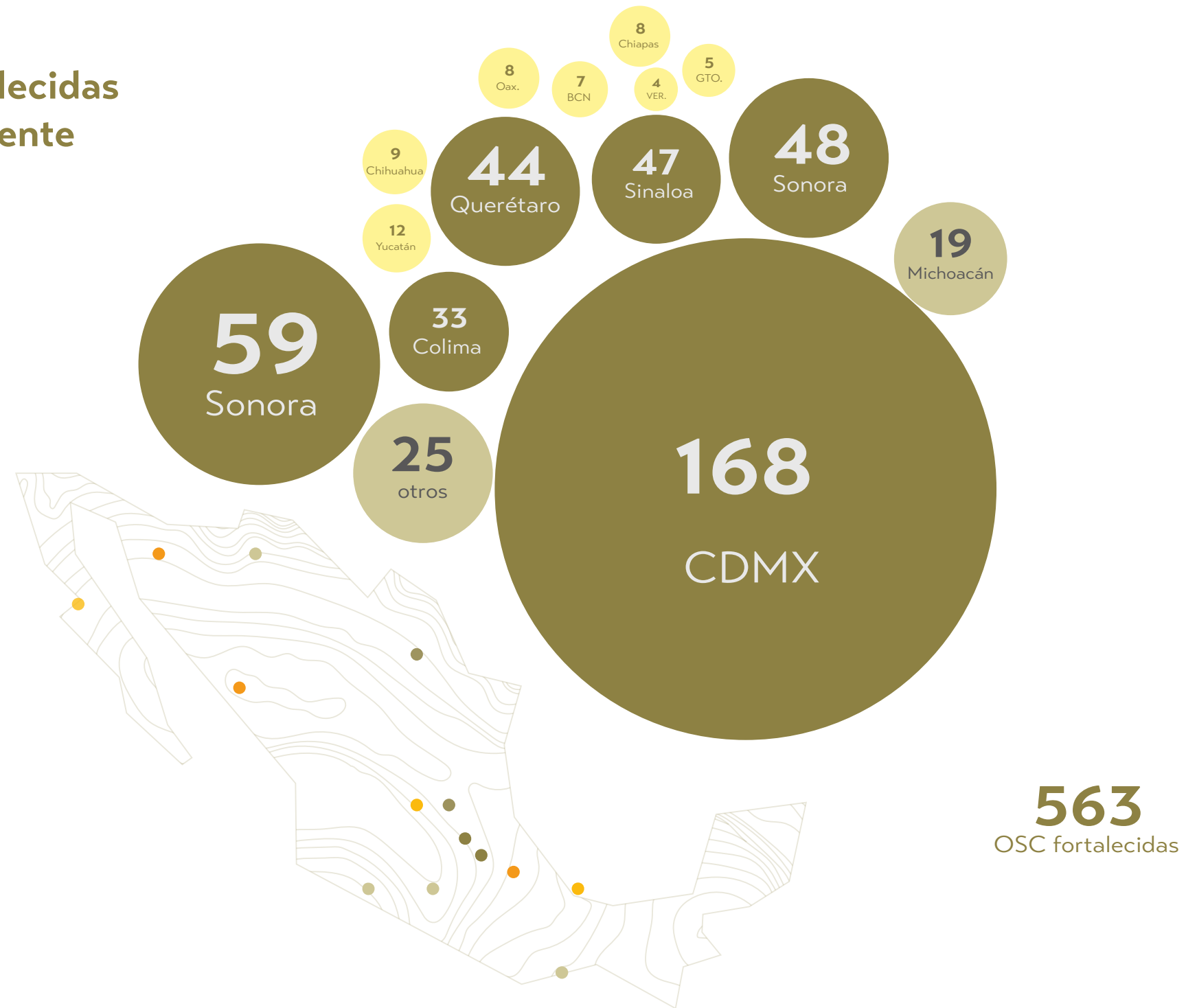
Inversión Social
Titulares de derechos (beneficiarios)
por estado



Inversión Social Titulares de derechos (beneficiarios) por estado



Inversión Social Organizaciones fortalecidas técnica y financieramente en 2022





ACCIONES DE
ÉTICA Y GOBERNANZA

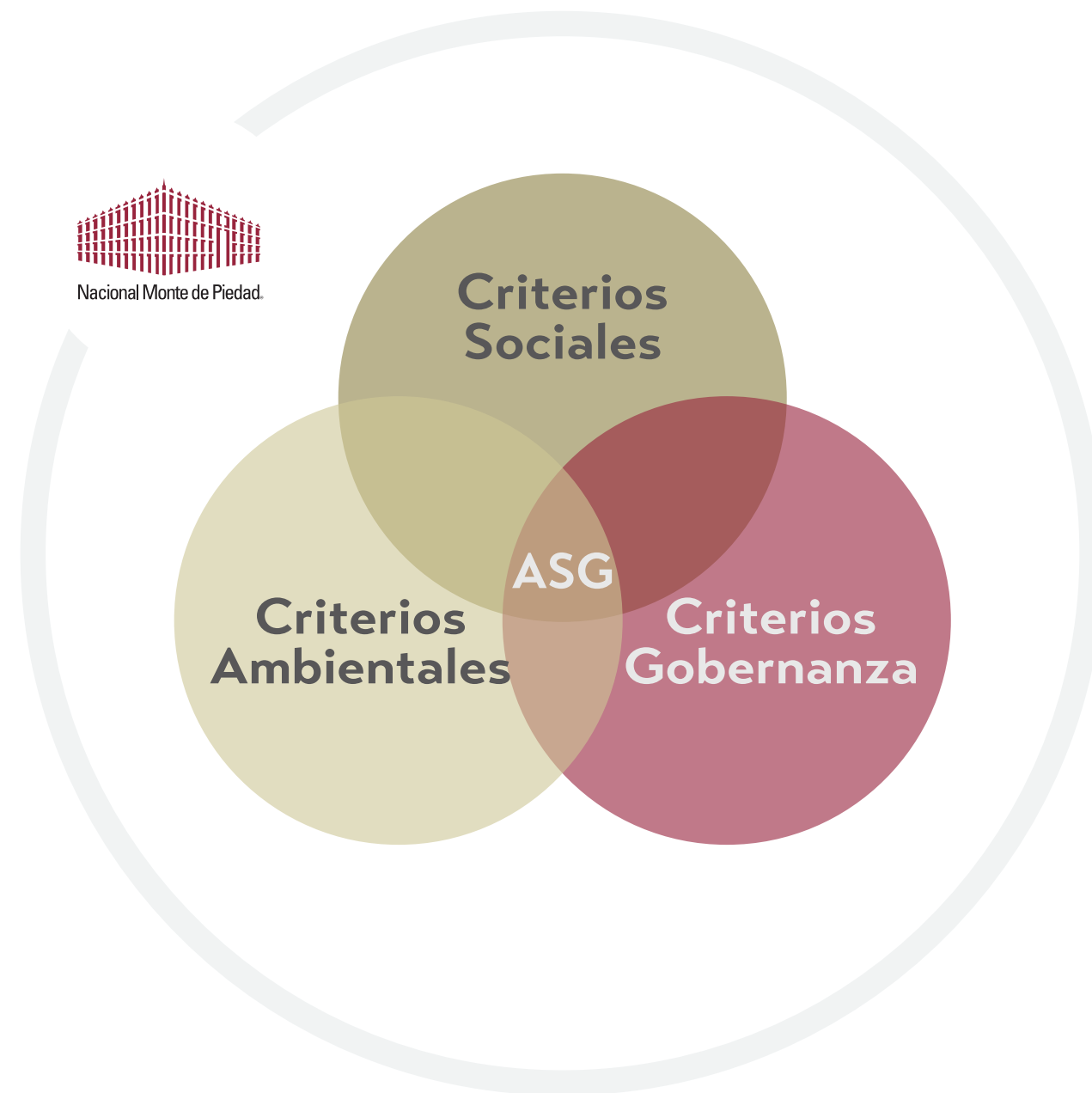
06

INTRODUCCIÓN

Modelo ASG

Un elemento relevante de la creación de valor de Nacional Monte de Piedad son las buenas prácticas en ética y gobernanza, ya que permiten una operación institucional ordenada, viable, transparente y sostenida en el tiempo.

Estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes y normas que nos aplican, así como en 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.



ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y OPERATIVA

Nacional Monte de Piedad está legalmente constituido como una Institución de Asistencia Privada (IAP) y en conformidad con la legislación vigente es supervisada por la Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México.

Bajo esta figura jurídica el máximo órgano de Gobierno corresponde a un Patronato, el cual está integrado por siete miembros, mexicanas y mexicanos destacados y ejemplares a quienes les corresponde velar por los intereses y el patrimonio de la institución buscando así cumplir cabalmente el mandato estatutario del fundador de mantener la operación a perpetuidad.

En cuanto a la estructura operativa, la labor cotidiana se desarrolla a través del trabajo y dedicación del equipo Monte que se agrupa en diez direcciones y una auditoría general. Y este equipo es liderado por un director general función que para 2022 ha desempeñado el Ing. Javier de la Calle Pardo.



6.2

SISTEMA INTEGRAL DE ÉTICA

6.2.1 ELEMENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ÉTICA

El Sistema Integral de Ética es un componente clave del cuidado y procuración en el ambiente de control de Nacional Monte de Piedad y sus empresas relacionadas.

A través de sus diversos elementos fomenta un ambiente íntegro entre los colaboradores, ayuda a tomar decisiones ante dilemas éticos y reduce los riesgos en la operación. Combate actos que atenten contra la dignidad de las personas y prácticas deshonestas e ilícitas, implicando responsabilidades de todos los relacionados con Monte de Piedad.

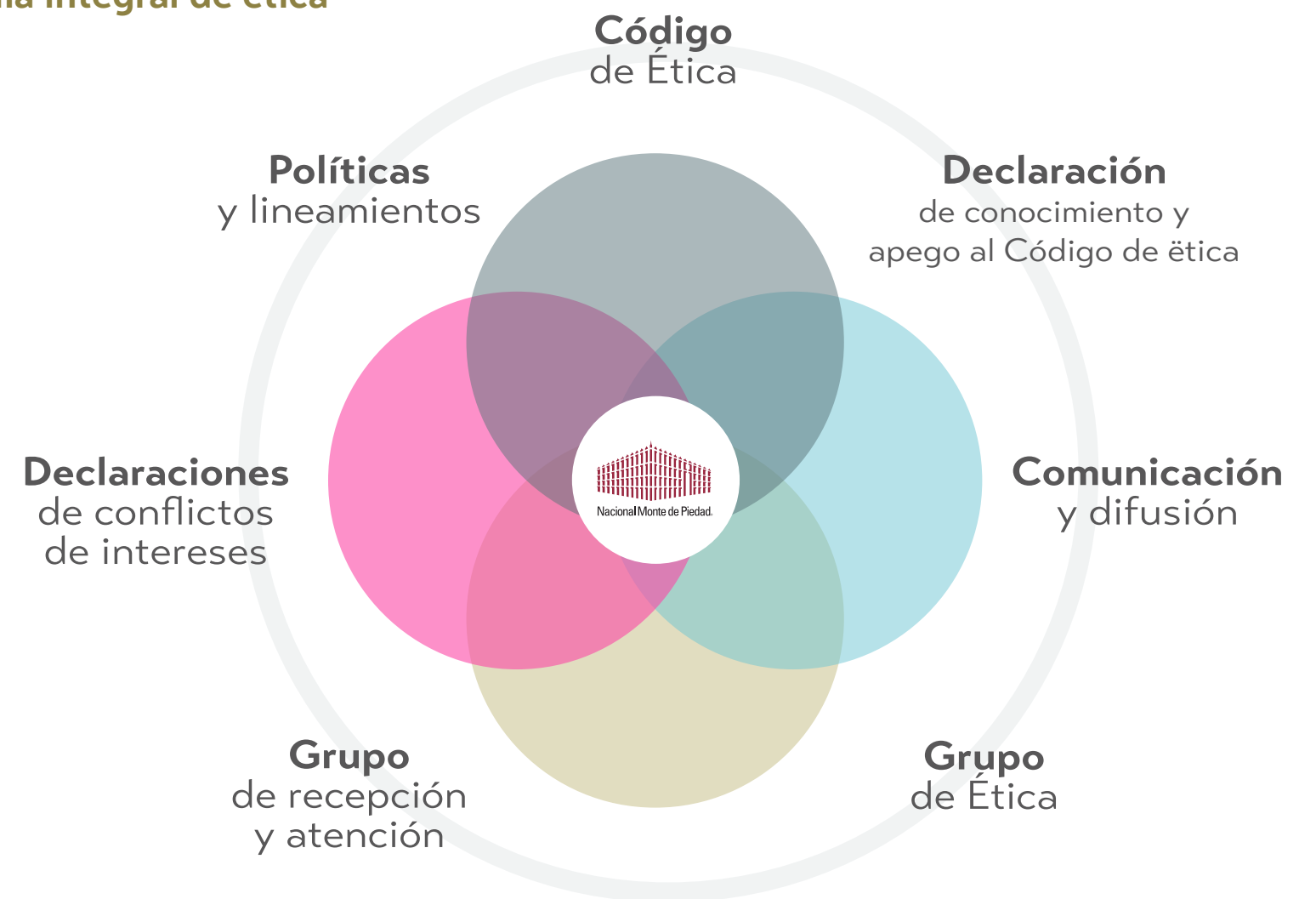
Se compone de ocho elementos, que son la guía para conducirnos bajo dicho marco de actuación:

- 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

Estamos atentos a las necesidades de la sociedad y los diversos grupos relacionados con la Institución, por tanto, se revisa y adecua continuamente para mantenerlo en consonancia a las situaciones sociales presentes.

Respecto al Código de Ética y su declaración se han incorporado pronunciamientos y principios más claros e integradores, con ejercicios prácticos y aplicables a los miembros de la Institución, los cuales se han difundido mediante comunicados y cursos a colaboradores.

Sistema integral de ética



6.2.2 ACCIONES RELEVANTES 2021 – SISTEMA INTEGRAL DE ÉTICA

En 2022 se actualizaron las políticas y lineamientos de este sistema junto con los diversos ejercicios de declaraciones, buscando así mayor alcance, precisión y claridad para detectar anomalías, desviaciones, riesgos y situaciones de conflicto de interés.

En cuanto a las buenas prácticas de comercialización y operatividad en la Institución, se reformularon los controles en el manejo de uso de información privilegiada con el objetivo de evitar acciones como apartado de prendas y arbitraje. Se pretende así que las operaciones se realicen bajo condiciones de oferta pública y mercado abierto.

En 2022 se enfatizaron los temas de “Conflicto de Intereses” y “Tolerancia y equidad” buscando concientizar a los miembros de la Institución de las situaciones bajo las cuáles pueden ponerse en riesgo el patrimonio y bienestar de todos los relacionados.

Se incentivaron las conductas que hacen la diferencia para promover un ambiente laboral adecuado y sano en las relaciones entre miembros, clientes, proveedores, donatarias y público en general:

CONDUCTAS QUE HACEN LA DIFERENCIA

- *Marcar y hacer valer los límites del contacto y acercamiento personal.*
- *Tener un claro y respetuoso pronunciamiento respecto a las acciones que no son de tu agrado.*
- *Maximizar el uso de un lenguaje correcto y cortés.*
- *Respetar la diversidad de preferencias y creencias.*
- *Ante un trato inadecuado de un cliente interno o externo, responder de manera respetuosa y apoyarse en el equipo de trabajo o compañeros, para llevar la situación de la mejor manera posible.*

Con nuestro equipo de trabajo (jefes, subordinados u homólogos):

- *Procurar una comunicación asertiva y objetiva basada en lograr metas y objetivos institucionales, juntos.*
- *Ser claros en el establecimiento de responsabilidades y lineamientos de trabajo.*

Con nuestros clientes internos y externos:

- *Informar correcta y oportunamente.*
- *Ser transparentes en cuanto a nuestros procesos, productos y características de estos como requisitos, tasas, plazos, montos, etc.*
- *Proporcionar información veraz y precisa.*
- *Tener una actitud de esmero, servicio y ayuda.*

Contamos también con Tu Línea Ética, un canal primordial para reportar incumplimientos dentro de la Institución. En 2022 mejoramos la comunicación y contacto con los usuarios, nuestros niveles de atención a los casos reportados bajaron y los equipos de trabajo para atender los casos se han vuelto cada vez más más pluridisciplinarios.

AÑO	NIVEL ANUAL	VAR. %
2020	2.9	-
2021	2.7	7% ↓
2022	2.3	15% ↓

Los usuarios de la línea hicieron un uso más variado de los distintos canales disponibles para el levantamiento de reportes, muestra del esfuerzo institucional para poner a su alcance una gama mayor de medios de comunicación:

6.3

PREVENCIÓN AL LAVADO DE DINERO

En tiempos actuales la prevención al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo es un aspecto clave. Fallas en este sentido, además del daño que se inflige a la sociedad, pueden destruir la reputación de una institución.

Para prevenir estos ilícitos hemos establecido mecanismos y procedimiento entre los cuales destacamos los siguientes:

- 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 6 años consecutivos, impartiendo capacitación al personal, difundiendo conceptos 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.

6.4

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 en 301 puntos del país
- Agilizar la información para la investigación
- Acotar los espacios para la comercialización de objetos del delito
- Transparentar las actividades prendarias.

Cabe señalar que en 2022 estrechamos relaciones con las fiscalías. Mes a mes se les proporciona información de nuestras Operaciones Prendarias, fortaleciendo así nuestro compromiso con las autoridades y con el cumplimiento de la legalidad vigente.

6.5

ACCIONES ANTICORRUPCIÓN CON PROVEEDORES Y DONATARIAS

Somos conscientes de la importancia de incorporar nuestras prácticas anticorrupción a la cadena de valor, por tanto, hemos establecido medidas al respecto.

En el caso de los proveedores aplican estos procedimientos:

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

Durante 2022, dentro del mecanismo “Tu Línea Ética”, se trabajó el tema de las donatarias apoyadas por Inversión Social, grupo importante con el buscamos mantener relaciones sanas y de largo plazo a través de la difusión de nuestros principios y la obtención de sus declaraciones en posibles situaciones de conflicto de interés.

6.6

DERECHOS DE LOS CLIENTES DE MONTE- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Protegemos los datos personales de nuestros clientes, cumpliendo con las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su reglamento, nos alineamos a las mejores prácticas internacionales de seguridad de la información (ISO/IEC 27001), contamos con políticas y controles robustos que nos permiten garantizar la integridad y confidencialidad de los datos personales que ellos nos confían.

Para darle mayor certeza y confianza a los clientes hacemos de su conocimiento nuestro aviso de privacidad mediante los distintos canales que ponemos a sus disposición para proporcionarnos sus datos personales (página web, call centers, aplicaciones móviles y acrílicos visibles en sucursales) donde con claridad se les indica las finalidades del tratamiento de sus datos, los datos personales que recabamos y como pueden ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), lo cual permite que sus derechos de autodeterminación al tratamiento de sus datos personales se encuentren garantizados.

Estos avisos se encuentran en los siguientes vínculos:

<https://www.montepiedad.com.mx/aviso-de-privacidad/>

<https://www.montepiedad.com.mx/portal/legales-derechos-arco.html>





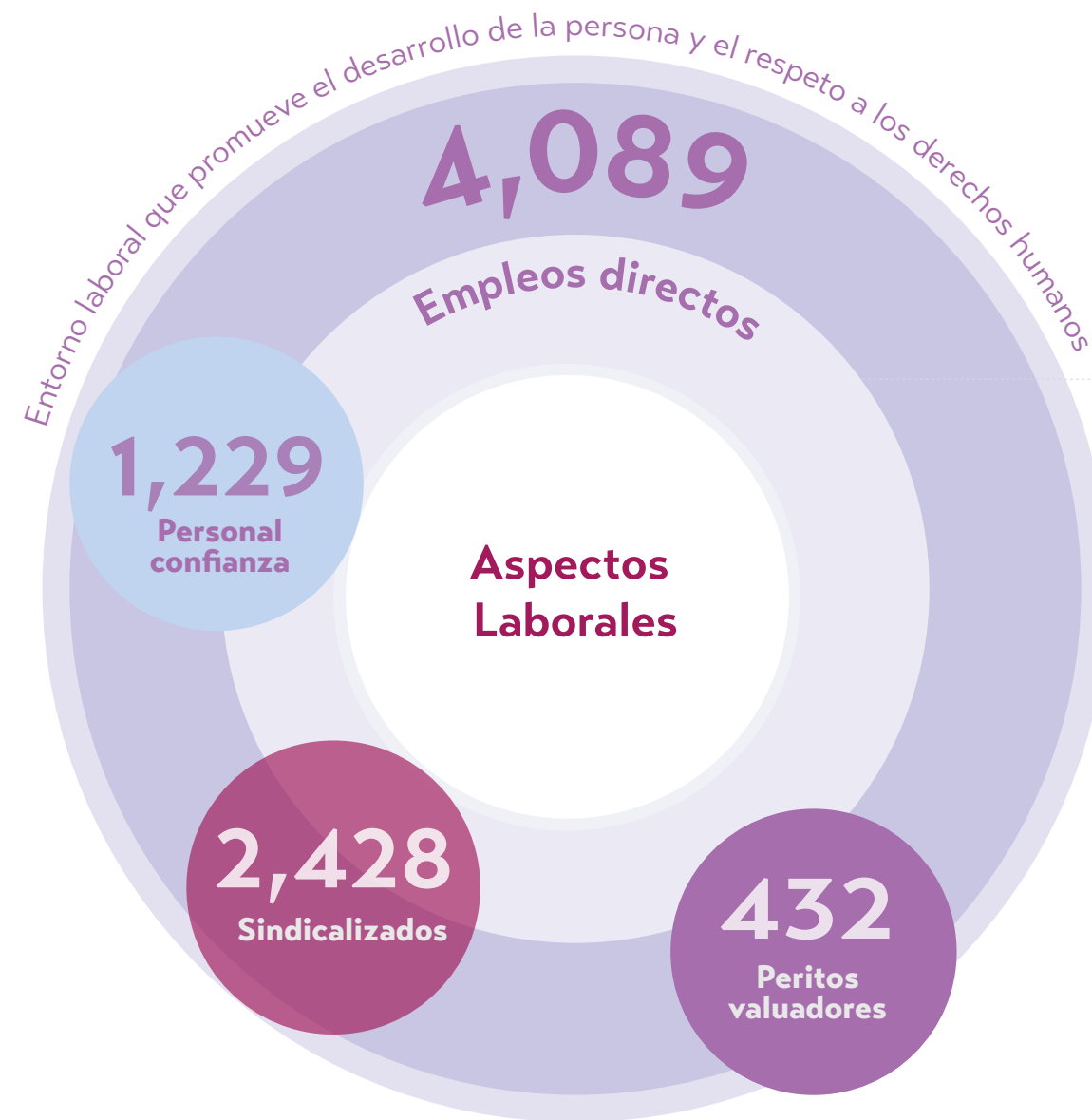
BUENAS PRÁCTICAS
LABORALES

07

BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

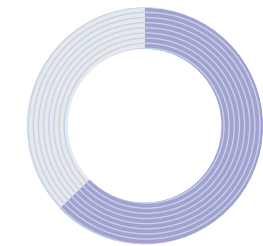
Las buenas prácticas laborales tienen un lugar importante en nuestra propuesta de valor. Ciertamente buscamos ser un aporte relevante y transformador para la sociedad mexicana, pero ante todo consideramos a nuestro equipo de trabajo, aquel que día a día da lo mejor de sí para llevar a cabo nuestra encomienda.

Por ende, estamos comprometidos en ofrecerles un entorno laboral de calidad, donde además de devengar un salario y obtener prestaciones muy superiores a la ley, puedan desarrollarse como personas plenas, en un ambiente seguro, amigable, sin discriminación y ningún tipo de abuso.



Existe el compromiso de atraer, retener y desarrollar a las personas.

Impulsamos el desempeño de colaboradores, en un entorno inclusivo, diverso y flexible promoviendo acciones que impacten su experiencia con un enfoque de bienestar.



43%
Mujeres

57%
Hombres

1,330
Jubilaciones sostenidas



▶ **IVAL**
Forma peritos valuadores certificados que dan certeza de un préstamo justo por la prenda empeñada.

ENTORNO LABORAL DE CALIDAD Y DE PLENO RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Promovemos el pleno respeto a los derechos humanos en el entorno laboral. Contamos con mecanismos para evitar cualquier tipo de discriminación, el trabajo infantil, el trabajo forzoso y cualquiera otra práctica laboral reprobable. Y también supervisamos la cadena de valor para evitar que se presente alguna de esas malas prácticas.

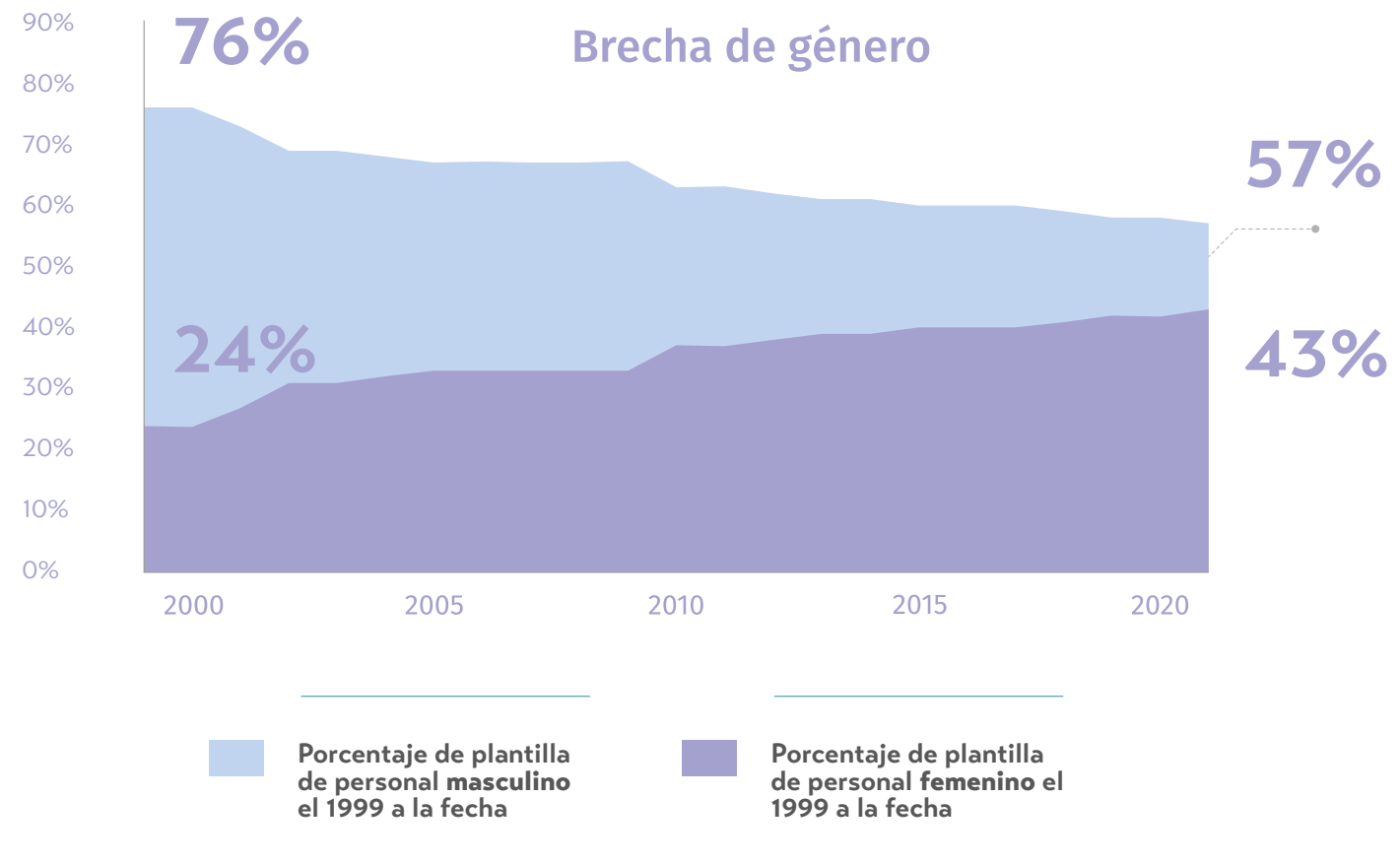
Un hito relevante a este respecto es la implementación de la NOM 35 con la cual se ha trabajado desde 2021. Los avances realizados en 2022 en este tema son:

- El porcentaje de aplicación de cuestionarios a colaboradores fue del 26%.
- Se cuenta con la respectiva política publicada.
- Se puso a disposición del personal una línea telefónica y un correo electrónico para que realicen sus reportes en aspectos que consideren impactan en los factores establecidos por la NOM-35.

7.1.1 PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD DE GÉNERO

En la década de 1990 y como buena parte de las empresas mexicanas, Nacional Monte de Piedad era mayoritariamente masculina y del total contratado el 76% eran hombres y solo el 24% mujeres. Pero a partir del año 2000, acorde a los nuevos tiempos y tendencias, se ha promovido la equidad de género y favorecido la incorporación de mujeres para llegar en 2022 a un total de 43% en la plantilla laboral.

Hoy día ofrecemos oportunidades iguales de contratación, otorgamos prestaciones y beneficios que generan valor sin discriminación.



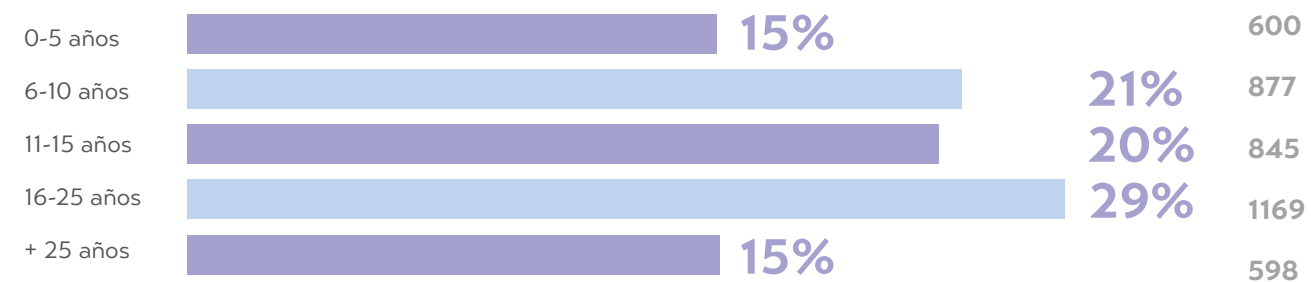
Hemos implementado sistemáticamente políticas que promueven la equidad de género.

Esto permitió que en los últimos 20 años, la brecha de género disminuyera.

Disminución de brecha de género

Del **26%** a solo un **7%**

Antigüedad



Colaboradores

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Contamos con toda una estructura y un modelo diseñado especialmente para promover el Desarrollo Organizacional en la institución.

Existe el compromiso de atraer, retener y desarrollar a las personas, por tal motivo la estrategia de talento se centra en impulsar el desempeño de colaboradores/as en un entorno inclusivo, diverso y flexible a través de iniciativas de formación y desarrollo que contribuyan a que el trabajo sea significativo, promoviendo acciones que impacten su experiencia con un enfoque de bienestar.

7.2.1 ACCIONES RELEVANTES 2021 - DESARROLLO ORGANIZACIONAL

ENFOQUE EN LIDERAZGO

Frente a los retos de liderazgo Monte llevó a cabo iniciativas de entrenamiento que contribuyeron a fortalecer las capacidades de gestión proporcionando herramientas para impulsar su crecimiento y desarrollo con el fin de permear un clima de confianza y colaboración en sus equipos.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Escuchar la voz de las y los colaboradores es fundamental para identificar situaciones que impactan su experiencia relacionada con la interacción en el día a día de procesos, compañeros/as, colegas y en general del entorno de trabajo.

Los resultados fueron muy positivos resaltando el compromiso que las personas tienen con la Institución, así como un alto sentido de pertenencia.

Sin duda todo el equipo se siente orgulloso, pero también existe la consciencia de que hay áreas menos favorables en las cuales debemos enfocarnos para que en conjunto sigamos construyendo el mejor lugar para trabajar.

INDUCCIÓN

El acompañar a colaboradores/as que se incorporan a la Institución en su proceso de integración y adaptación fortalece desde el ingreso el compromiso e identificación con la cultura de trabajo.

¡Bienvenidos al equipo Monte 162 colaboradores/as!

CAPACITACIÓN EN NORMATIVIDAD

El conocimiento de la regulación es una práctica que muestra el compromiso de Monte con los lineamientos de la autoridad y con nuestras políticas institucionales, por lo anterior el equipo participa en un programa de capacitación que integra diferentes cursos en materia de Cumplimiento.

¡Misión cumplida: 11,846 participaciones!

RECONECTA Y TRANSFORMA

Una de las acciones para adaptarnos a los constantes cambios que exige el entorno es incorporar nuevas habilidades, así como una mentalidad de crecimiento para continuar siendo un equipo eficaz, comprometido y dispuesto a sumar herramientas que contribuyan a nuestro desarrollo. Para ello implementamos el programa de capacitación "Reconecta y Transforma" en el que aprendemos técnicas para fortalecer la

colaboración, comunicación y cercanía en esta nueva forma de trabajo. También adquirimos hábitos positivos para inspirar y activar nuestra voluntad hacia la acción tanto en la vida personal como profesional para dar nuestra mejor versión.

Colaboradores capacitados a 1,178.

CAPACITACIÓN OPERATIVA

Con el fin de mantenernos como la mejor opción en el mercado prenda-rio para dar respuesta a los requerimientos y expectativas de nuestra clientela, se llevan a cabo cursos de capacitación y actualización en productos y servicios.

Participaciones: 2,913

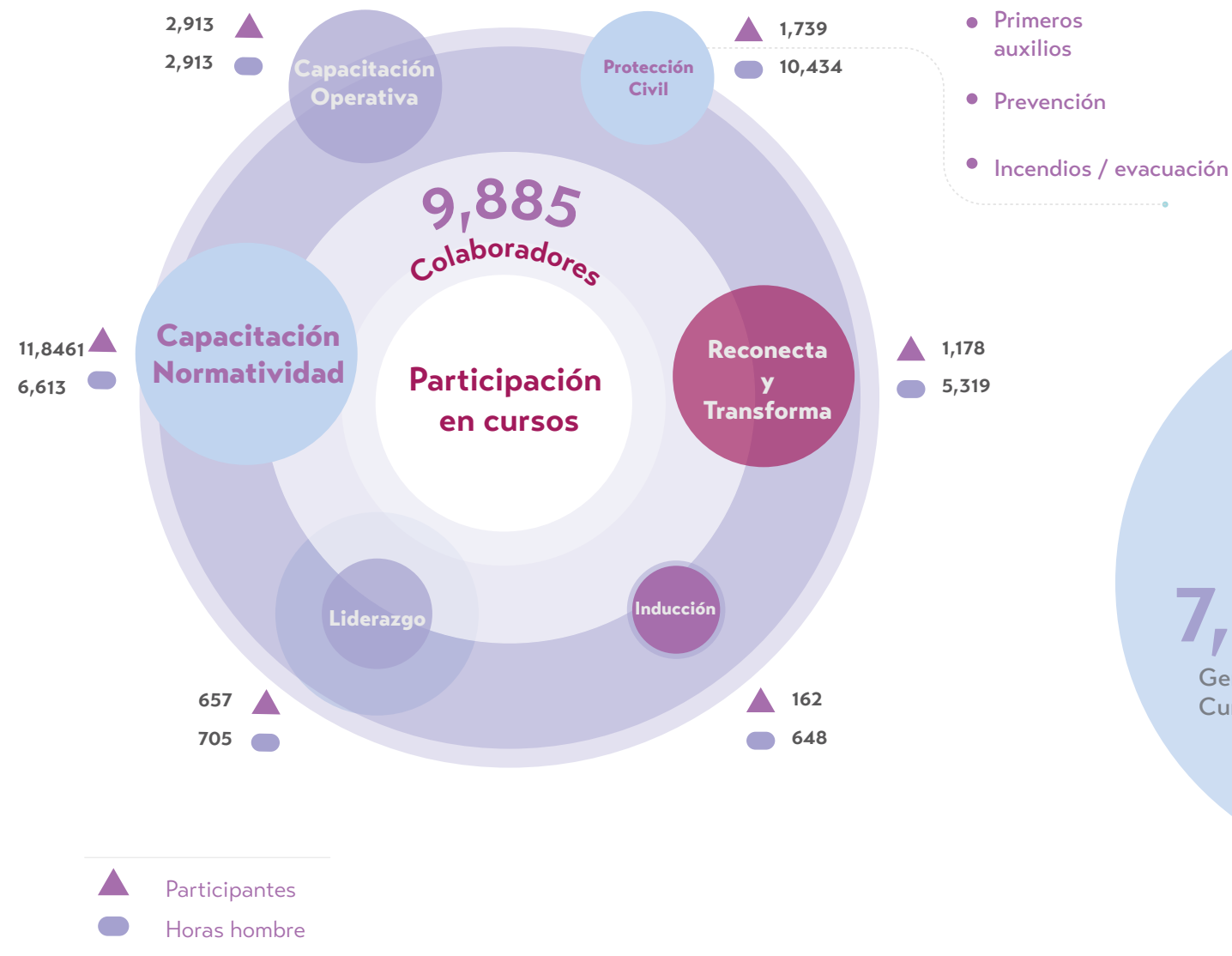
PROTECCIÓN CIVIL

Como parte de las medidas establecidas por las autoridades locales y federales en materia de Protección Civil y con el propósito de estar preparados ante cualquier eventualidad o situación de emergencia se forma a Colaboradores/as que desempeñan el rol de Brigadistas en Sucursales y en el Corporativo. Los temas que integra el programa son: Primeros Auxilios, Prevención, Combate de Incendios y Evacuación.

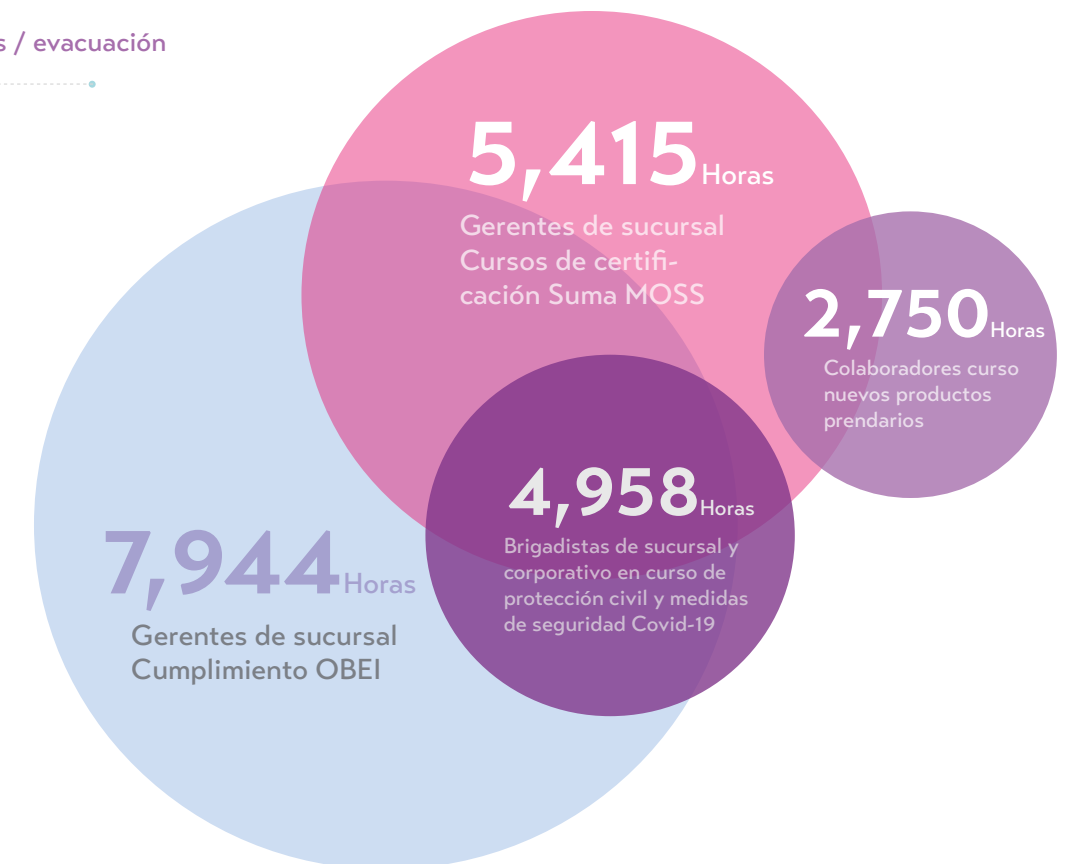
1,739 brigadistas capacitados

7.2.2 CIFRAS RELEVANTES 2022 – DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Cifras relevantes de capacitación



Horas de capacitación



7.3

INSTITUTO DE VALUADORES (IVAL)

Los Peritos Valuadores de Nacional Monte de piedad son colaboradores certificados en dictaminar un valor a los artículos que llevan los clientes a nuestra red de sucursales, donde se reciben alhajas, equipo tecnológico, relojes, herramientas, autos, electrodomésticos entre otras prendas susceptibles de empeño.

Para formar a nuestros valuadores, la Institución cuenta con un área interna especializada que desarrolla un plan de formación que integra diferentes cursos para llevar a cabo la labor de otorgar un valor justo a las prendas de nuestros clientes.

El Instituto de Valuadores tiene como objetivo 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 y actividades relacionadas con la valuación.

Adicional al proceso de capacitación, el Instituto genera servicios e información continua como boletines, cotizaciones de metales preciosos, investigación, así como asesoría personalizada para apoyar la labor del Perito Valuador.

El IVAL, fundado en 1931 es parte de la historia de Monte de Piedad.

7.3.1 ACCIONES RELEVANTES 2022 - IVAL

PROGRAMA DIAMANTES SINTÉTICOS

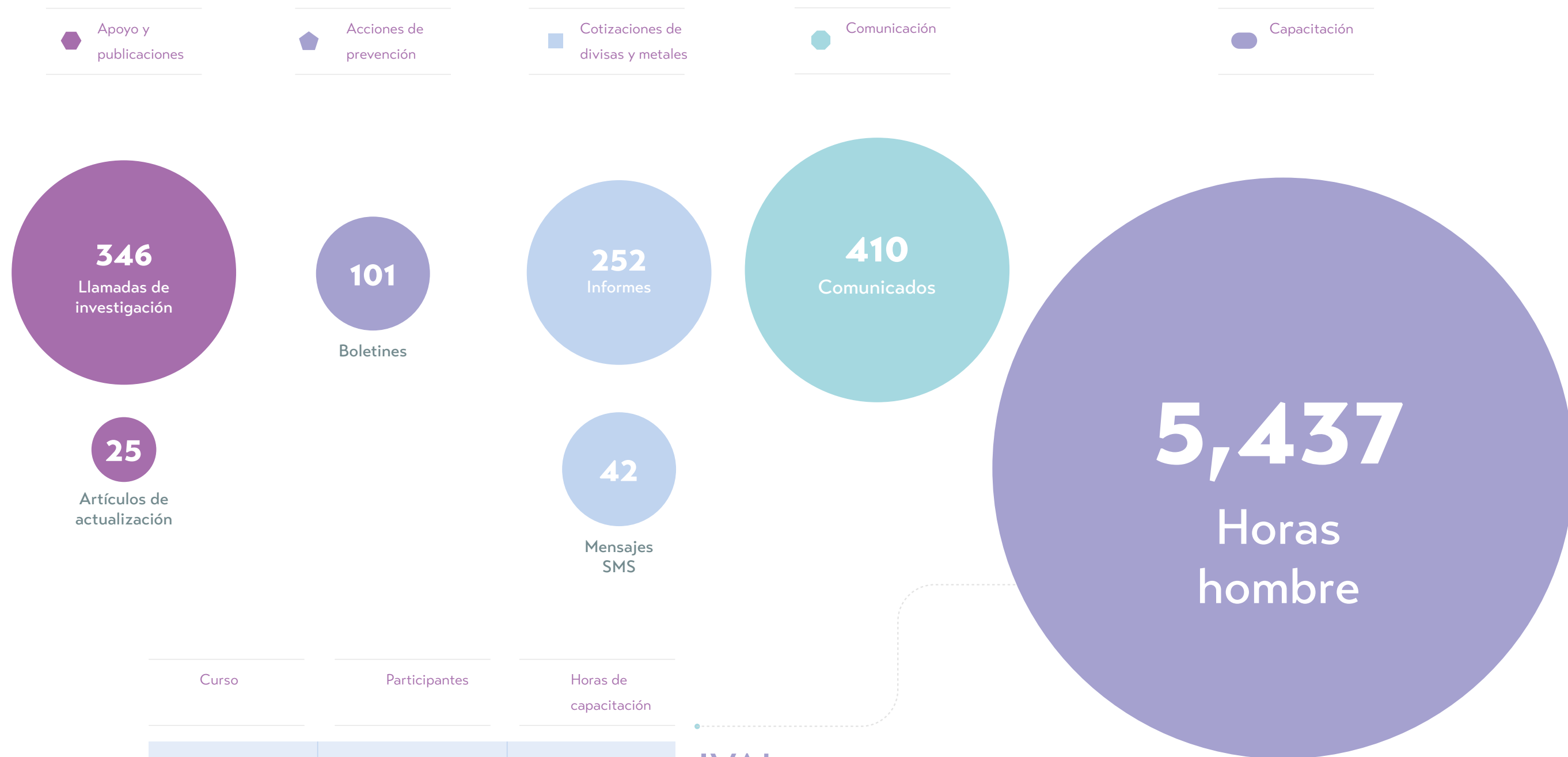
Capacitación en modalidad presencial iniciada en el año 2021, sobre diamantes sintéticos impartido por Valuadores internos previamente capacitados por el Laboratorio Gemológico Mllopis de España, con el objetivo de brindar las herramientas necesarias para la identificación de diamantes naturales y de laboratorio.

CURSO DE IDENTIFICACIÓN DE METALES

Con el objetivo de actualizar los conocimientos de los Peritos Valuadores para la determinación de kilatajes en joyería de oro amarillo y blanco, se inició un programa de capacitación presencial brindando herramientas con distintas técnicas de análisis de metales.



Instituto Valuadores (IVAL)



IVAL
 Forma peritos valuadores certificados que dan certeza

SERVICIO MÉDICO

7.4.1 DESCRIPCIÓN SERVICIO MÉDICO

El servicio médico proporcionado por Nacional Monte de Piedad es una prestación que promueve y brinda atención médica de calidad a más de **9,300 derechohabientes** en todo el país. Busca conservar su salud a través de diversos servicios utilizando tecnología de vanguardia y disponiendo de una red de servicios médicos a nivel nacional en las que se incluyen diversas especialidades.

Tenemos también alianzas con hospitales, laboratorios clínicos y farmacias, además de ofrecer programas de salud en la población adulta mayor y participar en Campañas Nacionales de Vacunación, **contando con 8,748 proveedores en salud.**

Entre los principales servicios y atenciones proporcionadas se pueden mencionar los siguientes:

- Atención de urgencias
- Hospitalizaciones
- Medicamentos
- Consultas médicas
- Honorarios médicos por procedimientos
- Imagenología
- Laboratorio
- Cirugías

7.4.2 CLÍNICA MONTE

La Clínica de Servicios de Nacional Monte de Piedad es un pilar fundamental del servicio médico, operada directamente por la institución y que proporciona atención a colaboradores sindicalizados y peritos valuadores así como a sus beneficiarios.

Está ubicada en la alcaldía Coyoacán de la Ciudad de México y fue inaugurada en 1966

Cuenta con **33** médicos y especialistas de la salud, **13** enfermeras y **1** trabajadora social. Durante el 2022 se brindaron **23,219** servicios en las siguientes especialidades:

- Consulta de Medicina General
- Consulta de especialidad en Medicina Familiar
- Consulta de especialidad en Ginecología y Obstetricia
- Consulta de especialidad en Pediatría
- Consulta de especialidad en Cardiología
- Consulta de especialidad en Traumatología y Ortopedia
- Consulta de especialidad en Oftalmología
- Consulta de especialidad en Geriatría

- Consulta de especialidad en Psiquiatría
- Consulta de Terapia física y Rehabilitación
- Consulta de Cultura física
- Consulta de Nutrición
- Consulta de Psicología
- Consulta en Odontología
- Servicio de Radiología
- Servicio de Laboratorio clínico
- Módulo de farmacia para surtimiento de medicamentos

7.4.3 ACCIONES RELEVANTES 2022 – SERVICIO MÉDICO

7.4.3.1 PROGRAMAS GENERALES

Llevamos a cabo un programa de vacunación temporada invernal: 1,145 dosis aplicadas de vacuna contra la influenza (2022)

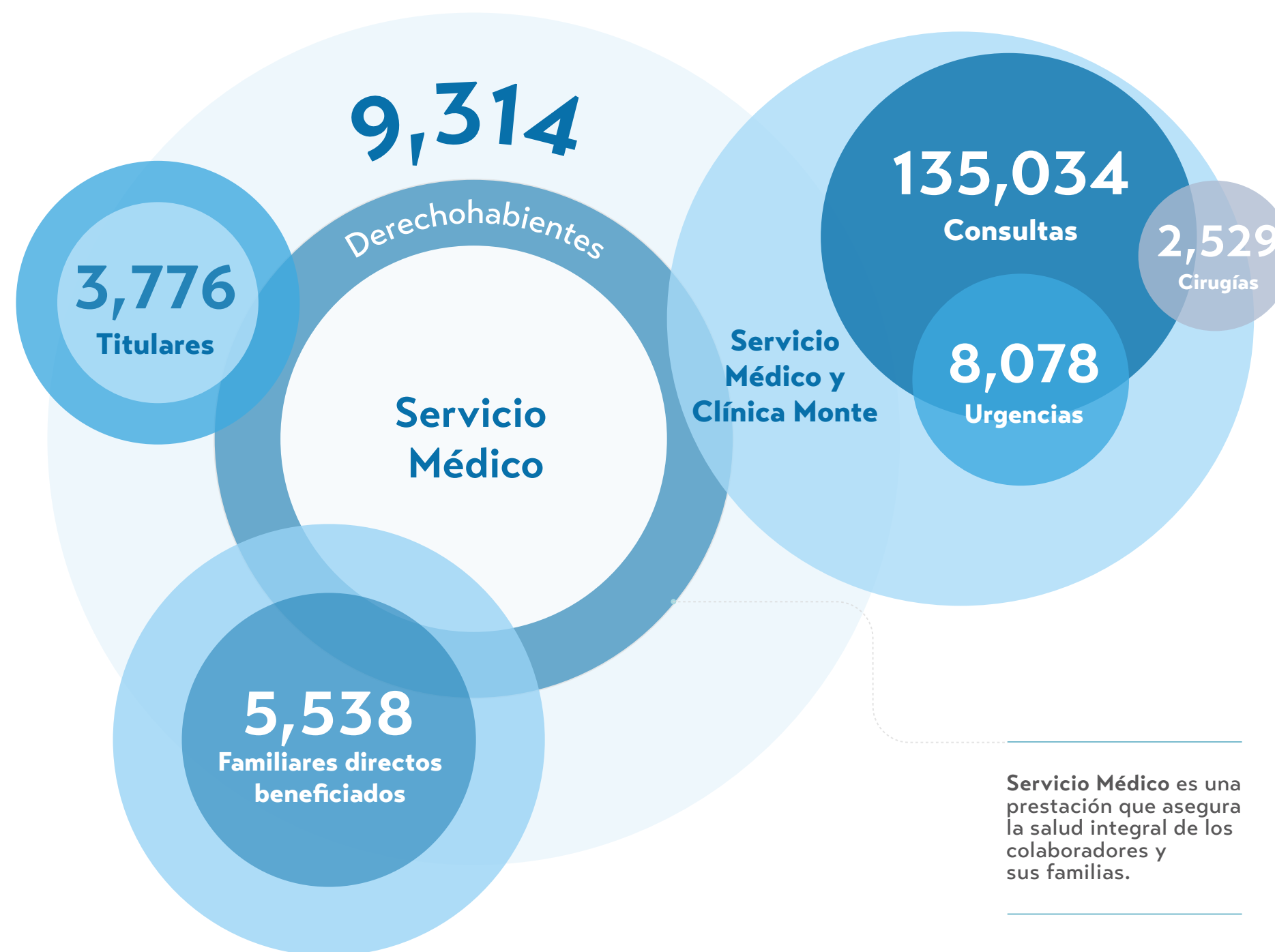
Conscientes de la problemática actual en México respecto a la existencia de enfermedades crónicas como lo son: enfermedades cardiovasculares y diabetes mellitus, así como el incremento de adultos mayores en la pirámide poblacional, se diseñó e implementó en abril 2022 el programa para la atención integral al adulto mayor con el objetivo de controlar dichas enfermedades y prevenir complicaciones.

7.4.3.2 ACCIONES CONTRA EL COVID 19

Durante el año 2022 en el cual nos mantuvimos en un estatus de Pandemia. En sucursales, proseguimos con el cumplimiento normativo con base en las recomendaciones de las autoridades sanitarias y del trabajo aplicables en cada entidad federativa.

- Se han mantenido los convenios con unidades hospitalarias para asegurar la atención a nuestros derechohabientes en aquellos casos en los que se amerite hospitalización.
- Continuó la operación del call-center para atención y seguimiento a COVID el cual brindó atención hasta el mes de octubre a **8,156** derechohabientes para seguimiento de casos de los cuales:
 - Se realizaron **11,536 llamadas**
 - Se recibieron **1,624 llamadas** (1,369 relacionados con temas médicos y 255 para atención y orientación administrativa).
 - Con relación a la atención psicológica, se proporcionaron **2,187 atenciones** a todos nuestros colaboradores mediante la “Línea Emocional.”
- **2,442** derechohabientes (titulares y beneficiarios) con sospecha COVID
- **1,787** derechohabientes (titulares y beneficiarios) confirmados COVID
- **2,646** pruebas realizadas para la identificación de infección por COVID-19

Servicio Médico Datos relevantes



CONCEPTO	NO. DE SERVICIOS
HOSPITALIZACIONES	3,280
MEDICAMENTOS	415,871
CONSULTAS	135,034
HONORARIOS MEDICOS	5,542
IMAGENOLOGIA	15,525
LABORATORIO	48,923
URGENCIAS	8,765
CIRUGIAS	2,255



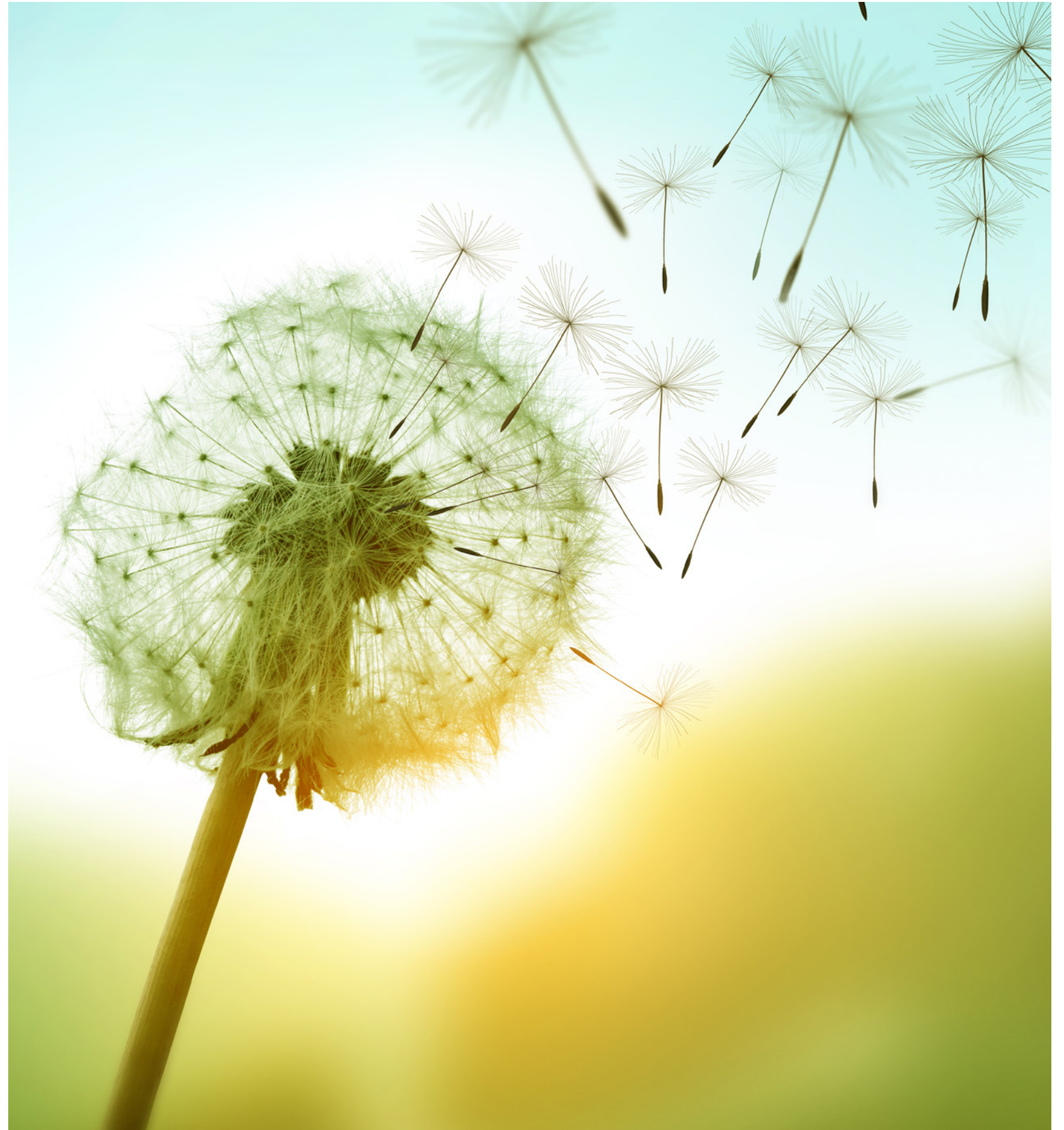
MONTE SOSTENIBILE

08

INTRODUCCIÓN

Otro elemento clave de nuestra Creación de Valor son las buenas prácticas en la gestión ambiental y de la cadena de suministro.

Cabe señalar que desde su fundación Monte se ha involucrado en temas sociales y económicos relacionados con el bienestar de la sociedad mexicana, pero hasta hace poco no había incursionado en aspectos medioambientales. El tema ambiental se ha posicionado de forma relevante en la agenda global, especialmente los últimos 10 años. Por tanto, en su constante adaptación a los nuevos tiempos, que pretende compatibilizar modernidad y tradición, en 2016 Monte de Piedad se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a partir de este compromiso se estableció un programa de prácticas ambientales y sostenibles en la operación de la institución, el cual se reseña en este apartado.



CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

Los últimos seis años hemos llevado a cabo, de forma paulatina y estratégica, acciones orientadas a desarrollar una cadena de valor sostenible con la capacidad de crear valor para los empresarios participantes, la institución y la sociedad.

Así buscamos aplicar también nuestra misión de “ayudar a quien lo necesite” apoyando empresas locales y/o pequeñas y medianas a que se fortalezcan y aumenten su competitividad.

Este 2022 trabajamos con más de 500 proveedores activos los cuales:

- segmentamos en estratégicos, críticos y operativos, lo cual permite identificar el grado de impacto y riesgo en cada una de las operaciones
- firman y se comprometen a cumplir el código de conducta de negocio y la responsabilidad de contribuir a los ODS, buscando así trabajar con proveedores que comparten nuestra filosofía y compromiso con el Pacto Mundial de la ONU

8.1.1 TRANSPARENCIA EN LA CADENA DE VALOR

El compromiso de Monte de Piedad con la ética y la legalidad está presente en la gestión de la cadena de valor. Operamos con plena transparencia y honestidad. Los colaboradores que gestionan la relación con los proveedores están comprometidos con la misión institucional, además que existen mecanismos de control para evitar cualquier tipo de mala práctica.

Y también todo proveedor que desee vincularse con nosotros debe cumplir varios requisitos y comprometerse a realizar buenas prácticas con la finalidad de evitar que en nuestra cadena de valor se lleven a cabo comportamientos y acciones indebidas.

En 2022 llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Garantizamos claridad, transparencia y equidad en licitaciones y negociaciones formalizadas utilizando plataformas de concursos diseñada para este fin.
- Recurrimos a los medios institucionales para reportar o declarar cualquier falta de probidad en los procesos, los cuales son investigados por los órganos de gobiernos institucionales

8.1.2 GESTIÓN DE PROVEEDORES ORIENTADA A LA CREACIÓN DE VALOR

Por misión institucional consideramos a los proveedores como aliados y buscamos crear valor para ellos y su entorno desarrollando políticas socialmente responsables de las cuales destacamos:

- Gestión de proveedores por categorías y regiones a fin de priorizar proveedores locales para brindarles oportunidades de desarrollo.
- 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.

- 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.
- Promovemos alianzas con proveedores que cuenten con certificaciones sociales y/o ambientales.
- 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).

También fomentamos del desarrollo de economías locales promoviendo el consumo de bienes y servicios de la región en los siguientes ámbitos:

- o Mantenimiento: contratación de Proveedores locales para acortar el tiempo de respuesta y optimizar el gasto, así como contribuir a la economía local.
- o Construcción: de forma local se adquieren materiales y mano de obra para la adecuación de Sucursales.
- o Vigilancia: aunque el proveedor tenga su domicilio fiscal en la CDMX, se contrata personal de vigilancia para las sucursales de manera local.
- o Gestorías: debido a que se requieren realizar trámites en cada localidad los gestores, en específico los DRO se contrata de manera local.

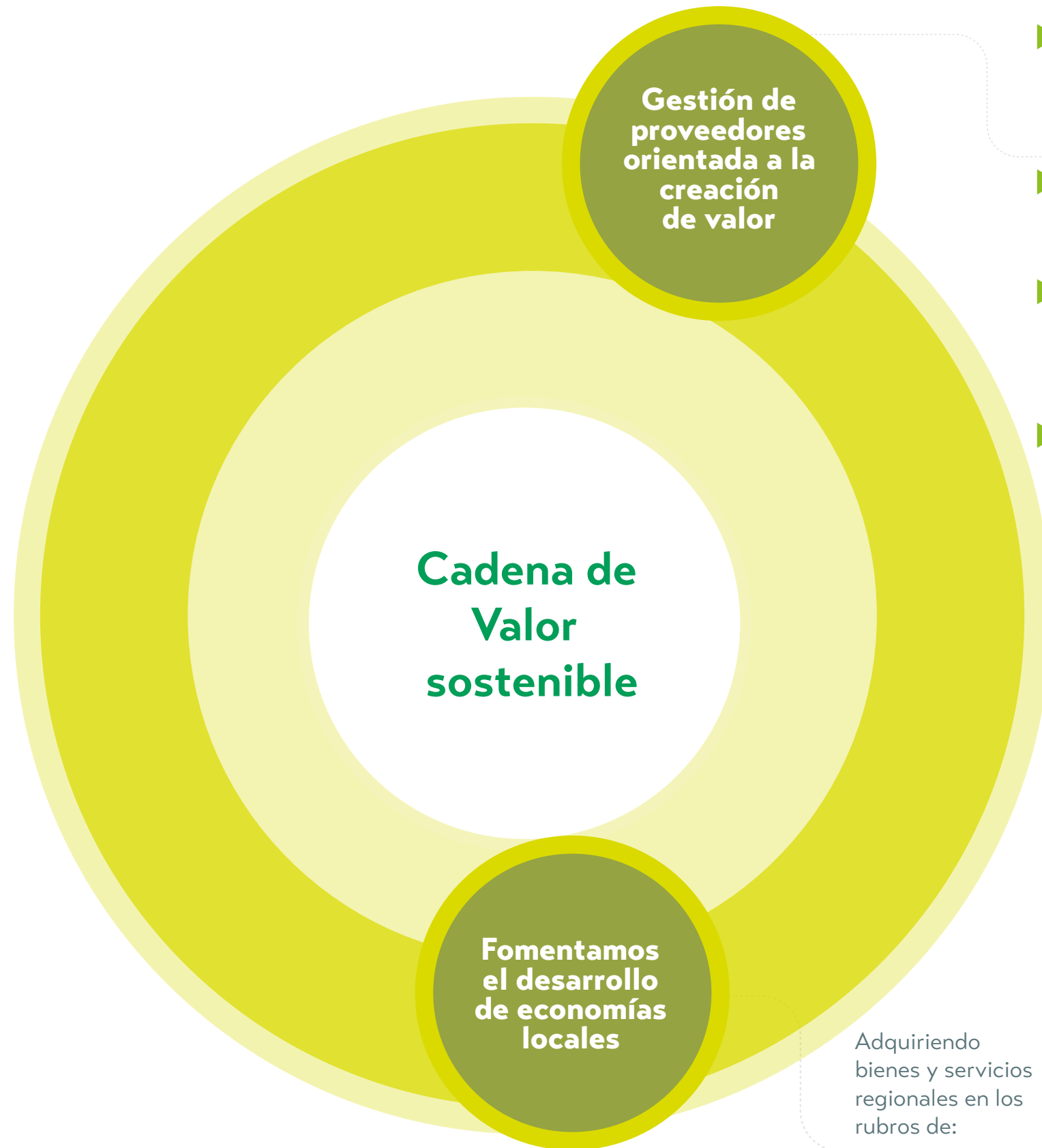
Monte Sostenible

Cadena de valor

Buscamos aplicar nuestra misión de **“Ayudar a quien lo necesite”** apoyando empresas locales, pequeñas y medianas, a que **se fortalezcan y aumenten su competitividad.**

En 2022
trabajamos
con más de

500
proveedores
activos



- ▶ **Clasificamos** los proveedores por categorías y regiones para eficientar la gestión.
- ▶ **Priorizamos** trabajar con Proveedores alineados al Pacto Mundial y los ODS.
- ▶ **Promovemos** alianzas con proveedores con certificaciones sociales y/o ambientales.
- ▶ **Aseguramos** transparencia en los procesos de contratación.

Adquiriendo bienes y servicios regionales en los rubros de:

- ▶ **Mantenimiento**
- ▶ **Construcción**
- ▶ **Vigilancia**
- ▶ **Gestorías**
- ▶ **Servicios hospitalarios**
- ▶ **Clínicas de laboratorios e imagen**
- ▶ **Doctores**

ACCIONES DE ECOFICIENCIA

En conformidad a nuestro modelo de Creación de Valor estamos comprometidos con impactar favorablemente en el ODS 12 de “Producción y consumo responsables” a través del uso eficiente de los recursos naturales.

Para cumplir esta meta realizamos acciones de ecoeficiencia orientadas a gestionar los impactos y reducir la huella ambiental.

8.2.1 COMPRAS SOSTENIBLES

Comunicamos y sensibilizamos a los compradores y usuarios internos sobre los materiales que utilizamos en la operación diaria y sus principales atributos ambientales. Algunos de los criterios de sostenibilidad que consideramos para la compra de insumos son biodegradabilidad, reciclabilidad, tiempo de vida y producción limpia.

Para 2022 destacamos:

- Equipos AA con filtro purificador catalítico para disminuir el consumo de energía.
- Paneles solares para autogeneración de energía limpia.
- Variable de asignación en los concursos sobre temas ambientales que incorporen los proveedores.
- Papel cero, 100% reciclado para impresoras.
- Contratación de impresoras con certificaciones ambientales y reutilización de cartuchos y tóner.

8.2.2 FIRMA ELECTRÓNICA DIGITAL

Avanzamos en la elaboración de contratos en formato digital y firma electrónica, con la eficiencia operativa y el menor impacto ambiental que esto implica. Generamos documentos electrónicos con bitácora de firmas 100% en cumplimiento de la ley. En 2022 la adopción de este procedimiento fue del 97% de los documentos.

El proceso anterior implicaba contratos en documentos físicos (generando consumo de papel) y más de 34 días hábiles para su firma. Gracias al procedimiento digital eliminamos la emisión de 10 millones de hojas en la impresión de estos contratos.

Hoy día el promedio de firma es de 12 días hábiles y en casos especiales puede estar finalizado hasta en 12 horas.

Hay impactos ambientales positivos: menor consumo de papel y reducción en mensajerías con sus respectivas emisiones de CO2.

8.2.3 MANEJO RESPONSABLE DE DESECHOS

En los inmuebles corporativos contamos con botes en donde se separan residuos orgánicos, inorgánicos, papel y plástico, que son reciclados por un proveedor autorizado.

Para la red de sucursales nos aseguramos de que los proveedores que manejan y administran los residuos cumplan con los requerimien-

tos establecidos por la legislación vigente y que cuenten con la infraestructura necesaria para llevar a cabo el transporte, confinamiento y uso final de los distintos materiales.

8.2.4 NETZERO Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

En 2022 comenzamos la gestión para alcanzar el Netzero en las emisiones institucionales de CO2. Para esta iniciativa se se contratará a una empresa en 2023 especialista para elaborar el inventario de emisiones y desarrollar acciones para su control y reducción, entre las cuales destacamos:

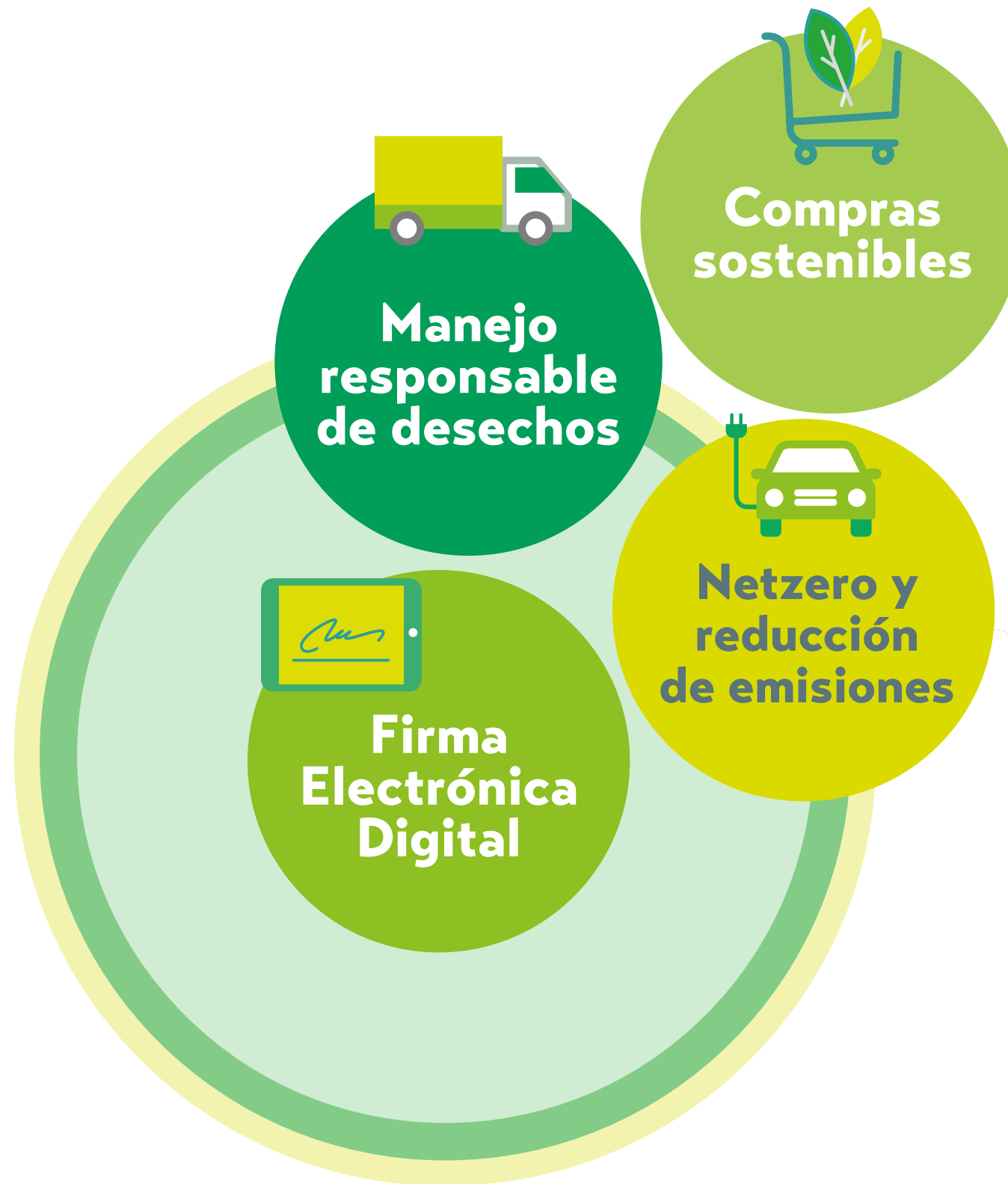
- implementación de modelo de teletrabajo (home Office) para evitar impacto ambiente el transporte de personal
- contratación de vehículos utilitarios eléctricos que minimizan la emisión de gases
- contratación de servicio de mensajería en motocicletas que minimizan la emisión de gases
- eficiencia en la logística de transporte de insumos, consolidando embarques reduciendo en un 30% los viajes
- implementación de hospitales sede que permitan eficiente la movilidad de los derechohabientes

Monte Sostenible

Acciones de ecoeficiencia

Nuestro Modelo de Valor establece el compromiso de contribuir con el ODS 12 de "Producción y consumo responsables".

Para cumplir esta meta realizamos acciones de ecoeficiencia orientadas a gestionar los impactos y reducir la huella ambiental.



► **En 2022** iniciamos la gestión para alcanzar el **Netzero* en las emisiones institucionales de CO2 para el 2025.**

*Netzero implica compensar la emisiones generadas por nuestra actividad.

► **Comenzamos** la elaboración del inventario de emisiones y estamos diseñando acciones para su control y reducción.

Net Zero o neutralidad de carbono consiste en reducir las emisiones de gases de efecto invernadero a un punto similar a las que se retiran de manera natural de la atmósfera, principalmente por la acción

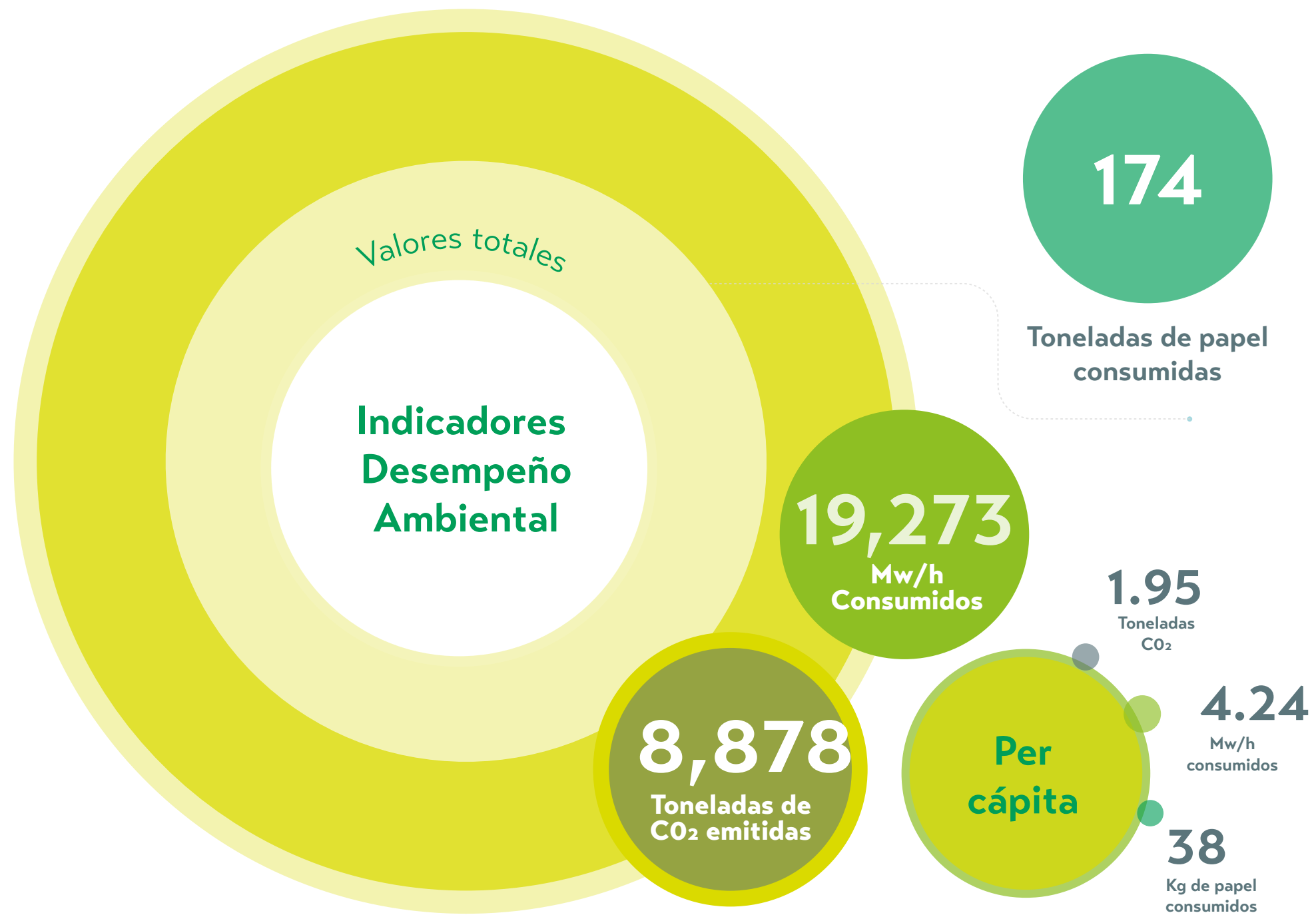
8.3

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL



INDICADORES AMBIENTALES - TOTALES	2020	2021	2022
CONSUMO DE PAPEL (TON)	144	156	174
CONSUMO DE ELECTRICIDAD (MW/H)	19,944	19,523	19,273
EMISIONES DE CO2 (TON)	9,238	9,233	8,878

INDICADORES AMBIENTALES - PER CÁPITA	2020	2021	2022
CONSUMO DE PAPEL (TON)	0.032	0.034	0.038
CONSUMO DE ELECTRICIDAD (MW/H)	4.38	4.29	4.24
EMISIONES DE CO2 (TON)	2.03	2.03	1.95





ANEXOS

09


TABLA DE CORRESPONDENCIA 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

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

**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 decisivos 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



TABLA DE CORRESPONDENCIA ESTÁNDARES GRI

Estándares GRI	Contenidos del Informe
GRI 102 Contenidos Generales	
Perfil de la Organización	
102-1 - Nombre de la organización.	Presentación del Reporte Nacional Monte de Piedad IAP Financiera Monte de Piedad, S.A. de C.V., S.F.P.
102-2 - Actividades, marcas, productos y servicios	Quiénes somos Servicios de financiamiento
102-3 - Ubicación de la sede	Calle Monte de Piedad No. 7, Colonia Centro Histórico, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06000, 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	Acciones de ética y gobernanza Nacional Monte de Piedad opera bajo la forma jurídica de una Institución de Asistencia Privada, siendo supervisado por la Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México. 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.
102-6 - Mercados servidos	Servicios de financiamiento Red de sucursales
102-7 - Tamaño de la organización	Servicios de financiamiento Buenas prácticas laborales
102-8 - Información sobre empleados y otros trabajadores	Buenas prácticas laborales
102-9 - Cadena de suministro	Cadena de valor sostenible
102-11 - Principio o enfoque de precaución	Cadena de valor sostenible
1102-12 - Iniciativas externas	Presentación del Reporte

Estándares GRI	Contenidos del Informe
Estrategia	
102-14 - Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Presentación del Reporte
102-15 - Impactos, riesgos y oportunidades principales	Análisis de materialidad
Ética e integridad	
102-16 - Valores, principios, estándares y normas de conducta	Mandatos fundacionales Acciones de ética y gobernanza
102-17 - Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Acciones de ética y gobernanza
Gobernanza	
102-18 - Estructura de gobernanza	Acciones de ética y gobernanza
Participación de los grupos de interés	
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
Prácticas para la elaboración de informes	
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

Estándares GRI	Contenidos del Informe
102-51 - Fecha del último informe	Alcance Abril 2022, presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con información de Enero a Diciembre 2021.
102-52 - Ciclo de elaboración de informes	Alcance Anual
102-53 - Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Alcance Ramón Peña - rpenafr@montepiedad.com.mx Karen Romero - kromero@montepiedad.com.mx
102-54 - Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Alcance “Este informe se ha elaborado en base a los estándares GRI, opción Esencial sin verificación externa”
102-55 - Índice de contenidos GRI	Tabla de Estándares GRI
GRI 103: Enfoque de Gestión	
103-1 - Explicación del tema material y su Cobertura	Análisis de materialidad
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
GRI 200: Estándares Económicos	
GRI 201: Desempeño económico	
201-1 - Valor económico directo generado y distribuido	Servicios de financiamiento Inversión Social
201-3 - Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Servicio Médico
GRI 203: Impactos económicos indirectos	
203-1 - Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Inversión Social
203-2 - Impactos económicos indirectos significativos	Servicios de financiamiento Inversión Social
GRI 204: Prácticas de adquisición	
204-1 - Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de valor sostenible

Estándares GRI	Contenidos del Informe
GRI 205: Anticorrupción	
205-1 - Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Acciones de ética y gobernanza
205-2 - Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Acciones de ética y gobernanza
GRI 300: Estándares Ambientales	
GRI 301: Materiales	
301-1 -Materiales utilizados por peso o volumen	Indicadores de desempeño ambiental
GRI 302: Energía	
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
302-5 - Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Acciones de ecoeficiencia
GRI 305: EMISIONES	
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
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	
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

Estándares GRI	Contenidos del Informe
GRI 400: Estándares Sociales	
GRI 401: Empleo	
401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Buenas prácticas laborales
401-2 - Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Buenas prácticas laborales
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	
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
GRI 404: Formación y enseñanza	
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
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	
405-1 - Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Buenas prácticas laborales
GRI 406: No discriminación	
406-1 - Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Buenas prácticas laborales
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	
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 Informe
GRI 408: Trabajo infantil	
408-1 - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias Buenas prácticas laborales Cadena de valor sostenible
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	
409-1 - Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Acciones anticorrupción con Proveedores y Donatarias Buenas prácticas laborales Cadena de valor sostenible
GRI 413: Comunidades locales	
413-1 - Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Inversión Social
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	
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
GRI 418: Privacidad del cliente	
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
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	
419-1 - Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Acciones de ética y gobernanza

INDICADORES

ESTADÍSTICAS
DE SERVICIOS DE
FINANCIAMIENTOInformación
crédito
prendario

	2020	2021	2022
Número de sucursales	321	322	301

Préstamo Prendario	2020	2021	2022
Número de operaciones	7,843,269	7,600,000	7,799,613
Cantidad Otorgada	28,191,847,667	27,957,000,000	30,899,497,805
Monto promedio mensual	3,594	3,671	3,962
Préstamos subsidiados	3,157,147	3,080,000	3,174,038
Porcentaje préstamos subsidiados	40.3%	40.5%	40.7%
Clientes únicos atendidos	1,251,631	1,216,845	1,215,018
% mujeres clientes	62%	63%	63%

Recuperación Prendas	2020	2021	2022
Capital	77.8%	78.0%	80.0%

Financiera Monte	2020	2021	2022
Cartera	877,305,000	932,200,000	107,751,295
Crédito promedio anual	23,478	22,440	26,493
Contratos al cierre	46,960	47,256	48,519

Inversión Social	2020	2021	2022
Remanentes para IS	357,078,755	310,195,379	322,386,105
Personas apoyadas	1,606,196	1,378,039	1,208,008
Instituciones apoyadas	602	577	563

INDICADORES DE
INVERSIÓN SOCIAL

INDICADORES LABORALES

Distribución por tipo género y categoría laboral

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

Colaboradores	2020	2021	2022
Colaboradores activos sindicalizados	2,644	2,595	2,428
Empleados de confianza	1,305	1,242	1,229
Peritos Valuadores	463	442	432
Activos	4,412	4,279	4,089
Jubilados	1,295	1,303	1,330
Total	5,707	5,582	5,419

Distribución género	2020	2021	2022
Hombres	57%	57%	57%
Mujeres	43%	43%	43%

Distribución edad	2020	2021	2022
0 a 5	18%	16%	15%
6 a 10	36%	27%	21%
11 a 15	9%	17%	20%
16 a 25	24%	26%	29%
26 o más	13%	14%	15%

Servicio Médico	2020	2021	2022
Consultas otorgadas	131,691	130,386	135,034
Derechoabientes		9,869	9,314

INDICADORES DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicadores Ambientales - Totales	2020	2021	2022
Consumo de papel (Ton)	144	156	174
Consumo de electricidad (Mw/h)	19,944	19,523	19,273
Emisiones de CO2 (Ton)	9,238	9,233	8,878

Indicadores Ambientales - Per Cápita	2020	2021	2022
Consumo de papel (Ton)	0.032	0.034	0.038
Consumo de electricidad (Mw/h)	4.38	4.29	4.24
Emisiones de CO2 (Ton)	2.03	2.03	1.95

HUELLA SOCIAL
MONTE 2022

ESTADO	Inversión financiera total	Organizaciones apoyadas	Población Total	Becarios Generación Bicentenarios	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Aguascalientes	\$2,632,050	3	836	5	2	2					
Baja California Norte	\$6,087,165	7	26,670	12		4	1		1		
Baja California Sur	\$331,053	1	100	-						1	
Campeche	\$312,900	2	290	6	1	1					
Chiapas	\$6,358,992	8	19,314	9	1		1		5	1	
Chihuahua	\$5,017,250	9	1,637	7	1	3	2		1	1	1
CDMX	\$134,088,397	168	485,143	14	26	44	61	5	28	11	2
Coahuila	\$ -	0	0	3							
Colima	\$4,232,250	33	5,862	4	10	12	7	1		3	
Durango	\$205,000	1	976	3		1					
Edo. de México	\$43,528,515	51	58,550	11	10	18	19	1	3	2	
Guanajuato	\$5,236,136	5	1,644	3	1		1	1	2		
Guerrero	\$10,170,558	3	1,786	4		2					
Hidalgo	\$1,115,115	3	940	7		1			2		
Jalisco	\$765,259	3	1,114	13		1	1		1		
Michoacán	\$2,877,900	19	1,576	3	3	10	3		1	2	
Morelos	\$3,832,600	3	4,984	6		1	1			1	
Nayarit	\$283,263	1	145	3					1		
Nuevo León	\$31,292,985	59	78,523	6	5	16	24	1	7	5	1
Oaxaca	\$5,293,095	8	1,168	6				1	4	1	
Puebla	\$9,863,165	21	177,170	10	4	7	5		5	1	
Querétaro	\$14,184,433	44	49,972	7	8	14	14		3	3	1
Quintana Roo	\$1,362,00	2	335	6			2				
San Luis Potosi	\$1,200,000	2	400	5					2		
Sinaloa	\$13,299,243	47	250,714	7	8	14	15		1	6	
Sonora	\$9,450,350	48	32,855	8	10	22	6	1	4	3	
Tabasco	\$2,366,667	1	450	3					1		
Tamaulipas	\$ -	0	0	6							
Tlaxcala	\$ -	0	0	8							
Veracruz	\$2,555,700	4	887	12		2	1		1		
Yucatán	\$4,444,065	12	5,615	6	2	3	1		3	2	
Zacatecas	\$ -	0	0	4							
TOTAL	\$322,386,104.78	563	1,209,656	207	91	176	164	11	73	43	6

INDICADORES
AMBIENTALES POR
ESTADO DE LA
REPÚBLICA

ESTADO	Total Emisiones CO2/Ton	Consumo Papel Zona en Ton	%	Consumo Papel prorrateado de Corporativo	Consumo Total de Papel en Ton
Aguascalientes	101.37	2.58	1.74%	0.06	2.64
Baja California Norte	119.08	1.40	0.94%	0.03	1.43
Baja California Sur	16.46	0.28	0.19%	0.01	0.28
Campeche	131.90	1.61	1.09%	0.04	1.65
Chiapas	108.64	2.11	1.42%	0.05	2.16
Chihuahua	250.24	2.84	1.92%	0.07	2.91
CDMX	2,363.10	30.91	20.82%	0.73	31.64
Coahuila	208.76	3.23	2.18%	0.08	3.31
Colima	148.19	2.39	1.61%	0.06	2.45
Durango	120.46	1.82	1.23%	0.04	1.87
Edo. de México	752.41	20.48	13.79%	0.48	20.96
Guanajuato	243.28	4.39	2.96%	0.10	4.50
Guerrero	182.61	2.52	1.70%	0.06	2.58
Hidalgo	40.61	1.02	0.69%	0.02	1.05
Jalisco	603.17	10.81	7.28%	0.25	11.07
Michoacán	202.91	3.96	2.67%	0.09	4.05
Morelos	83.84	1.41	0.95%	0.03	1.44
Nayarit	83.45	1.48	0.99%	0.03	1.51
Nuevo León	744.29	11.39	7.67%	0.27	11.65
Oaxaca	58.57	1.36	0.91%	0.03	1.39
Puebla	113.47	2.34	1.57%	0.05	2.39
Querétaro	136.64	3.37	2.27%	0.08	3.45
Quintana Roo	214.05	3.45	3.32%	0.08	3.53
San Luis Potosi	114.88	2.40	1.61%	0.06	2.45
Sinaloa	168.25	1.53	1.03%	0.04	1.57
Sonora	93.69	0.86	0.58%	0.02	0.88
Tabasco	100.35	0.79	0.53%	0.02	0.81
Tamaulipas	126.67	2.70	1.82%	0.06	2.76
Tlaxcala	10.63	0.28	0.19%	0.01	0.29
Veracruz	876.49	15.30	10.31%	0.36	15.66
Yucatán	346.28	7.15	4.82%	0.17	7.32
Zacatecas	13.28	0.30	0.20%	0.01	0.30
TOTAL	8,878	148.46	100%	3.48	151.95

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 informe, 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.

GRUPOS DE INTERÉS

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

- Patronato
- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Donatarias

IDENTIFICACIÓN ASPECTOS RELEVANTES

El aspecto más relevante de Monte de Piedad, identificado por los grupos de interés participantes, **es el otorgamiento de crédito 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:

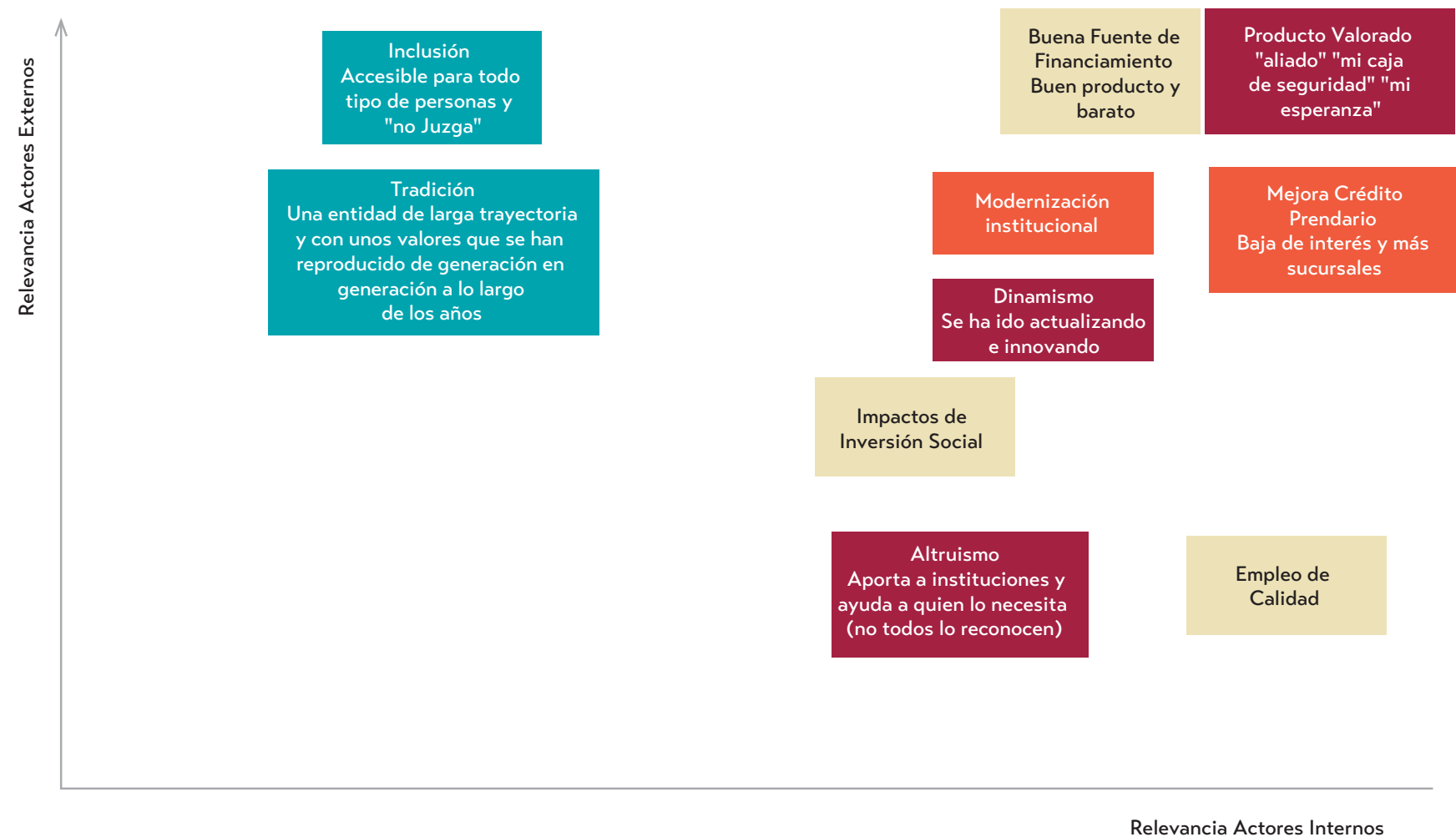
- **Monte es Incluyente** en cuanto al crédito que otorga: es accesible para todo tipo de personas y “no te juzga”.
- **La Tradición de Monte.** Los clientes destacan la tradición de la Institución, tanto en servicios como en valores, como un elemento relevante para su elección y fidelización.

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:



EQUIPO DE SOSTENIBILIDAD NACIONAL MONTE DE PIEDAD

1. **Francisco Javier De la Calle Pardo**, Dirección General.
2. **Carlos Rodolfo Castellón Flores**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales.
3. **Ramón Peña Franco**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales.
4. **Karen Romero Mayoral**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales.
5. **Dafne García Chávez**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales.
6. **Karla Marcela Rodríguez Hernández**, Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales.
7. **Ignacio Adalberto Álvarez Allier**, Dirección de Servicios Generales.
8. **Oscar Antonio Ruíz Sandoval Frade**, Dirección de Servicios Generales.
9. **Emilia Soto Noriega**, Dirección de Servicios Generales.
10. **Ana Karen Figueroa Velázquez**, Dirección de Servicios Generales.
11. **Isaac Acosta León**, Dirección de Servicios Generales.
12. **Miguel Sánchez Escobedo**, Dirección de Servicios Generales.
13. **José Fausto Centeno Quintanar**, Dirección de Servicios Generales.
14. **Samuel Herrera Flores**, Dirección de Servicios Generales.
15. **Saúl Hernández Campos**, Dirección de Servicios Generales.
16. **Juana Alejandra Contreras Hernández**, Dirección de Servicios Generales.
17. **Claudia Rodríguez Manzo**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales.
18. **Antonio Villegas Aguilar**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales.
19. **José Luis Ortega Barriga**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales.
20. **Daniela Estrella Gamboa**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales.
21. **Edgar García Hidalgo**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales.
22. **María de Jesús Alvarado Santiago**, Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales.
23. **Armando Laguna Lezama**, Dirección de Operación Prendaria.
24. **Jorge Mejía Ibarra**, Dirección de Crédito y Riesgo.
25. **Ana Luisa Almada Pérez**, Dirección de Inversión Social.



Nacional Monte de Piedad.

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