



Nacional Monte de Piedad.

20
19

ACCIONES QUE TRANSFORMAN

REPORTE ANUAL INTEGRADO 2019



10.5

millones de operaciones

\$32,504

millones colocados a través del préstamo prendario

611

Organizaciones de la Sociedad Civil apoyadas

321

sucursales en todo el territorio nacional

2.5

millones de operaciones de venta en vitrinas en las sucursales

\$376

millones de remanentes destinados a inversión social

4,390

empleos directos generados

37%

de los colaboradores cuentan con más de 15 años de antigüedad

1,318

jubilaciones sostenidas

100%

de los proveedores estratégicos y críticos alineados al Pacto Mundial

244

años cumpliendo el mandato de perpetuidad y de ayudar a quien lo necesite

CIFRAS

RELEVANTES



DAMOS OPORTUNIDADES A QUIEN LO NECESITA

- Trayectoria
- Compromiso
- Productos y servicios
- Sucursales y cobertura
- Gobierno corporativo
- Ética y combate a la corrupción



TRABAJAMOS HOY POR UN MEJOR MAÑANA

- Modelo de sostenibilidad de Nacional Monte de Piedad
- Equipo de sostenibilidad
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ¿Cómo aportamos a los ODS?
- Programa de compras sostenibles



ESTAMOS COMPROMETIDOS CON TRANSFORMAR LA VIDA DE MILLONES DE MEXICANOS

- Nacional Monte de Piedad, I.A.P.
- Financiera Monte de Piedad, S.A. de C.V., S.F.P.
- Clientes



COMPARTIMOS NUESTRO EMPEÑO POR AYUDAR

- ¿Cómo invertimos?
- ¿En qué invertimos?
- Contribución al fortalecimiento de las OSC
- Otras iniciativas de colaboración
- Desarrollo institucional



PROMOVEMOS BUENAS PRÁCTICAS

- Colaboradores Monte
- Capacitación y desarrollo
- Salud institucional
- Eco eficiencia
- Indicadores ambientales

ANEXOS

- Sobre este informe 72
- Glosario 73
- Índice de contenidos GRI 74



Desde nuestra apertura en febrero de 1775, hemos **operado bajo un estricto sentido de ayuda y pertenencia social trabajando siempre bajo el mandato fundacional de “Ayudar a quien lo necesite”**. En ese sentido, a lo largo de 244 años no solo hemos procurado que más mexicanos logren solventar sus necesidades más apremiantes, sino que hemos impulsado a comerciantes, pequeños y medianos empresarios, e inclusive artistas a edificar sus anhelados proyectos y cumplir sus sueños.

DECLARACIÓN DEL PATRONO PRESIDENTE

Las más de 10 millones de operaciones que registramos año con año, sirven como un **mecanismo que impulsa la inclusión financiera inmediata, al tiempo que potencian la economía familiar y nacional, así como nuevos emprendimientos que transforman vidas**.

Aunado a esto, nuestra presencia en todo el territorio nacional funge como un órgano vital que disminuye las brechas de desigualdad y fomenta que más mexicanos sean partícipes de sus propios derechos; por ello, me gustaría agregar que la huella e impacto de Nacional Monte de Piedad en la historia de México es notoria y evidente.

Nuestra esencia y operación fluye por todo México no sólo a través de nuestra red de 321 sucursales, sino a través de aliados estratégicos que trabajan día con día por ayudar a que las condiciones de vida de personas en situación de vulnerabilidad mejoren considerablemente.

En 2019, forjamos alianzas con 611 Organizaciones de la Sociedad Civil, que centran sus esfuerzos en la resolución de problemas sociales diversos y fomentan la Formación para Trabajo Digno. Esto es posible gracias a nuestro modelo de Inversión Social, que fue diseñado para mejorar la forma en que operan nuestros aliados y formalizan algunos procesos que los encaminan en todo momento a beneficiar a un mayor número de mexicanos, el cual ya se encuentra **alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU**, que son un llamado universal a erradicar la pobreza en todo el mundo y mejorar las condiciones de nuestro planeta.

El órgano de gobierno supremo de Nacional Monte de Piedad es el Patronato, al que le corresponde vigilar que los estatutos bajo los que fue concebido se cumplan siempre al pie de la letra, pero, sobre todo, que la

transparencia se mantenga intacta en nuestra Institución y que permee en todos y cada uno de los colaboradores que la hacemos posible. El Patronato tiene establecido un modelo de Gobierno Institucional conformado por cuatro comités de apoyo que le permiten establecer la estrategia de mediano y largo plazo, evaluar los resultados a nivel operativo y ejecutivo, así como tener conocimiento pleno de los proyectos y actividades que se realizan tanto al interior como al exterior de la Institución.

El Monte de hoy es el fruto de generaciones y generaciones de mexicanos que han hecho posible que la Institución se mantenga vigente y más joven que nunca; esto como producto de nuestro mandato de operar a perpetuidad, con el único fin de ser un aliado incondicional de las familias mexicanas. Nuestra razón de ser fue, es y será siempre cada uno de nuestros clientes, por ello, entendemos la importancia de escuchar minuciosamente sus necesidades, mismas que nos dan las bases para desarrollar iniciativas innovadoras que nos permiten siempre estar cerca de ellos.

Ha sido un camino largo y complejo a lo largo del cual **hemos vivido muchas transformaciones y etapas en la vida de nuestra Institución y de nuestro país**, estoy seguro de que con las acciones que estamos llevando a cabo mantendremos intacto el mandato fundacional de perpetuidad que nos permita seguir ayudando a quien más lo necesita.

¡Vamos juntos con empeño por mucho más!

Atentamente,

JOSÉ MANUEL DEL BARRIO MOLINA
Patrono presidente de Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL



2019 fue un año en el que logramos nuestro mandato fundacional de ayudar a quien lo necesite.

A nombre de Nacional Monte de Piedad y de sus más de 4,300 colaboradores, es un gusto dirigirme a ustedes para celebrar que 2019 fue un año en el que **logramos nuestro mandato fundacional de ayudar a quien lo necesite** a través del préstamo prendario, proyectos de inversión social de alto impacto, así como nuevos productos y esquemas de financiamiento.

Me siento muy orgulloso de poder colaborar en esta Institución financiera, la más antigua del continente, en la que **llevamos más de 244 años de existencia**. Estamos aquí antes de que se fundara México y gracias al esfuerzo de todos mis compañeros y la preferencia de nuestros clientes, estoy seguro de que **lograremos nuestro segundo mandato fundacional de ser perpetuos**.

ASPECTOS DESTACADOS EN 2019

Durante 2019, realizamos más de **diez millones de transacciones** en nuestras 321 sucursales en todo el país, que representan 32 mil millones de pesos colocados durante el año, cifra que nos mantiene como líderes en la industria. Sin embargo, aún más importante es que **mantuvimos la menor tasa de interés del mercado**, para verdaderamente ofrecer un financiamiento rápido, seguro y que sí represente un beneficio. Muestra de ello, es que el 80% de nuestros clientes recuperaron sus prendas empeñadas durante el año.

Adicionalmente, en 2019 **logramos la consolidación de Autoavanza**, un hito para la Institución al ser nuestro primer empeño sin resguardo, y es que duplicamos la cartera de este producto con cerca de 1,000 préstamos mensuales que se traducen en alrededor de \$80 millones de pesos al mes. Gracias a Autoavanza, miles de mexicanos pudieron obtener financiamiento y, al mismo tiempo, seguir conduciendo su vehículo. Este hito y la buena aceptación, nos impulsan a continuar desarrollando soluciones de préstamo sin resguardo para los próximos meses y años.

Ahora bien, Nacional Monte de Piedad es mucho más que nuestra Institución de Asistencia Privada, pues **Financiera Monte de Piedad** también forma parte del Consorcio y ya tiene presencia en 15 estados del país. Con ella, en 2019, otorgamos más de 32,517 créditos personales o hipotecarios a clientes selectos.

Es de esta forma que en Nacional Monte de Piedad **nos seguimos transformando y adaptando**, para junto con una estricta disciplina empresarial en nuestra operación, seguir siendo vigentes y estar seguros de que estaremos con la posibilidad de operar en México por al menos otros dos siglos.

NUESTRO COMPROMISO CON MÉXICO

Lo cierto es que nada de lo que hicimos en el año hubiera sido posible sin la **confianza de nuestros clientes**, mexicanos y mexicanas que se acercaron a

nosotros con distintas necesidades y que encontraron en Nacional Monte de Piedad la menor tasa de interés del mercado, y que ven en nuestros servicios y productos una opción inteligente de financiamiento que transforma su vida cotidiana. Quiero aprovechar este espacio para **agradecerles sinceramente su confianza y su preferencia**.

Además de estar comprometidos con nuestros clientes, en Nacional Monte de Piedad un aspecto fundamental es **nuestro compromiso con México** y por eso durante 2019 destinamos \$376.9 millones de pesos de nuestros remanentes a proyectos de inversión social a través de 611 Organizaciones de la Sociedad Civil que apoyamos o capacitamos.

Adicionalmente, como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y eco-eficiencia, calculamos nuestra huella de carbono corporativa, de manera que este año hemos **disminuido nuestro impacto en el medio ambiente**, reduciendo en cerca de un 4.2% nuestras emisiones de CO₂ a la atmósfera en comparación al año anterior; y, desde 2015, hemos **alineado nuestra estrategia y operaciones al Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, cumpliendo los principios universales de derechos humanos y anticorrupción, así como con los estándares laborales y de medio ambiente. Tan solo en 2019, nuestras actividades tuvieron impacto en al menos ocho de los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** establecidos por Naciones Unidas.

Es así como cerramos un gran 2019, y llegamos a un 2020 en el que celebraremos **245 años de existencia**, de operaciones ininterrumpidas, de transformación, de historias que hemos ayudado a impulsar, de ayudar a emprendedores, de innovación constante, de inversión social, de ofrecer la mejor tasa en el mercado, de ser líderes e impulsores de mejores regulaciones. 245 años de ayudar a quien lo necesite y **preparándonos para cumplir 250 años en 2025**.

Afectuosamente,

JAVIER DE LA CALLE PARDO

Director General de Nacional Monte de Piedad, I.A.P.



DAMOS OPORTUNIDADES A QUIEN LO NECESITE

Una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro, fundada en 1775, aún antes de que México existiera como nación soberana e independiente, que ha trascendido y dejado una importante huella a lo largo del tiempo.

10
millones de préstamos
prendarios al año

611
Organizaciones de
la Sociedad Civil
apoyadas

321
sucursales en todo el
territorio nacional

01



Desde hace 244 años hemos formado parte de la vida de millones de mexicanos que han confiado en nosotros sus prendas para abrir paso a nuevas oportunidades de crecimiento y contribuir a mejorar su calidad de vida.

En Nacional Monte de Piedad trabajamos centrados en el cliente, no en la prenda.

Somos una Institución de Asistencia Privada (I.A.P.) sin fines de lucro, fundada en 1775 por Don Pedro Romero de Terreros bajo el nombre de Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas, antes de que México existiera como nación soberana e independiente, que ha trascendido y dejado una importante huella a lo largo del tiempo.

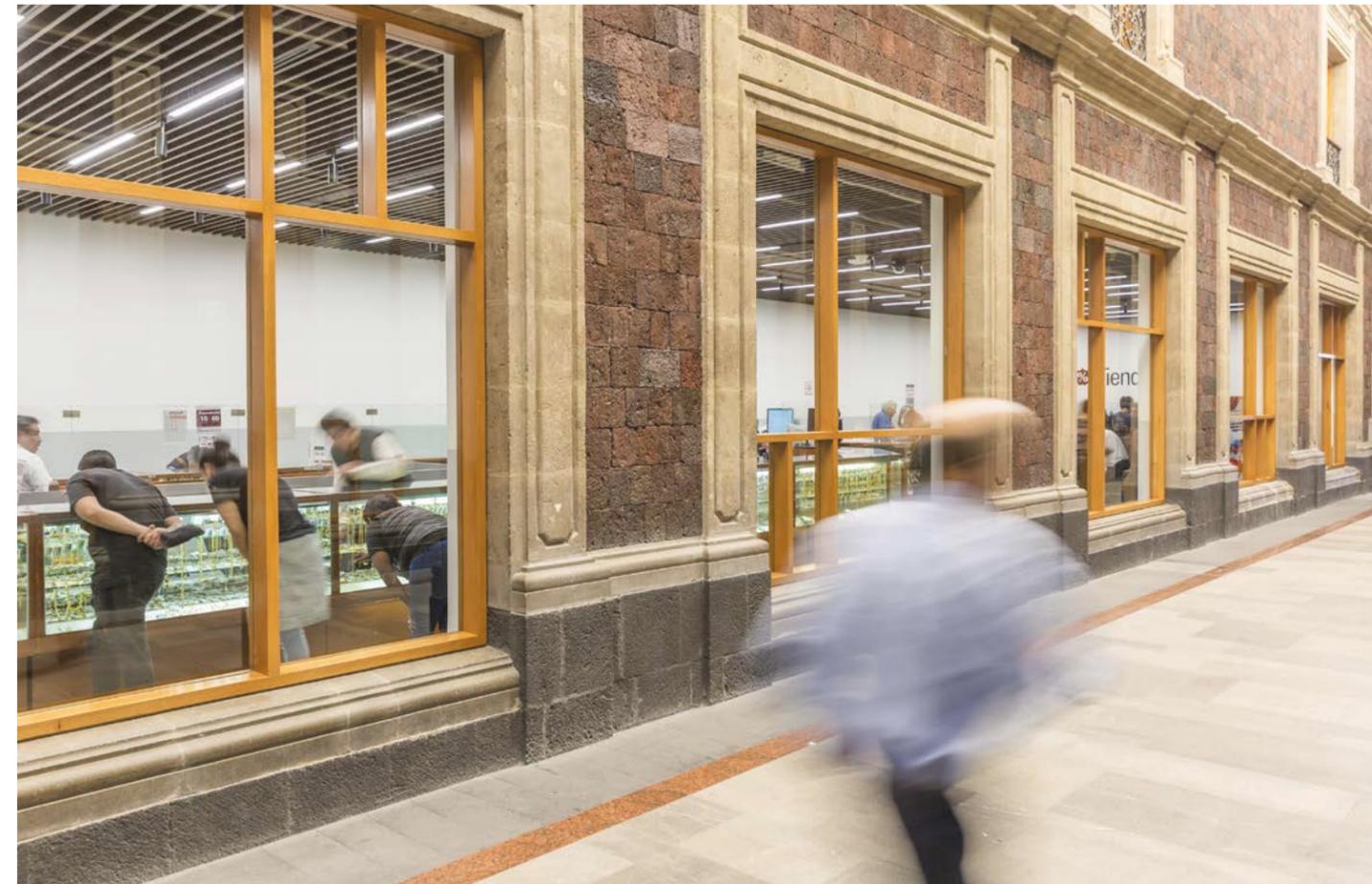
Nuestras bases se centran en brindar ayuda a quien lo necesita, sin perseguir fines de lucro o remuneración alguna, cumpliendo también con el mandato de perpetuidad establecido en nuestros estatutos.

Además de la I.A.P., contamos con entidades adicionales que conforman el Consorcio.

Consorcio Monte de Piedad

Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

Financiera Monte de Piedad, S.A de C.V., S.F.P



TRAYECTORIA

1775

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

1836

Adquirimos nuestro actual Edificio Centro, ubicado frente al Zócalo de la Ciudad de México.



1866

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



1872

Somos nombrados establecimiento de Beneficencia Pública por el gobierno del presidente Benito Juárez.

1922

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

1931

Establecemos la primera escuela de peritos valuadores en México. A la fecha, somos la única Institución que cuenta con valuadores certificados en el país.

2010

Nuestro año con mayor crecimiento, alcanzamos 226 sucursales y 22 millones de operaciones.

2013

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



2015

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

2016

Llegamos a 320 sucursales en todo el país, beneficiando a 5 millones de familias mexicanas. Inauguramos la Tienda Monte en Línea, para que los clientes puedan comprar desde la comodidad de su hogar. Creamos Autoavanza, para que nuestros clientes puedan empeñar sus autos sin tener que dejarlos en la sucursal.

2017

Inicia operaciones Financiera Monte de Piedad y recibimos la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para operar el Préstamo Personal sin Garantía.

2017

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

2018

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

COMPROMISO



VALORES

Conciencia social.

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

Eficiencia.

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

Integridad.

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

Pasión por servir.

Ofrecemos soluciones que exceden las expectativas de nuestros clientes.

PROPÓSITO

Mejorar la vida de nuestros colaboradores, clientes y otras Instituciones de Asistencia Privada para juntos transformar a México.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nacional Monte de Piedad, I.A.P.



Préstamo prendario

Ramos de empeño



Alhajas



Relojes



Autos



Varios*

Esquema

- Pagos libres
- Empeño clásico



Tienda Monte

Venta de:



Alhajas



Relojes



Varios*

* **Varios Chicos.** Cámaras de video, cámaras fotográficas y consolas de videojuegos.
Varios Medianos. Bicicletas, electrodomésticos, equipos de cómputo, y herramientas eléctricas y mecánicas.
Varios Grandes. Instrumentos musicales, salas, televisores y pantallas, línea blanca, máquinas de coser.

Inversión Social

Estrategias

- Fortalecimiento de Organizaciones de la Sociedad Civil
- Apalancamiento

Áreas temáticas

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

Financiera Monte de Piedad, S.A de C.V., S.F.P



- Préstamo Personal sin garantía (Tradicional)
- Crédito de Consolidación
- Crédito Hipotecario

SUCURSALES Y COBERTURA

1 Tienda Monte

321 sucursales
en toda la República
Mexicana



1.8 millones
de clientes atendidos

10.5 millones
de operaciones

\$3,082
préstamo promedio

3.96 millones
de operaciones subsidiadas

Durante 2019 nuestra estrategia se centró en fortalecer nuestras sucursales actuales y reubicar algunas de ellas a lugares donde la oportunidad de atender y apoyar a más personas era mayor.

GOBIERNO CORPORATIVO

Desde 1922 contamos con la personalidad jurídica, nombre y carácter de Institución de Asistencia Privada (I.A.P.) otorgado por la Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México, entidad que nos regula.

El máximo órgano de gobierno de Nacional Monte de Piedad es nuestro Patronato, integrado por siete destacados mexicanos seleccionados por su integridad, trayectoria y profesionalismo, quienes son elegidos cada cuatro años, periodo que puede ampliarse otros cuatro años y como máximo, dos más. De manera que un patrono puede estar en funciones un máximo de 10 años.

La función del Patronato es planear, proyectar y estipular las políticas que administran a la Institución y velan por el cumplimiento de nuestro mandato de perpetuidad y ayuda a quien lo necesite, asegurando el cumplimiento de los estatutos.



JOSÉ MANUEL DEL BARRIO MOLINA
Patrono Presidente



PEDRO ROMERO DE TERREROS GÓMEZ MORÍN
Patrono Secretario



ALICIA LEBRIJA HIRSCHFELD
Patrono Vocal



JOSÉ IGNACIO PÉREZ LIZAUR
Patrono Vocal



GUILLERMO GARCÍA NARANJO ÁLVAREZ
Patrono Vocal

PATRONATO



JOSÉ VICENTE CORTA FERNÁNDEZ
Patrono Vocal



JOSÉ ANTONIO PALACIOS PÉREZ
Patrono Vocal



Nuestro Patronato, a su vez, consta de cinco comités encargados de vigilar la adecuada operación de nuestra Institución.

PATRONATO



Otra de las funciones del Patronato es la revisión y autorización del Plan de Negocios. Este proceso se realiza entre septiembre y noviembre para ser autorizado por el propio Patronato y el Comité Operativo Financiero (COF), y entregarse a la Junta de Asistencia Privada el 1° de diciembre para su aprobación final. Este Plan de Negocios incluye el presupuesto autorizado de todas las entidades del Consorcio: Nacional Monte de Piedad y Financiera Monte de Piedad.

A partir de la aprobación del presupuesto se inicia con el seguimiento y reporte de estados financieros a distintos órganos de Gobierno Corporativo. Los estados financieros incluyen los resultados del mes y acumulados vs el presupuesto autorizado de cada entidad y el consolidado,

los cuales son firmados por el Director General y por la Directora de Administración y Finanzas.

- Comité de Auditoría y Riesgos (CAR): se le presentan los estados financieros trimestrales del Consorcio.
- Comité Operativo y Financiero (COF): se le presentan los estados financieros del Consorcio de manera mensual.

El Patronato de Nacional Monte de Piedad y el Consejo de Administración de Financiera Monte de Piedad aprueban los estados financieros de las entidades, mismos que se entregan mensualmente a la Junta de Asistencia Privada y trimestralmente a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).



ÉTICA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN



Desde hace 244 años nos hemos caracterizado por ser una Institución íntegra que no tolera acciones ilícitas o de corrupción.

Con el objetivo de asegurar un ambiente ético, transparente, libre de corrupción y de conformidad con las leyes nacionales y locales en todas las relaciones que entablamos dentro y fuera de Nacional Monte de Piedad, contamos con un **Sistema Integral de Ética (SIE)** que se compone de los siguientes elementos.



El **Código de Ética** es el documento que establece el conjunto de valores y principios que determinan el comportamiento mínimo esperado de nuestros colaboradores, directores, integrantes del órgano de gobierno y terceros que tengan alguna relación con el Consorcio.

Anualmente los miembros del Consorcio realizan ejercicios de declaración de conocimiento y apego a este código, al igual que lo hacemos con proveedores y donatarias al inicio de la relación.

Desde agosto de 2019 nuestro Código de Ética está disponible en nuestra página web para el conocimiento de nuestros grupos de interés.

Los comportamientos esperados definidos en este código se relacionan con doce principios: integridad; clientes; conducta ética de competencia; cumplimiento de leyes, políticas y conducta ética; confidencialidad; manejo de información; conflicto de interés; conducta personal; uso de imágenes y publicidad; manejo de activos; manejo de recursos de la Institución y el cliente; y recepción de regalos.

Cada año a través de campañas desplegadas en sucursales, el corporativo y el Instituto de Valuadores, nuestros colaboradores refuerzan el conocimiento del Código de Ética. Durante 2019 y **durante el Mes del Cumplimiento**, nuestros colaboradores recibieron capacitación sobre prevención de lavado de dinero, combate al financiamiento de terrorismo, protección de datos personales, protección al consumidor y administración de riesgos y control.

Para vigilar la adecuada aplicación del Código de Ética, existe el **Grupo de Ética** integrado por cinco directores y un subdirector de la Institución, quienes se encargan de atender las denuncias que se reportan a través de Tu Línea Ética, nuestro medio de denuncia para colaboradores, donatarias, proveedores y clientes. Las denuncias pueden realizarse de forma anónima, y son recibidas por un proveedor externo para garantizar la integridad, la independencia y la objetividad del proceso, así como ser tratadas siempre con confidencialidad.

TU LÍNEA ÉTICA

Teléfono: 800-885-4632

Correo electrónico: tulineaeetica@tipsanonimos.com

Página web: www.tipsanonimos.com/tulineaeetica/

En 2019 recibimos 446 denuncias, lo que representó un crecimiento del 174% respecto de las denuncias recibidas en 2018 (163 denuncias). Esto demuestra el mejor conocimiento de los medios institucionales de denuncia y que nuestros procesos internos cuentan cada vez más con la confianza de nuestros grupos de interés (clientes, proveedores, donatarias y colaboradores).

DENUNCIAS RECIBIDAS



Por otro lado, cada año emitimos nuestra Declaración de Conflicto de Intereses, siguiendo lo establecido por la Ley de Instituciones de Asistencia Privada de la Ciudad de México, que exige que la Institución celebre actos jurídicos objetivos y libres de influencias por parte de cualquier miembro del Patronato, miembros consultivos, directores y colaboradores de confianza.

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON PROFECO

En cuanto a la relación con nuestros clientes, desde 2016 contamos con un convenio de colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para impulsar mejores prácticas comerciales en el sector de las casas de empeño, cumpliendo con obligaciones como:

- Registrar nuestro contrato ante PROFECO.
- Brindar información comercial en español, clara, veraz y comprobable.
- Contar con básculas calibradas y verificadas por la autoridad.
- Respetar condiciones comerciales estipuladas.
- Informar sobre términos y condiciones de la prestación del servicio (tasas de interés, plazos, comisiones y fechas).
- Proteger la prenda y restituirla en caso de pérdida, robo o daño.

También mantenemos convenios de colaboración con 27 fiscalías y procuradurías de las distintas entidades federativas de nuestro país con el objetivo de contribuir con información para agilizar procesos de investigación en caso de que así se requiera, además de acotar los espacios para la comercialización de objetos del delito y transparentar las actividades prendarias, entre otras cosas.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON FISCALÍAS

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

RELACIÓN CON LAS ENTIDADES REGULADORAS

ACTIVIDADES DE NACIONAL MONTE DE PIEDAD	ENTIDAD REGULADORA
Asistenciales	Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México (JAP)
Operación de préstamo prendario	Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
Financieras	Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Asimismo, para prevenir actos de corrupción y lavado de dinero replicamos disposiciones regulatorias a todo el Consorcio, excediendo en algunos casos lo solicitado por ley para minimizar riesgos y aumentar nuestra ventaja competitiva. Un ejemplo de esto es el Comité de Prevención de Lavado de Dinero de Nacional Monte de Piedad, cuya existencia es solo requerida legalmente en la Financiera Monte de Piedad.

Para combatir la corrupción a lo largo de nuestra cadena de valor, adicionalmente incluimos cláusulas específicas en los contratos con proveedores, en las que se comprometen a no incurrir en actos de este tipo.

¿Sabías que...?

En Nacional Monte de Piedad cuidamos cada etapa del proceso prendario para asegurar su integridad. Contamos con sólidos procesos de revisión de los bienes recibidos en garantía en donde en ciertos casos solicitamos documentación que demuestre la propiedad del bien. También contamos con cámaras en las sucursales, identificación del cliente y tenemos acuerdos de colaboración con fiscalías de algunos estados y con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Cuando hay indicio de alguna operación en donde estén involucrados bienes ilícitos, ponemos a disposición de la autoridad -sin entregar- la mercancía y la separamos durante toda la investigación hasta que haya una resolución.

TRABAJAMOS HOY PARA UN MEJOR MAÑANA

Realizamos nuestro trabajo diario siguiendo las mejores prácticas en materia de sostenibilidad, impulsando la creación de valor compartido ambiental y social para el desarrollo de México.

02

4
directores conforman
nuestro equipo de
sostenibilidad

100%
de los proveedores
estratégicos y críticos
están alineados a
los principios del
Pacto Mundial

2
son los ODS en los
que impactamos de
forma directa



MODELO DE SOSTENIBILIDAD MONTE

PILARES DE SOSTENIBILIDAD



ECO-EFICIENCIA

Diseñamos procedimientos para disminuir impactos ambientales y aprovechar nuestro liderazgo y reconocimiento, a fin de articular proyectos de creación de valor ambiental.



IMPACTO SOCIAL

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



VALORES

Instauramos estrategias para llevar a la práctica valores que nos han permitido existir por 244 años y continuar como una Institución sólida, vigente y comprometida.



CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Generamos valor compartido a través de nuestra actividad de préstamo prendario, como la base que soporta todo el modelo de sostenibilidad.

Contamos con un sólido **equipo de sostenibilidad** conformado por 23 colaboradores de todas las áreas de la Institución, quienes se encargan de diseñar y ejecutar nuestra estrategia de sostenibilidad.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Contribuimos a un futuro sostenible sumándonos a iniciativas globales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que alineamos nuestra estrategia y operaciones con los principios universales de derechos humanos y anticorrupción, así como con los estándares laborales y de medio ambiente.

Asimismo, hemos identificado las áreas internas que inciden y trabajan directamente para instaurar y promover los principios del Pacto Mundial en nuestra operación.

TEMA DEL PACTO MUNDIAL	ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN
Derechos humanos	Inversión social Servicio médico
Estándares laborales	Capital humano Capacitación Comunicación interna
Medio ambiente	Abastecimiento y cadena de suministro Servicios generales Logística Mantenimiento y construcción
Anticorrupción	Cumplimiento Oficina de Seguridad de la Información



Somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2015.

Al interior del Consorcio promovemos los principios de Pacto Mundial entre nuestros colaboradores, realizando campañas de concientización y mejora en la calidad de vida. Algunos ejemplos de estas actividades en 2019 fueron las campañas de:

-  • **Waze Carpool**, en la que impulsamos el uso compartido de autos, impactando positivamente en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
-  • **Flexibilidad laboral**, con diversos esquemas de trabajo con horarios flexibles o trabajo desde casa que contribuyen a una mejor calidad de vida para nuestros colaboradores, así como a un menor impacto ambiental al disminuir traslados.
-  • **Cuidado de la salud**, con información y promoción de acciones para evitar enfermedades como hipertensión y diabetes.

Mientras que a nuestros proveedores les pedimos que se alineen a esta iniciativa y que preferentemente cumplan con alguna certificación adicional como ISO 27000, Distintivo ESR y *Great Place to Work*, además de garantizar que no promuevan el trabajo infantil y que gestionen temas ambientales.

Con el interés de que este documento sirva también como nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP), a continuación, enlistamos las páginas donde se reporta información referente a los 10 principios del Pacto Mundial.

TEMA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	PÁGINA DONDE SE ABORDA
Derechos humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia. 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. 	49, 54, 56
Estándares laborales	<ol style="list-style-type: none"> 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. 6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. 	28, 62, 63
Medio ambiente	<ol style="list-style-type: none"> 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente. 	69, 70
Anticorrupción	<ol style="list-style-type: none"> 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. 	20

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

De la misma manera, identificamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que más impactamos a través de nuestras operaciones y servicios, con la finalidad de definir metas de acción que nos permitan contribuir a las metas globales de cada uno. No obstante, sin duda, nuestro mayor impacto en los ODS la realizamos a través de las organizaciones que apoyamos.

¿Sabías que...?

En Nacional Monte de Piedad trabajamos de la mano con la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para que las organizaciones a las que apoyamos identifiquen los ODS en los que inciden directamente a través de sus actividades.

Desde la Dirección de Inversión Social implementamos dos estrategias: Fortalecimiento y Apalancamiento, a través de inversiones financieras a proyectos sociales, programas de fortalecimiento con instituciones, construcción de alianzas y divulgación de conocimiento, entre otras acciones, vinculando así nuestra labor, como Institución de segundo piso, al ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas; y al ODS 17. Alianzas para el logro de objetivos. Al mismo tiempo, desde nuestra dirección de Inversión Social motivamos a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) con las que trabajamos, a que alineen sus modelos de atención al cumplimiento de los ODS en los que más impactan.

Los resultados obtenidos en estas estrategias buscan aportar un valor a la labor que realizan nuestras principales aliadas, las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), quienes dirigen sus acciones, principalmente, a seis ODS.

¿CÓMO APORTAMOS A LOS ODS?



Así, en el 2019 nuestra inversión social, mediante el trabajo de nuestros aliados, contribuyó a ocho Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluyendo los seis ODS en los que tenemos impacto a través de las OSC que apoyamos.

ORGANIZACIONES Y SU CONTRIBUCIÓN A LOS ODS* DESAGREGADO POR NIVEL DE INTERVENCIÓN

ODS	NIVEL DE INTERVENCIÓN							TOTAL DE OSC QUE IMPACTAN A CADA ODS
	1	2	3	4	5	6	7	
2	29	30	26	8	5	0	1	99
3	38	105	96	10	23	4	0	276
4	12	45	50	15	21	3	0	146
5	1	7	7	1	2	0	1	19
8	1	6	5	3	3	2	0	20
11	1	3	5	1	2	1	0	13

* Con base en la información reportada por las organizaciones a NMP.



PROGRAMA DE COMPRAS SOSTENIBLES

Con el objetivo de que nuestra cadena de valor y la gestión de nuestras sucursales, Edificio Centro, Corporativo y Servicio Médico sean cada vez más sostenibles, llevamos a cabo distintas iniciativas de responsabilidad social y eco-eficiencia basadas en la norma ISO 20400.

ISO 20400 define una compra sostenible como el intento por lograr que los impactos ambientales, sociales y económicos sean los más positivos posibles durante todo el ciclo de vida.

Por otro lado, trabajamos con 130 proveedores estratégicos que están alineados a los principios del Pacto Mundial y, a su vez, contamos con un Código de Conducta de Negocio que está alineado a estos principios. Es requisito que cualquier proveedor que preste sus servicios a Nacional Monte de Piedad lo firme y cumpla.

Asimismo, sensibilizamos a los compradores y usuarios internos sobre los principales atributos ambientales que deben tener los insumos que utilizamos en la operación diaria: materiales biodegradables o reciclables, tiempo de vida y producción limpia, entre otros, los cuales forman parte de los criterios de sostenibilidad del procedimiento de compras.

Criterios de sostenibilidad del procedimiento de compras



ESTAMOS COMPROMETIDOS CON TRANSFORMAR LA VIDA DE MILLONES DE MEXICANOS

Nuestras operaciones diarias generan remanentes que son utilizados para poder cumplir con nuestro mandato fundacional de "Ayudar a quien lo necesite".

80%
índice de recuperación
de prendas

+10.5
millones de
transacciones

46%
de las ventas de Tienda
Monte fueron al público

03



Durante 2019
brindamos
apoyo a
más de 600
Organizaciones
de la Sociedad
Civil (OSC).

En Nacional Monte de Piedad tenemos el mandato fundacional de “Ayudar a quien lo necesite” a través del préstamo prendario, servicios financieros e inversión social. No acumulamos ni repartimos utilidades o ganancias como cualquier otra compañía tradicional, sino que nuestras operaciones diarias generan remanentes que son utilizados para poder cumplir con este mandato.

Así, el espíritu altruista que comienza con el préstamo prendario no termina ahí, ya que una parte importante de los remanentes los destinamos a Organizaciones de la Sociedad Civil a través de nuestras actividades de inversión social. Esta labor conjunta de todos nuestros colaboradores da pie al “Círculo Virtuoso de Ayuda”, el cual, contribuye al crecimiento y desarrollo sostenible de México.

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

Así creamos un círculo virtuoso de bienestar y desarrollo social.



NUESTRA OFERTA

Cumplimos con nuestra vocación de transformar a México a través del Círculo Virtuoso de Ayuda en conjunto con la oferta robusta de servicios que brindamos como Consorcio.

NACIONAL MONTE DE PIEDAD, I.A.P.

PRÉSTAMO PRENDARIO

A través de Nacional Monte de Piedad, I.A.P. otorgamos préstamos prendarios con las mejores tasas y condiciones del mercado que permiten a ocho de cada diez de nuestros clientes recuperar sus prendas, sin poner en riesgo el patrimonio familiar.

Nuestros ramos de empeño más comunes son alhajas, relojes, autos y varios.

Somos la única Institución en todo el mundo que presta por encima del valor metal, es decir, otorgamos financiamiento más allá del valor intrínseco de la prenda, bajo un esquema en el que valuamos la prenda en conjunto con el comportamiento histórico del cliente.

Nuestras operaciones se llevan a cabo dentro del siguiente proceso que garantiza que todos nuestros clientes reciban el mejor servicio.

El proceso del préstamo prendario

REGISTRO DEL CLIENTE	EMPEÑO	REFRENDO	DESEMPEÑO	COMERCIALIZACIÓN
En donde capturamos la información del cliente y escaneamos sus huellas dactilares. De esta forma los podemos conocer mejor y darles total seguridad en sus operaciones.	Nuestros clientes registrados pueden comenzar a realizar sus operaciones de empeño en cualquiera de los tres tipos de empeño que ofrecemos.	Si nuestros clientes desean ampliar el periodo de empeño, pueden hacerlo con el pago de los intereses y cada cliente tiene derecho a tres refrendos. Esta opción aplica únicamente para alhajas, relojes y autos, no para la categoría de varios.	Ocho de cada 10 de nuestros clientes logran recuperar sus prendas pagando el préstamo y los intereses generados.	En caso de que las prendas no puedan ser recuperadas y hayan cumplido el ciclo de empeño, éstas pasan a Tienda Monte para su comercialización.



Este año duplicamos la cartera de Autoavanza con cerca de 982 préstamos mensuales, que representan alrededor de \$81 MDP por mes.

Contamos con dos esquemas de empeño.



1. Pagos libres. Ofrece flexibilidad de pagos para que los clientes puedan abonar a su deuda las cantidades deseadas en el momento que quieran, con el propósito de disminuir sus intereses. La tasa de interés es variable.



2. Empeño clásico. Establece un plazo de cinco meses nominales con opción de desempeño o refrendo. El desempeño requiere el pago del capital prestado más los intereses causados a la fecha de la operación, mientras que el refrendo consiste en el pago de los intereses generados para determinar un nuevo plazo en el contrato. La tasa de interés es fija y el empeño clásico es nuestro producto más demandado.

Adicionalmente, cabe destacar nuestro producto Autoavanza, el primer empeño sin garantía que ofrecemos en nuestra historia, en donde el cliente puede seguir manejando su vehículo, el cual está disponible desde julio 2016 y actualmente está activo en 160 de nuestras sucursales.

¿Sabías que...?

El préstamo prendario es, desde hace siglos, un sistema de financiamiento en donde el cliente recibe de forma inmediata un préstamo en efectivo a cambio de una prenda que deja en garantía a la Institución. Es una opción de inclusión financiera que apoya la economía de las personas que no tienen acceso al sistema financiero formal.

PRÉSTAMOS COLOCADOS EN 2019

Realizamos más de 10.5 millones de transacciones en 2019, lo que representa una cartera de \$32 mil 500 MDP colocados durante el año. Es una cifra que nos sigue colocando como los líderes en la industria y que nos motiva a alcanzar un crecimiento compuesto de 5% en cinco años.

El 5 de febrero de 2019 registramos la colocación de préstamos más alta en la historia de Nacional Monte de Piedad, con más de \$192.1 MDP colocados.



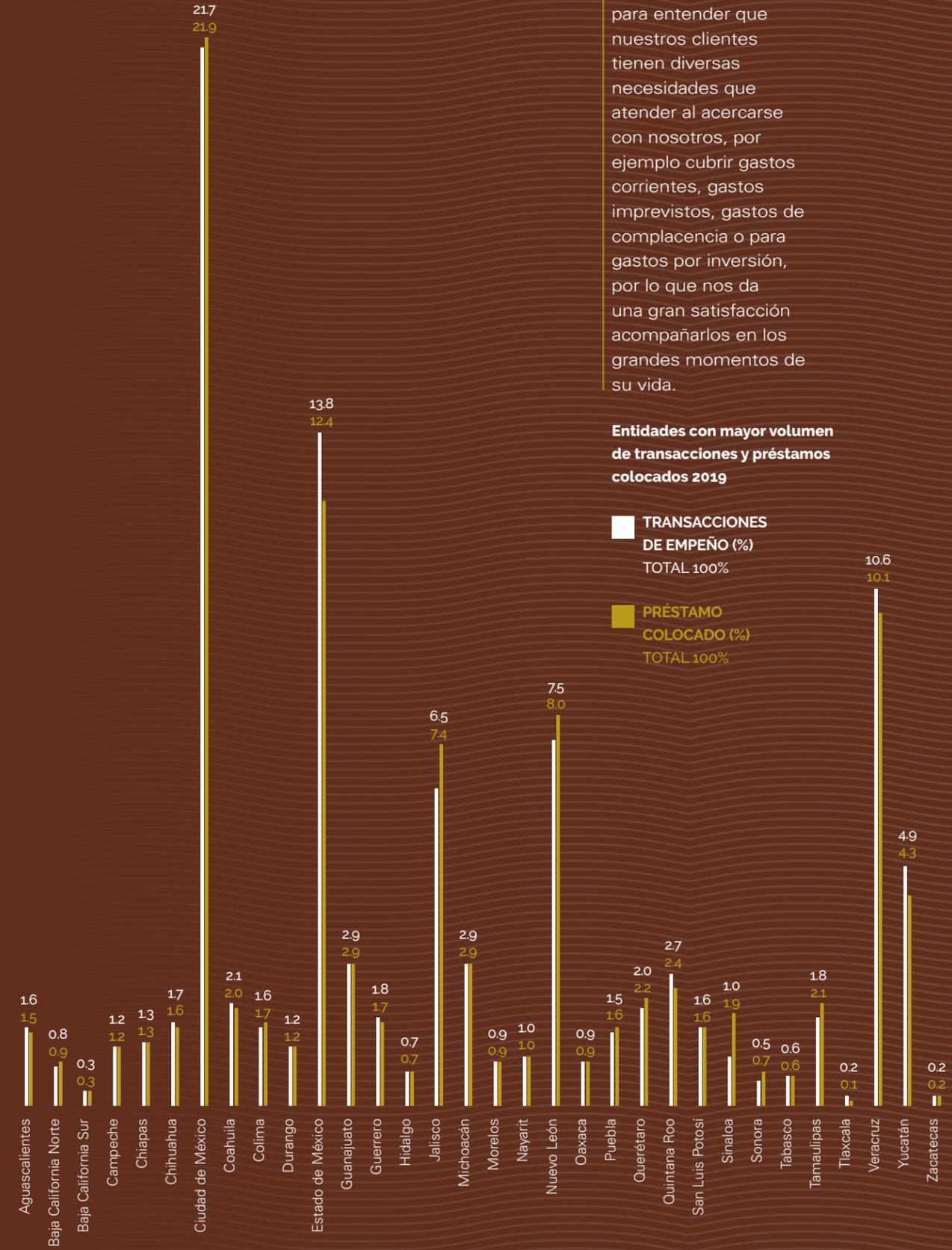
¿En qué se basa Nacional Monte de Piedad para otorgar un préstamo?

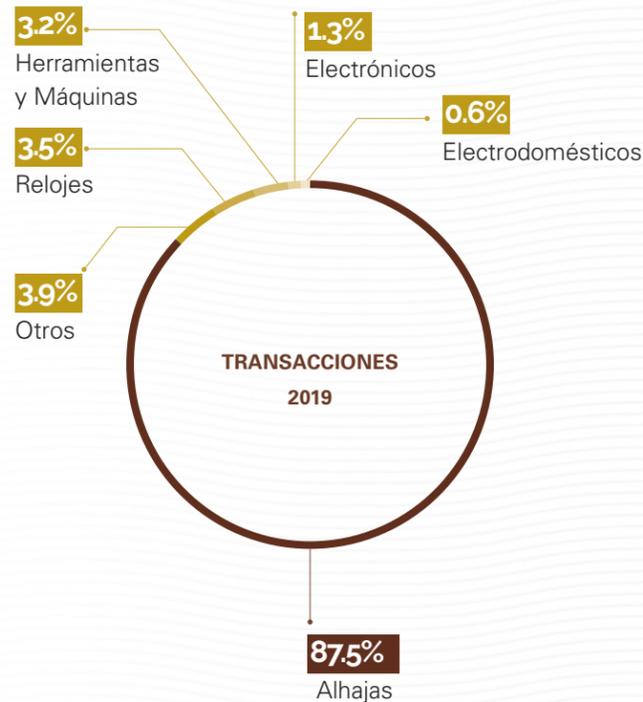
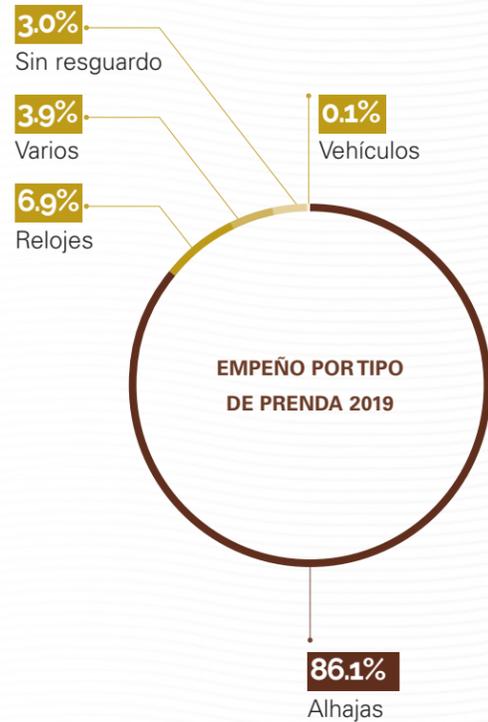
Para determinar el valor y el porcentaje a prestar, analizamos estos puntos:

- Tipo de cliente.
- Tipo de prenda (en alhajas es el valor del metal).
- Estado de la prenda o del bien.
- Desplazamiento comercial que pueda tener la prenda.

Nuestra historia nos ha dado la experiencia para entender que nuestros clientes tienen diversas necesidades que atender al acercarse con nosotros, por ejemplo cubrir gastos corrientes, gastos imprevistos, gastos de complacencia o para gastos por inversión, por lo que nos da una gran satisfacción acompañarlos en los grandes momentos de su vida.

Entidades con mayor volumen de transacciones y préstamos colocados 2019





PRÉSTAMOS SUBSIDIADOS

Cumpliendo con nuestro mandato fundacional de “Ayudar a quien lo necesite”, en Nacional Monte de Piedad otorgamos préstamos desde \$30 pesos. De los 32.5 mil millones de préstamos otorgados en 2019, 3.96 millones fueron subsidiados, lo cual quiere decir que no cubrieron los gastos de operación globales.

TIENDA MONTE

Tienda Monte es el lugar físico y en línea donde ponemos a la venta a precio de mercado las prendas de los clientes de Nacional Monte de Piedad que no las pudieron recuperar. Bajo este concepto, si se vende la prenda, regresamos al cliente del empeño la demasía, que es el diferencial entre el monto vendido y el adeudado. Somos la única Institución con esta práctica en México.

En 2019 las ventas en Tienda Monte ascendieron a \$6 millones 632 mil 200 pesos, de las cuales 54% correspondieron a venta billete y 46% a venta al público.



FINANCIERA MONTE DE PIEDAD, I.A.P.

PRÉSTAMOS PERSONALES

Financiera Monte de Piedad es otra de las entidades del Consorcio que cubre 15 estados del país, a través de una red independiente, que colabora en las citadas operaciones de Nacional Monte de Piedad I.A.P.

Bajo este esquema ofrecemos distintos productos exclusivos para clientes seleccionados de Nacional Monte de Piedad I.A.P., como los siguientes:



- **Préstamo personal sin garantía.** Es un préstamo exclusivo para clientes seleccionados de Nacional Monte de Piedad, con pagos fijos mensuales o quincenales, los cuales también pueden ser solicitados a través de medios electrónicos.



- **Crédito de consolidación de deuda.** Es el crédito ideal para unificar deudas y concentrar los pagos en uno solo, en donde también se puede obtener una parte de liquidez.



- **Crédito hipotecario.** A través de una garantía hipotecaria, le brindamos al cliente el dinero que necesita.



- **Crédito automotriz.** Actualmente otorgado a los empleados de Financiera y Monte de Piedad, con la finalidad de financiar la compra de autos nuevos y seminuevos.

¿Sabías que un préstamo y un crédito no son lo mismo?

Préstamo prendario:

Se da a cambio del empeño de prendas. Se otorga con base en el valor de la prenda, tipo de cliente, tipo y estado de la prenda, y en el desplazamiento comercial que pueda tener dicha prenda.

Crédito:

Se da sin resguardo de prendas. Se analiza la capacidad de pago y capacidad de absorción de crédito por parte del cliente.

NÚMERO DE CONTRATOS EN CARTERA

AÑO	TOTAL	PORCENTAJE DE INCREMENTO
2017	58,247	58.30
2018	72,960	25.26
2019	60,627	-16.90

SALDO EN CARTERA

AÑO	TOTAL	PORCENTAJE DE INCREMENTO
2017	\$ 850,192,645	83.90
2018	\$ 1,170,500,661	37.67
2019	\$ 1,053,512,189	-9.99

CARTERA

AÑO	CARTERA VENCIDA	PORCENTAJE DE CARTERA VENCIDA
2017	\$ 43,284,082	5.09
2018	\$ 94,959,281	8.11
2019	\$ 70,840,769	6.72

PRÉSTAMO PROMEDIO

AÑO	CARTERA VENCIDA
2017	\$ 850,192,645
2018	\$ 1,170,500,661
2019	\$ 1,053,512,189

CLIENTES

Al ser un Consorcio, brindamos productos y servicios a clientes muy diversos a través de la Institución de Asistencia Privada Nacional Monte de Piedad y de la Financiera Monte de Piedad, mientras que apoyamos a miles de beneficiarios.

Estas fueron algunas de las cifras más relevantes en 2019 sobre nuestros clientes.

Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

1.7 millones de clientes que empeñaron



Financiera Monte de Piedad, S.A. de C.V., S.F.P.

56,504 clientes atendidos



Contamos con distintas vías de comunicación abiertas a nuestros clientes como redes sociales, *call center*, mesas de escucha y estudios específicos, en donde monitoreamos el comportamiento, necesidades y problemas de nuestros clientes durante el proceso de compra o de vinculación con nuestros productos y servicios.

Estas vías, también nos permiten identificar áreas de oportunidad y de insatisfacción de nuestros clientes. Al respecto, este año atendimos 2,479 casos de inconformidad y 1,613 quejas, 26% y 36% menos que en 2018 respectivamente.

CASOS Y QUEJAS DE INCONFORMIDAD 2019

TEMA	CASOS DE INCONFORMIDAD		QUEJAS	
	2018	2019	2018	2019
Mala atención por parte de los colaboradores	1,093	483	1,017	446
Falta de apoyo en la gestión a lo largo del ciclo de vida	97	137	56	89
Canales transaccionales y de servicio inadecuados e inconvenientes	896	869	636	411
Condiciones de los productos poco favorables	239	50	20	10
Incumplimiento a las promesas de valor	97	241	73	217
Trámites complejos e ineficientes	133	128	123	93
Procesos no homologados	278	291	148	96
Malas prácticas	534	280	446	251
Total	3,367	2,479	2,519	1,613





COMPARTIMOS NUESTRO EMPEÑO POR AYUDAR

Trabajamos de la mano con Organizaciones de la Sociedad Civil, organismos de cooperación, medios de comunicación, academia y empresas, con el fin de establecer alianzas que coadyuven a la transformación social de México.

611
organizaciones de la
sociedad civil apoyadas

\$376
millones de remanentes
de la operación
prendaria destinados a
inversión social

41
proyectos apoyados a
través de Formación
para Trabajo Digno

04



6 instituciones reconocidas con el Premio Nacional Monte de Piedad 2019.

2 proyectos apoyados en el lanzamiento de la temática de Inclusión Financiera.

3 estudios realizados para la generación de conocimiento de Inclusión Financiera para población en situación de vulnerabilidad.

¿CÓMO INVERTIMOS?

Nuestra experiencia se centra en generar recursos a través de préstamos prendarios o diversos productos de financiamiento, de los cuales obtenemos remanentes que se asignan a programas sociales que apoyamos mediante donativos entregados a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que atienden las causas que se alinean con nuestro Modelo de Inversión Social.

A través de los años, este modelo ha ido evolucionando para adaptarse a los enormes retos que enfrenta nuestro país, de manera que en la actualidad buscamos transitar de la asistencia al desarrollo sostenible, para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Lo hacemos con un modelo de inversión social enmarcado por el Enfoque de Gestión para Resultados de Desarrollo y el Enfoque de Derechos Humanos, con dos estrategias de acción, Fortalecimiento y Apalancamiento, y tres áreas temáticas: Problemas sociales diversos, Formación para Trabajo Digno e Inclusión financiera.

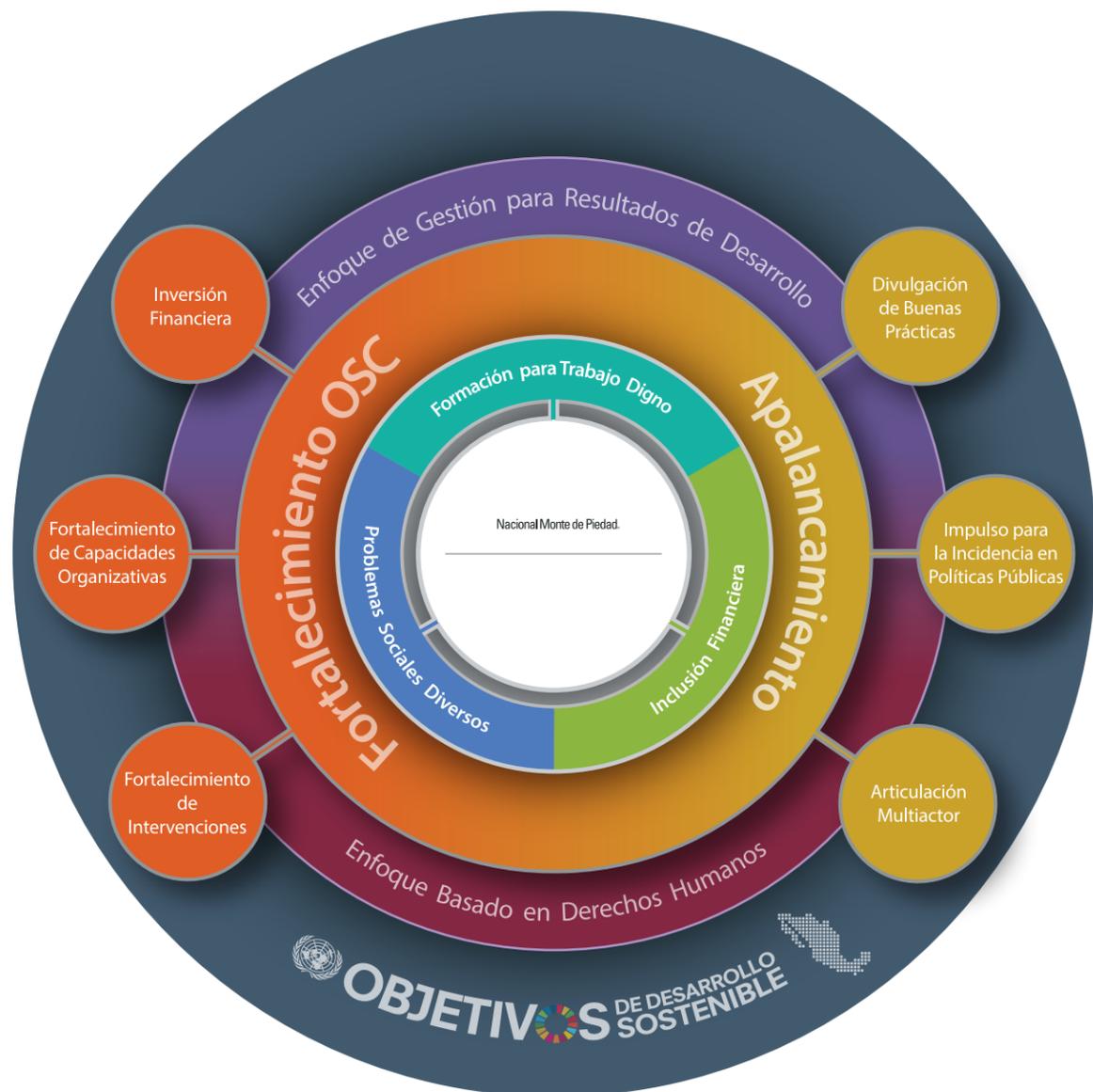
1. **PROBLEMAS SOCIALES DIVERSOS.** Dentro de esta área temática buscamos contribuir a la profesionalización de las instituciones, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad y reforzar el ejercicio de sus derechos, en temas como: salud, educación de calidad, desarrollo comunitario, igualdad de género, seguridad alimentaria, entre otros.
2. **FORMACIÓN PARA TRABAJO DIGNO.** Apoyamos iniciativas, proyectos y programas que nos permitan contribuir a mejorar el acceso y la calidad del trabajo de jóvenes, mujeres y trabajadores por cuenta propia, en situación de vulnerabilidad en México.

Este año impulsamos la conformación de la red por la empleabilidad juvenil "Alianza jóvenes con trabajo digno". Nacional Monte de Piedad acompañó a 46 organizaciones civiles, fundaciones y empresas, con el objetivo de establecer una plataforma de conocimiento y acción conjunta para dialogar y articular esfuerzos con el gobierno y el sector privado. A través de esta alianza, buscamos que los jóvenes ejerzan su derecho al trabajo digno.

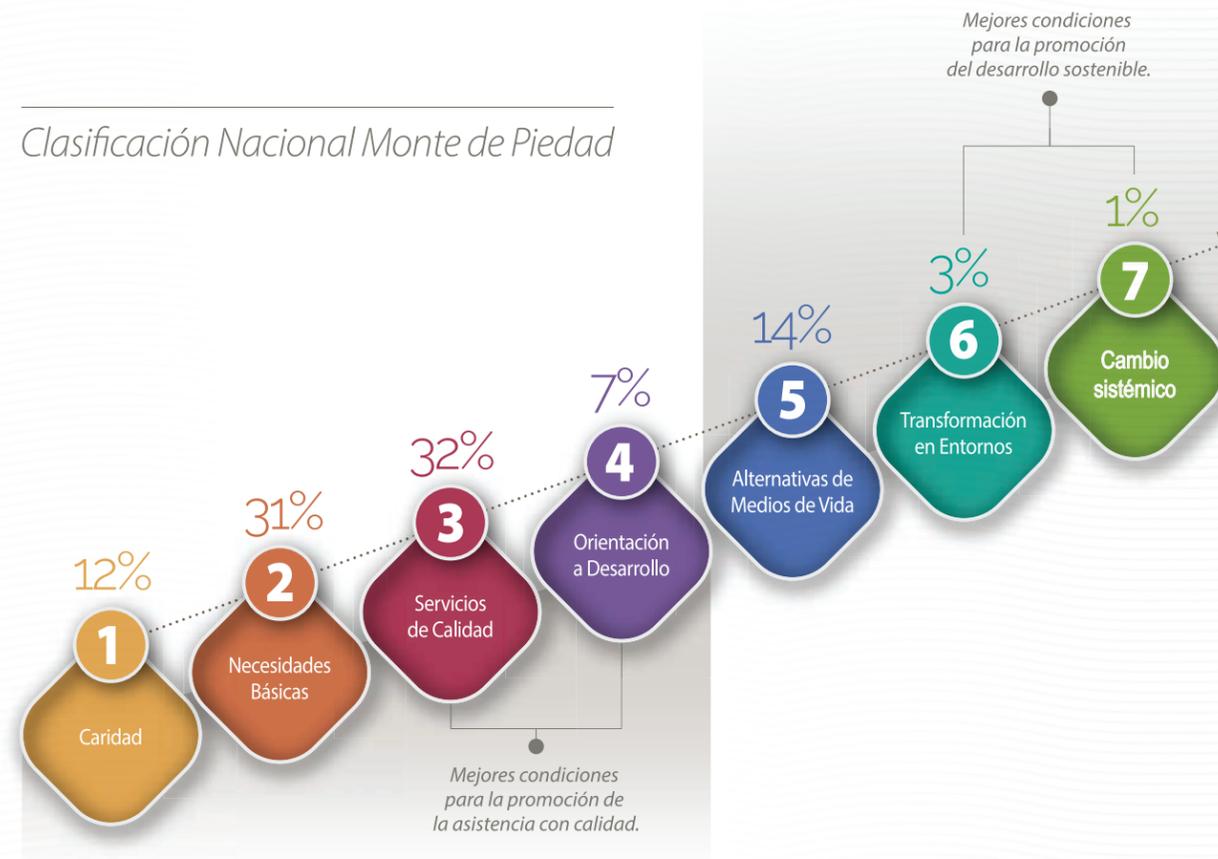
Además, en 2019 apoyamos a organizaciones y colectivos para impulsar los derechos y las condiciones laborales y de vida de las trabajadoras del hogar en nuestro país, y para ello, trabajamos de la mano con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir, Fondo Semillas y Nosotr@s por la Democracia.

3. **INCLUSIÓN FINANCIERA.** Mediante el trabajo en esta temática, buscamos impulsar la inclusión financiera, como un medio para la inclusión económica y social de las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad. Renovamos nuestro convenio de colaboración con la Fundación de las Cajas de Ahorro Alemanas (*Sparkassenstiftung*), bajo el cual realizamos tres estudios que buscan contribuir a impulsar la inclusión financiera efectiva: “*Principales desafíos para profundizar la Política Nacional de Inclusión Financiera y la Estrategia Nacional de Educación Financiera, en México*”; “*Informe de Diagnóstico de la eficiencia de los mecanismos de protección a los Usuarios de Servicios Financieros*” y “*Mapeo de iniciativas y programas de educación financiera en el sector privado*”.

MODELO DE INVERSIÓN SOCIAL



Clasificación Nacional Monte de Piedad



Para facilitar y mejorar nuestra colaboración con las organizaciones que apoyamos, diseñamos una clasificación de los niveles de intervención de las OSC que nos permite conocer cómo estas instituciones pueden generar el mayor beneficio orientado al desarrollo sostenible para cada programa.



¿EN QUÉ INVERTIMOS?

Nuestro principal objetivo es contribuir al desarrollo sostenible del país y el pleno ejercicio de derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad, por lo que otorgamos donativos a organizaciones que seleccionamos a través de dos vías: i) participando en la convocatoria abierta que publicamos en nuestra página web, ii) mediante una invitación directa a organizaciones con mayor nivel de intervención.

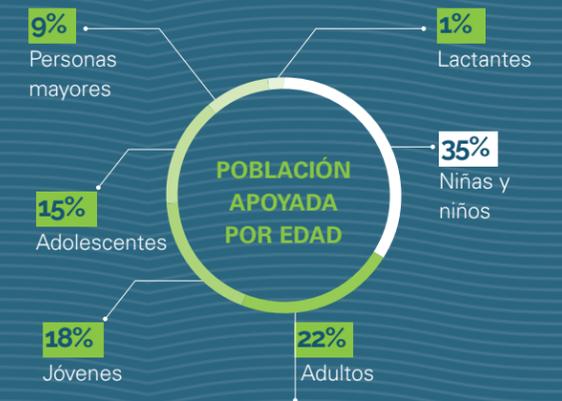
TIPO DE PARTICIPACIÓN	CONVOCATORIA ABIERTA	INVITACIÓN DIRECTA
¿Quién puede aplicar?	Cualquier organización que atienda alguna de nuestras dos temáticas: problemas sociales diversos o formación para el trabajo digno.	Organizaciones de la Sociedad Civil que se encuentren entre los niveles 5 al 7 del modelo de intervención de Nacional Monte de Piedad.
¿Qué se necesita?	Cumplir con los requisitos administrativos y legales solicitados, y presentar su proyecto.	Presentar su proyecto.
Siguientes pasos	Todos los proyectos recibidos son valorados con base en estándares internacionales de pertinencia, eficacia, eficiencia, evaluabilidad y sostenibilidad. Posteriormente, Nacional Monte de Piedad determina el monto de inversión con base en el presupuesto disponible y los lineamientos de cada convocatoria.	
Evaluación	Para todos los proyectos, se evalúa el ejercicio del donativo.	

Para garantizar el funcionamiento de nuestro Modelo de Inversión Social, una vez que el donativo fue otorgado a las instituciones seleccionadas, monitoreamos que la inversión se esté utilizando con apego al proyecto presentado.

Este año apoyamos a 611 Organizaciones de la Sociedad Civil que atienden problemas sociales diversos y formación para el trabajo digno.

INVERSIÓN POR TEMÁTICA

TEMA	%	INSTITUCIONES APOYADAS	MONTO INVERTIDO (MDP)	BENEFICIARIOS
Problemas Sociales Diversos	86	569	324.8	1,504,072
Formación para Trabajo Digno	13	40	50	187,060
Inclusión Financiera	1	2	2.1	650



757,555
MUJERES



POBLACIÓN APOYADA POR GÉNERO



933,217
HOMBRES



CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LAS OSC



En Nacional Monte de Piedad queremos que los recursos que invertimos en las diversas causas sociales generen el mayor impacto posible. Esto solo se puede lograr si trabajamos en estrecha relación con las OSC a las que otorgamos donativos.

Nos hemos comprometido, no solo a otorgar recursos, sino también a promover la profesionalización de las organizaciones aliadas mediante el fortalecimiento de sus capacidades operativas y administrativas, al mismo tiempo que les brindamos acompañamiento a lo largo del proceso.

- 1. Fortalecemos las intervenciones sociales de las OSC:** al impulsar la evolución de sus programas y proyectos para que se orienten al logro de resultados de desarrollo sostenibles.
- 2. Fortalecemos la operación de las OSC:** al realizar análisis periódicos de sus capacidades institucionales para identificar áreas de oportunidad y promover la mejora continua.

En 2019 acompañamos a 100 Organizaciones de la Sociedad Civil en su proceso de fortalecimiento. Llevamos a cabo el segundo año de AliadOSC, el programa de fortalecimiento a OSC en desarrollo sostenible y derechos humanos en alianza con Promotora Social México A.C., Dibujando un Mañana México I.A.P. y Fundación de Beneficencia Jesús M. Montemayor, A.C. El programa tiene una duración de dos años. Este año

contamos con la participación de 92 organizaciones y 175 personas.

Además, brindamos formación a 196 OSC en el *Modelo de Formación y Capacitación para Transitar hacia un Enfoque de Derechos, Desarrollo Sostenible e Inclusión*, en alianza con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en México.

¿Sabías que...?

Cada año impulsamos la divulgación de buenas prácticas incubadas por la sociedad civil organizada mediante el Premio Nacional Monte de Piedad, con el que reconocemos el esfuerzo de las OSC que contribuyen de forma sobresaliente al desarrollo sostenible y a la promoción de los derechos humanos en México.

El premio se entrega en tres categorías y se da un reconocimiento adicional.

Premio Nacional Monte de Piedad al Desarrollo Sostenible

A las organizaciones que implementan una intervención social orientada a atender las causas profundas de un problema social y que generan resultados de desarrollo comprobables. Las organizaciones también incorporan al menos un componente de incidencia pública para la generación de cambios positivos a nivel estatal o nacional.



Ganadores 2019:

Fundación Quinta Carmelita, I.A.P., e Institución Renace, A.B.P.

Premio Nacional Monte de Piedad 2019 al Desarrollo Sostenible en Formación para el Trabajo Digno

A las organizaciones que destacan en sus esfuerzos por mejorar las condiciones para que jóvenes, mujeres y grupos vulnerables accedan y mantengan empleos de calidad.



Ganadores 2019:

Fundación Comunitaria de la Frontera Norte, A.C.

Premio Nacional Monte de Piedad a la Transformación Extraordinaria

A las organizaciones que demuestran una transformación interna extraordinaria como resultado de la incorporación del Enfoque Basado en Derechos Humanos y Gestión para Resultados de Desarrollo. En esta categoría, Nacional Monte de Piedad compara la evolución de la misma organización durante al menos dos años consecutivos.



Ganadores 2019:

Servicio, Educación y Desarrollo a la Comunidad, I.A.P.; y Proeducación, I.A.P.

Reconocimiento a la Orientación al Desarrollo

A las organizaciones que participaron en la convocatoria pública y demostraron potencial para reorientar rápidamente su intervención social hacia el logro de resultados de desarrollo.



Ganadores 2019:

La Casita de San Ángel I.A.P.

OTRAS INICIATIVAS DE COLABORACIÓN

Nuestra inversión social busca también la generación de alianzas con otros agentes de cambio, para transformar la realidad de nuestro país.

Iniciativas más sobresalientes de 2019



Evaluación de resultados de desarrollo e impacto

Acompañamos la evaluación de resultados de desarrollo e impacto de cinco OSC que trabajan en temas de discapacidad, salud y educación.

Posible

En alianza con Fundación Televisa, trabajamos para impulsar el emprendimiento innovador en México. Los principales logros en 2019 fueron los siguientes:

- Más de 120 mil registros en posible.org.mx
- Más de 20 mil modelos de negocio terminados



Becas Generación Bicentenario

Desde 2010, en conjunto con la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, apoyamos a mil alumnos para que continúen con sus estudios de nivel medio superior y superior. Este año se graduaron 46 estudiantes y 509 becarios continúan estudiando.



Coinversiones

Coinvertimos en 11 proyectos con Fundación Merced Querétaro. Coinvertimos en cinco proyectos con la Secretaría de Bienestar e Inclusión Social a través del Programa de Financiamiento para la Asistencia e Integración Social, PROFAIS.



PNUD

Llevamos a cabo el encuentro "Promoción y Protección de los Derechos Humanos: Transformar para el Desarrollo Sostenible" en el que más de 50 OSC firmaron una declaración a favor de la Agenda 2030 y los derechos humanos.

DESARROLLO INSTITUCIONAL

Buscamos coadyuvar en la formulación de estrategias y líneas de acción que nos permitan alcanzar nuestros objetivos en materia de vinculación nacional e internacional, fortalecimiento del ecosistema de la filantropía en México, el intercambio de experiencias y las alianzas con actores no tradicionales, así como la adopción de mecanismos de innovación para crear valor social.

Algunos de los diferentes actores con los que nos vinculamos son: academia, fundaciones donantes, áreas de responsabilidad social corporativa, inversionistas sociales, filántropos, gobierno, medios de comunicación, Organizaciones de la Sociedad Civil, redes, organismos multilaterales, agencias de cooperación, entre otros.

- **Iniciamos nuestra vinculación con actores internacionales**, como CAF Américas, para desarrollar proyectos que fomenten la divulgación del conocimiento y potencien nuestra labor.
- **Lanzamos el podcast "Todos para Uno"**, que busca ser un vehículo para visibilizar diferentes problemas públicos, y un llamado a la acción y a la corresponsabilidad. En sus primeros 20 episodios, se trataron temas tales como: parálisis cerebral, empleabilidad juvenil, donación de órganos y desarrollo urbano, entre otros. Cada programa contó con la participación de un experto en el tema y, en muchas ocasiones, representantes de las organizaciones que apoyamos.



PROMOVEMOS BUENAS PRÁCTICAS

Ofrecemos un ambiente laboral respetuoso, incluyente y equitativo donde se fomenta el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores para que puedan desempeñar su trabajo con excelencia.

4,389
colaboradores
conforman nuestra
plantilla

37%
de nuestros
colaboradores tienen
entre seis y 10 años
de antigüedad

4.2%
de reducción de
nuestras emisiones
de CO₂ comparado
con 2018

05

COLABORADORES MONTE

En Nacional Monte de Piedad reconocemos que no podemos dar el mejor servicio a nuestros clientes si esto no se fomenta y se vive al interior con nuestros colaboradores. Por esta razón, desde hace más de dos siglos ofrecemos fuentes de empleo formal y estable, con prestaciones superiores de lo que exige la ley en México, así como con un ambiente laboral en donde se fomentan el desarrollo personal y profesional, el bienestar, la inclusión y la equidad.



Ejemplo de lo anterior es que desde 2016 nuestro personal de confianza cuenta con horarios escalonados para que puedan acoplarlos a su realidad personal, motivando el balance entre trabajo y familia, al igual que ahorros en los tiempos de traslado. Además, recientemente implementamos esquemas de trabajo en casa (*home office*).

COLABORADORES POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

CATEGORÍA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directores	83% / 11	17% / 2	13
Subdirectores	71% / 27	29% / 11	38
Gerentes	61% / 60	38% / 38	98
Administrativos de confianza	75% / 360	25% / 120	480
Perito valuador	52% / 261	48% / 241	502
Personal operativo	57% / 1,867	43% / 1,391	3,258
Total	2,586	1,803	4,389



COLABORADORES POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

CATEGORÍA LABORAL	CANTIDAD	% MUJERES	% HOMBRES
Directores	13	15%	85%
Subdirectores	42	33%	67%
Gerentes	101	42%	58%
Administrativos	505	46%	54%
Peritos Valuadores	477	25%	75%
Operativos	3,552	43%	57%

COLABORADORES POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD

RANGO DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18 a 25 años	19	14	33
26 a 30 años	172	180	352
31 a 35 años	344	334	678
36 a 40 años	532	443	975
41 a 55 años	1,201	738	1,939
Más de 56 años	318	95	413
Total	2,587	1,803	4,389

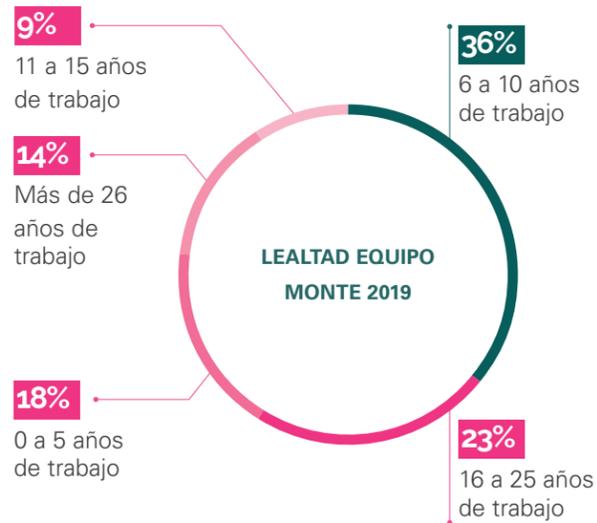
¿Sabías que...?

En Nacional Monte de Piedad promovemos desde 1938 la libre asociación de nuestros colaboradores, en ese año se dieron las primeras negociaciones colectivas entre la Institución y 33 colaboradores. Después, en 1955 se constituyó el Sindicato y se firmó el primer Contrato Colectivo de Trabajo que duró varias décadas. Finalmente, en 2010 el sindicato cambió su denominación a Sindicato Nacional de Empleados y Trabajadores de Nacional Monte de Piedad y Empresas de Préstamo Prendario, y es la entidad que hoy beneficia a más de 3,913 de nuestros colaboradores activos, 1,318 jubilados y 477 peritos.

A nuestras colaboradoras sindicalizadas que están a punto de ser madres les brindamos 10 días de incapacidad antes del parto y 80 posteriores, además de un mes de salario, hora de lactancia a su regreso, así como pañales y leche en los primeros seis meses de vida de su bebé. Para los colaboradores que están a punto de ser padres, los beneficios que brindamos son los que marca la ley en México.

La dedicación, profesionalismo, contribución y, sobre todo, permanencia de nuestros colaboradores hacen posible que Nacional Monte de Piedad sea la Institución líder para mantener perpetua nuestra labor de ayudar a quien lo necesite.

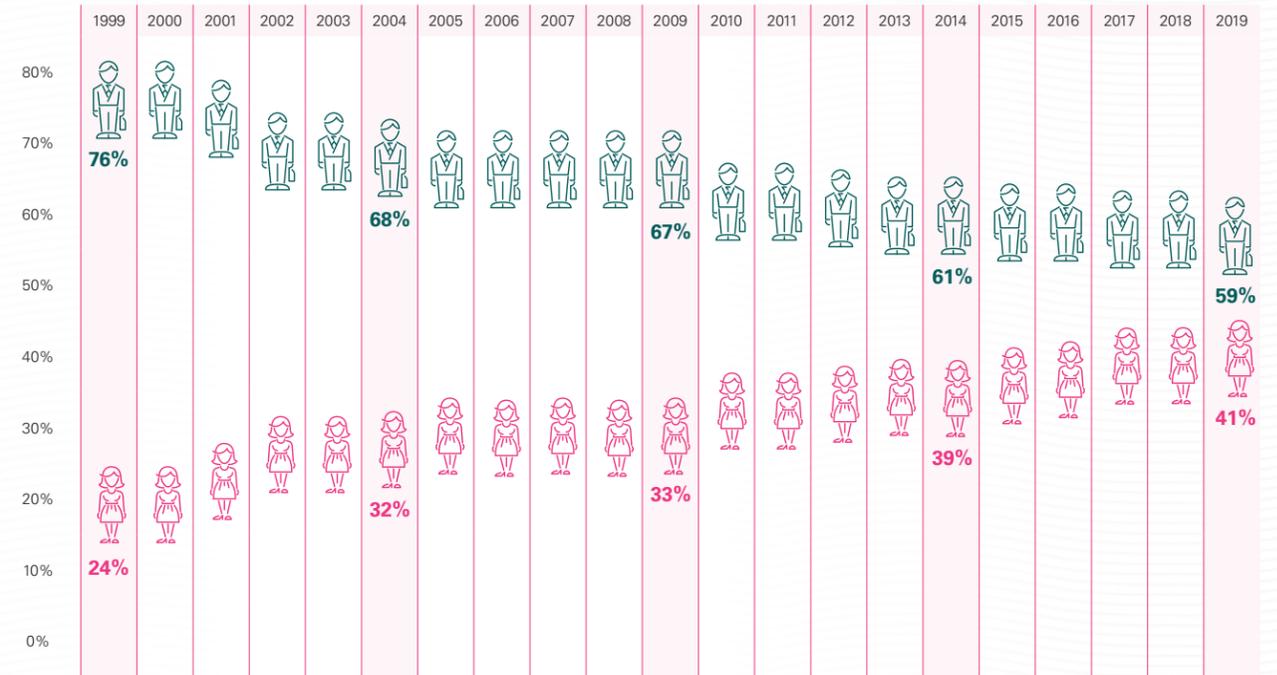
En este sentido, los bajos porcentajes de rotación que registramos en 2019: 0% para sindicalizados, 6.7% para colaboradores de confianza en sucursales y 8.4% para el personal de confianza en el Corporativo, son muestra de que en la Institución ofrecemos condiciones laborales competitivas que generan en nuestra plantilla un alto sentido de orgullo y pertenencia.



Del total de nuestras posiciones laborales, 41% las ocupan mujeres.

Reconocemos que la diversidad es un componente clave para alcanzar nuestra misión, por esta razón garantizamos las mismas condiciones laborales para nuestros colaboradores sin importar su género, raza, edad, orientación sexual, capacidades diferentes, estado de salud, afiliación política, religión, estado civil o nivel socioeconómico.

DISTRIBUCIÓN HISTÓRICA POR GÉNERO EN NACIONAL MONTE DE PIEDAD



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Con el propósito de mantenernos a la vanguardia en la oferta de productos, así como de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y beneficiarios, cada año diseñamos un plan anual de capacitación, incluyendo nuestro **Mes del Cumplimiento**, mismo que alineamos a las metas y desafíos del Consorcio.

Este plan está orientado a fortalecer las competencias de nuestros colaboradores mediante cursos de inducción, institucionales, normativos y de especialización, al igual que de temas más específicos como liderazgo, tecnología y tecnicismos.

¿Sabías que...?

El **Instituto de Valuadores (IVAL)** de Nacional Monte de Piedad existe desde 1964 como la entidad encargada de capacitar a los peritos valuadores de la Institución con programas de especialización técnica y desarrollo de habilidades de gestión, personales y de servicio, así como con actualizaciones continuas a través de conferencias, talleres técnicos, cursos presenciales y cursos en línea.

El IVAL imparte tres certificaciones avaladas por el Consejo Nacional de Certificación y Normalización de Competencias con validez oficial de la Secretaría de Educación Pública:

VALUACIÓN DE		
alhajas y relojes en ventanilla	artículos varios en ventanilla	vehículos sin resguardo
PERITOS VALUADORES CERTIFICADOS		
502	153	63

Además de ser un centro de formación, el IVAL apoya en la operación diaria a los peritos con iniciativas de investigación, comunicación con clientes, prendas fraudulentas, atención a consultas sobre precios, características de prendas, cotizaciones diarias y artículos de actualización.

Las instalaciones del IVAL son de primer nivel, cuentan con dos laboratorios equipados con material de última tecnología para las prácticas presenciales, una colección de más de 1,300 piedras, un acervo de más de 1,400 libros físicos y 200

digitales en temas de valuación, además de un catálogo digital con más de 42,300 artículos en línea para consulta.

A través del IVAL, en Nacional Monte de Piedad hemos logrado fusionar el conocimiento y la experiencia de nuestros 244 años de existencia, con la transformación y las nuevas necesidades del mercado, convencidos de que un mejor desarrollo y formación de nuestros colaboradores es fundamental para seguir siendo la Institución de Asistencia Privada más admirada y grande de México.



A los colaboradores que se integran a Nacional Monte de Piedad les brindamos el curso de inducción en donde conocen la filosofía, historia, normatividad, procesos operativos, productos, estructura organizacional y actividades de inversión social de la Institución. Este año, además de recibir la formación en aula, todos los nuevos colaboradores visitaron algunas de nuestras sucursales para conocer nuestra operación de primera mano.

Adicional a la preparación que ofrecemos, buscamos mejorar continuamente el ambiente laboral, por lo que cada año llevamos a cabo la **Encuesta de Clima Organizacional** en la que recibimos la opinión de nuestros colaboradores de confianza sobre temas como procesos de comunicación, relación con compañeros, liderazgo, balance trabajo-familia, compromiso, creencias compartidas, innovación y enfoque al cliente.

Este año contamos con la participación del 86% de nuestros colaboradores. Algunos de los resultados más sobresalientes fueron los siguientes:

- 88% considera que ser parte de Nacional Monte de Piedad le da la oportunidad de trabajar en lo que realmente le gusta.
- 89% se siente comprometido con su trabajo y motivado por la marca de Nacional Monte de Piedad.



Asimismo, contamos con un **Modelo de Competencias del Futuro** para todos nuestros colaboradores, cuyo fundamento son la misión, visión y estrategia de Nacional Monte de Piedad, y a través del cual buscamos hacer frente a los retos del futuro desarrollando una serie de competencias en nuestro equipo como adaptación tecnológica, liderazgo colaborativo, agilidad de aprendizaje e innovación, comunicación e impacto, enfoque y ejecución, orientación al cliente, y resiliencia.

Entre nuestros colaboradores que ocupan puestos de liderazgo promovemos **Poder**, un proceso interno de liderazgo disruptivo que busca generar una línea de pensamiento que defina el perfil del Líder Monte.



Conscientes de que la seguridad es un tema fundamental para salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores, clientes, visitantes y cualquier persona que interactúe con la Institución, en 2019 brindamos capacitación técnica y práctica a 3,784 brigadistas en temas como evacuación, prevención, combate a incendios y primeros auxilios.

¿Sabías que...?

Nos sumamos a la iniciativa **Jóvenes Construyendo el Futuro** del Gobierno Federal incorporando a 35 becarios entre 18 y 29 años para que adquieran hábitos de trabajo y competencias técnicas que incrementen sus posibilidades de empleabilidad en el futuro. Para lograrlo, Nacional Monte de Piedad colabora en alianza con YouthBuild International México, quien brinda una formación de 1,500 horas. En simultáneo, los jóvenes son acompañados por colaboradores de la Institución que fungen como tutores para que puedan desempeñarse exitosamente en las actividades que les sean asignadas.

21 años
es el promedio de edad de los jóvenes que participan en este programa en Nacional Monte de Piedad

Consideramos fundamental que sepamos luchar por nuestros clientes, manteniéndonos cerca de ellos y otorgándoles un excelente servicio, además de que cada vez que nos visiten tengan una experiencia memorable. Es decir, que nuestro trato sea con calidad y calidez con el objetivo de fidelizar a más clientes, recuperando a los que se han ido y atrayendo a aquellos que aún no nos han descubierto como su mejor opción.

Por lo anterior, diseñamos el programa Lucha Monte, dirigido a todos nuestros colaboradores, quienes, en diferentes sesiones llevadas a cabo durante 18 semanas, participaron en conferencias, espectáculos, dinámicas y talleres con el propósito de ponernos de acuerdo para estandarizar la operación, logrando que en todas las sucursales el servicio sea un gran diferenciador, realizando nuestras funciones con la misma calidad en el servicio e imprimiendo pasión en todo lo que hacemos. En esta iniciativa contamos con la participación de 3,784 colaboradores de todos los niveles organizacionales.

SALUD INSTITUCIONAL

Promovemos la salud de nuestros colaboradores mediante un Modelo de Salud Institucional desde donde ponemos a su disposición una red de servicios médicos a nivel nacional, alianzas con hospitales, laboratorios clínicos y farmacias, además de que ofrecemos programas de vacunación y análisis clínicos preventivos para la detección de problemas de hipertensión, diabetes y obesidad.

En 2019 brindamos asistencia a más de 10,500 derechohabientes de los servicios médicos de Nacional Monte de Piedad.



142,818
consultas médicas brindadas

502,669
cajas de medicamentos otorgados

45,465
muestras de laboratorio procesadas

3,451
radiografías realizadas

3,470
ultrasonidos realizados

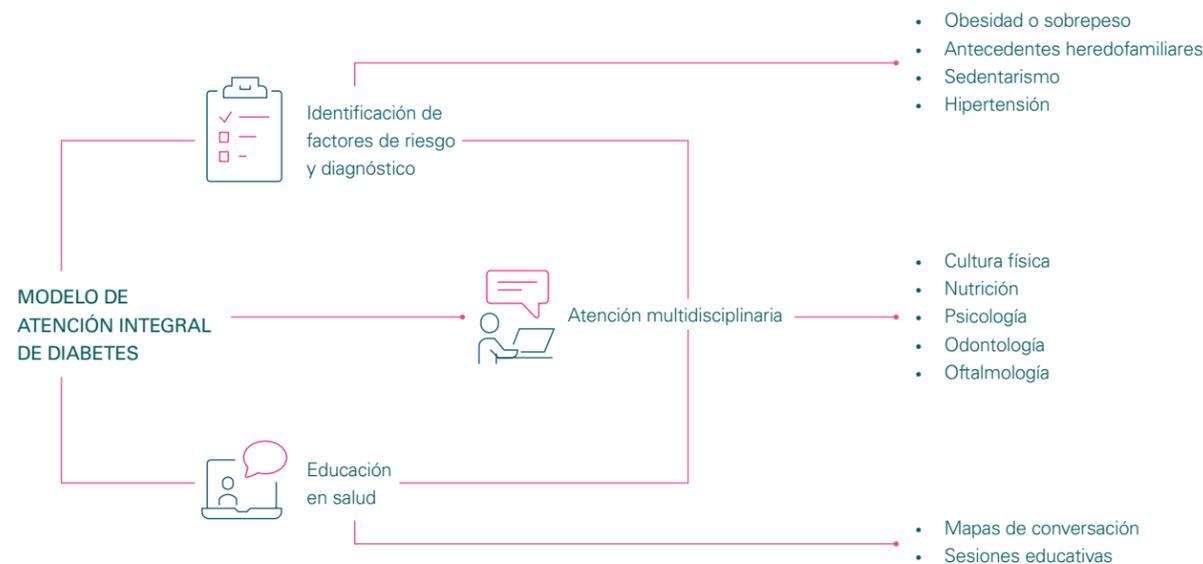
1,120
vacunas contra la influenza aplicadas

A nuestros colaboradores sindicalizados les ofrecemos un servicio médico con estrategias de prevención y promoción de la salud, asegurando la atención de más de 10,500 colaboradores y familiares en todo el país. Contamos con una red de atención médica universal integrada por 2,807 profesionistas y alianzas con proveedores para medicamentos, pañales, prótesis, terapias de rehabilitación, estudios de laboratorio, ayuda dental y de la vista.

Como parte de nuestro compromiso con la salud, en Coyoacán, Ciudad de México, ponemos al alcance de nuestros colaboradores la **Clínica Monte**, una unidad con múltiples servicios como:

- Consultorios de medicina general y especialidades como oftalmología, cardiología, endocrinología, traumatología, ortopedia y ginecología.
- Servicios de laboratorio con nuestro socio comercial CHOPO.
- Toma de rayos X y ultrasonido.
- Módulo de farmacia para surtimiento de medicamentos.
- Área de rehabilitación física.

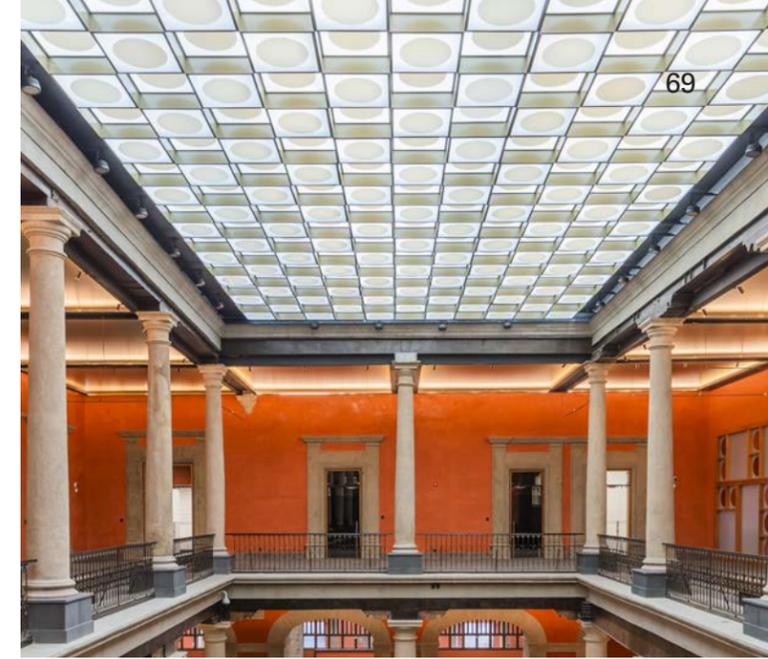
Asimismo, conscientes de la problemática que existe en México respecto de las principales enfermedades crónicas que aquejan a México: obesidad y diabetes, trabajamos para prevenirlos mediante el **Modelo de Atención Integral en Diabetes**.



ECOEficiencia

A raíz de una evaluación que llevamos a cabo en 2013 sobre el desempeño social y ambiental de Nacional Monte de Piedad, comenzamos a desarrollar e implementar una Estrategia de Eco-eficiencia, la cual está enfocada en el ahorro energético, el uso de energías limpias y la impresión responsable.

Actualmente tenemos 69 paneles solares instalados en una de nuestras sucursales, que representan el 100% del consumo de energía eléctrica de dicha sucursal.



¿Sabías que...?

Nuestro Edificio Centro, ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de México, además de ser un símbolo material de gran valor para la Institución y para el patrimonio cultural de la ciudad, al cierre de 2019 cuenta con el 100% de avance para ser un inmueble sostenible y lograr la certificación LEED V4 *Gold* en 2020.

LEED (*Leadership in Energy & Environmental Design*) es un sistema de certificación de edificios sostenibles, internacionalmente reconocido y desarrollado por *US Green Building Council*, que avala que las construcciones incorporan aspectos relacionados con eficiencia energética, uso de energías alternativas, mejora de la calidad ambiental interior, eficiencia del consumo de agua, desarrollo sostenible de los espacios libres y selección de materiales.

Específicamente, en nuestro Edificio Centro llevamos a cabo las siguientes acciones para lograr la certificación:

<p>Utilización de sistemas ahorradores de agua en sanitarios y comedores</p>	<p>Sustitución de luminarias por tecnología LED</p>	<p>Implementación de materiales amigables con el medio ambiente en el proceso de remodelación</p>	<p>Sustitución de aire acondicionado a base de químicos por equipos a base de agua fría</p>
<p>Creación de una azotea verde</p>	<p>Cambio de vegetación por flora que consume menos agua</p>	<p>Automatización de sistema de iluminación y aire acondicionado</p>	<p>Administración de residuos con proveedores certificados</p>

INDICADORES AMBIENTALES

Debido a las principales actividades que llevamos a cabo como Consorcio, nuestro impacto ambiental más representativo tiene que ver con el consumo de energía y papel, así como con la emisión de dióxido de carbono equivalente (CO₂e) a la atmósfera derivado del consumo energético y la generación de residuos.

Para nuestras operaciones diarias utilizamos energía eléctrica proveniente de la Comisión Federal de Electricidad y de los paneles solares que tenemos instalados en una de nuestras sucursales.

CONSUMO DE ENERGÍA (MWH)

	2016	2017	2018	2019
Absoluta	24,382	23,689	23,461	22,557
Per cápita	5.46	5.33	5.16	4.96

Para reducir nuestro consumo de papel, iniciamos un proyecto piloto de biblioteca digital con el que buscamos reducir significativamente la generación de documentos físicos; actualmente 90% de los documentos ya están digitalizados.

CONSUMO DE PAPEL (TONELADAS)

	2016	2017	2018	2019
Absoluto	191	175	177	187
Por empleado	0.049	0.039	0.039	0.041

EMISIONES DE CO₂e (TONELADAS)

	2016	2017	2018	2019
Absolutas	11,365	11,009	10,901	10,451
Por empleado	2.54	2.48	2.40	2.30

Gestionamos los desechos que generamos en nuestra operación diaria del corporativo, la Clínica Monte, el Instituto de Valuadores y en Centro de Control a través de alianzas con proveedores certificados.

EN 2019,
MÁS DE
7 TONELADAS
DE RESIDUOS
FUERON
GESTIONADOS



¿Sabías que...?

Participamos en el programa Bosque Urbano de BioPapel para crear un círculo virtuoso de sostenibilidad en el que nuestros residuos de papel y cartón son recolectados por esta empresa, y a cambio nos otorga certificados de reducción de huella de carbono y permuta por cajas de papel 100% reciclado.

133 toneladas
de papel fueron enviadas a reciclaje

ANEXOS

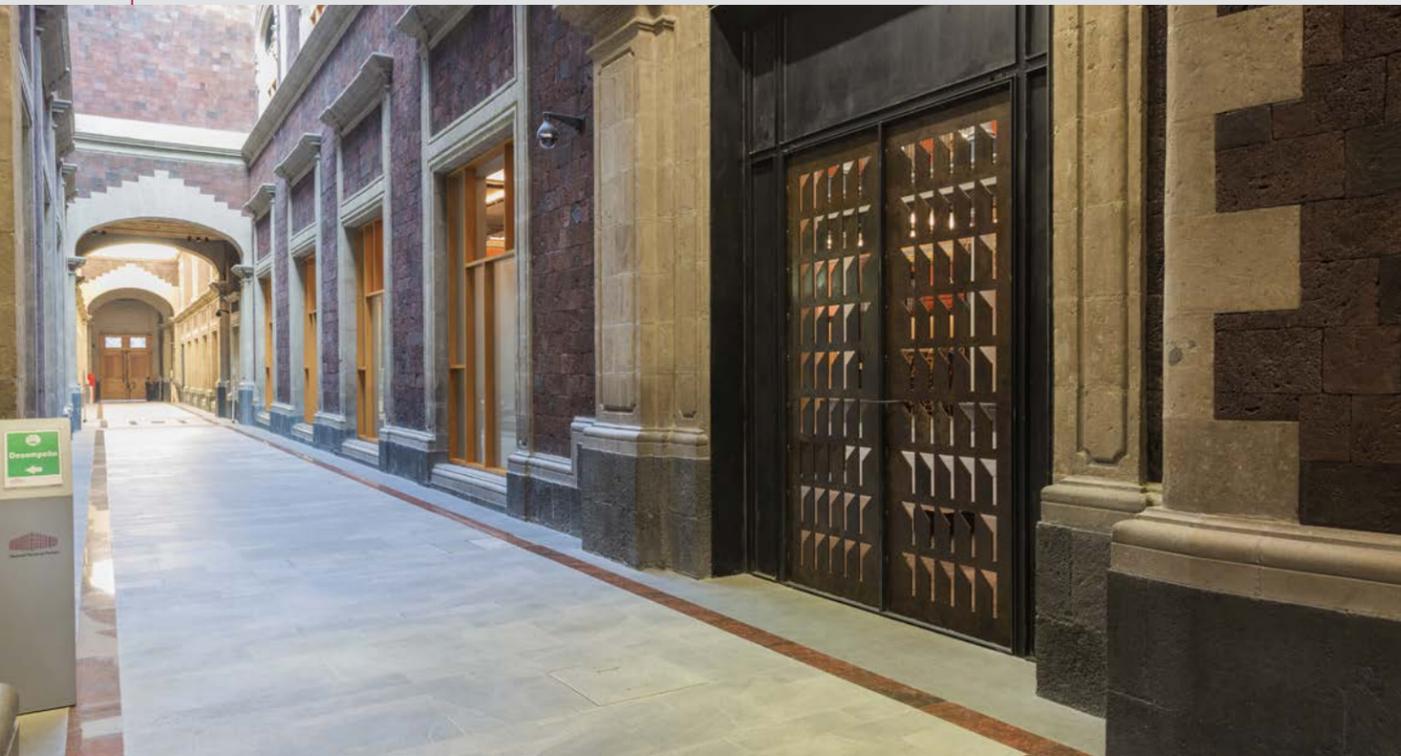
SOBRE ESTE INFORME

El Reporte Anual Integrado 2019 de Nacional Monte de Piedad contiene los logros y resultados económicos, de gobierno corporativo, laborales, sociales y ambientales que obtuvimos en el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2019.

Con el objetivo de transparentar la información más relevante de Nacional Monte de Piedad con nuestros grupos de interés, nuestro reporte anual por primera vez fue elaborado siguiendo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI).

Este documento contiene información que se limita a las operaciones del Consorcio Nacional Monte de Piedad en México y no incluye otras entidades, empresas, proveedores o terceros. Durante 2019 no se reportaron cambios significativos en nuestras operaciones ni reformulaciones sobre datos presentados en informes anteriores.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial. Sin verificación externa.

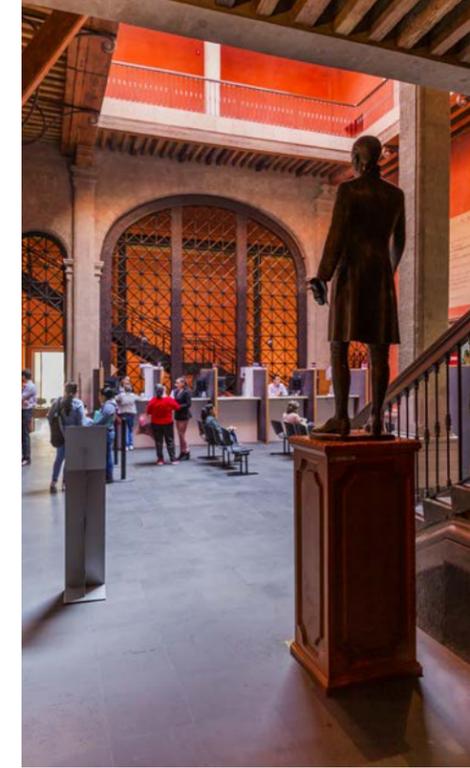


GLOSARIO

- **Aforo.** Cantidad prestada por una prenda.
- **Activación.** Cuando un cliente recibe información por algún medio publicitario (perifoneo, volanteo, etcétera).
- **Cartera.** Valor del saldo del capital del depósito en las sucursales en donde se resguardan y custodian las prendas u objetos recibidos en empeño.
- **Cliente relevante.** Persona física que utiliza los servicios de Nacional Monte de Piedad como titular con un alto nivel de recuperación de sus prendas.
- **CO2 equivalente (CO2e).** Medida universal para medir la posibilidad de calentamiento global de cada uno de los siete Gases de Efecto Invernadero (GEI) considerados en el Protocolo de Kyoto que, de acuerdo con su potencial de calentamiento global, se convierten al equivalente de dióxido de carbono.
- **Demasía.** Saldo a favor del cliente que la Institución paga cuando la prenda no es recuperada y se vende en un monto mayor al adeudo (previo descuento del préstamo, intereses generados y los cargos moratorios).
- **Desempeño.** Cuando el cliente paga el capital prestado más los intereses causados a la fecha de la operación.
- **Eco eficiencia.** Implica crear más bienes y servicios utilizando menos recursos naturales al tiempo que se generan menos desechos y contaminación.
- **Empeño.** Operación realizada por el cliente en la que entrega una prenda a cambio de un préstamo monetario, previo avalúo del perito valuador.
- **Factor de potencia.** Indicador sobre el correcto aprovechamiento de la energía, es la cantidad de energía que se ha convertido en trabajo.
- **Huella de carbono.** Total de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto.
- **Impacto ambiental antropogénico.** Efecto que produce la actividad humana sobre el medio ambiente.
- **Indicador ambiental.** Parámetro medible del medio ambiente que entrega información relevante del estado de dicho medio o de aspectos relacionados con él.
- **Inversión social.** Recursos destinados a generar capacidades de mediano y largo plazo en poblaciones vulnerables, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y sus perspectivas de desarrollo.
- **Institución de Asistencia Privada, I.A.P.** Entidad con personalidad jurídica y patrimonio propio, sin propósito de lucro, que con bienes de propiedad particular ejecuta actos de asistencia social.
- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.** Iniciativa internacional para empresas que promueve implementar 10 Principios, universalmente aceptados, para promover la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio.
- **Partida.** Prenda u objeto que se recibe en garantía para otorgar un préstamo prendario.
- **Perito valuador.** Especialista que emite un dictamen técnico de autenticidad, funcionalidad y cuidado de un bien para determinar su valor monetario.
- **Préstamo prendario.** Monto de dinero en efectivo que recibe un cliente de forma inmediata a cambio de dejar en depósito y como garantía una prenda. El bien empeñado queda depositado en la entidad acreedora para asegurar el cumplimiento de la obligación.
- **Reempeño.** Cuando el cliente no cuenta con la cantidad total para el desempeño de su prenda, paga los intereses y se valúa nuevamente su prenda (proceso en sistema) para iniciar un nuevo periodo de empeño.
- **Refrendo.** Cuando el cliente paga solo los intereses devengados correspondientes al préstamo efectuado para la renovación de otro periodo de empeño.
- **Residuos peligrosos.** Residuos que poseen algunas de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad o que contienen agentes infecciosos que les confieran peligrosidad, así como envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan sido contaminados, cuando se transfieren a otro sitio.
- **Residuos sólidos urbanos.** Residuos que se generan en los núcleos urbanos o en sus zonas de influencia, por lo general integrados por desechos orgánicos e inorgánicos reciclables y no reciclables. No comprenden los residuos catalogados como peligrosos.
- **Sostenibilidad.** Es satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.
- **Tensión eléctrica.** Mejor conocida como voltaje, es el trabajo necesario para mover las cargas eléctricas por un circuito electrónico.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
GRI 101: Fundamentos		
GRI 102: Contenidos Generales		
1. Perfil de la organización 2016		
102-1	Nombre de la organización.	11, 15
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	15, 34, 36, 43, 49
102-3	Ubicación de la sede.	72
102-4	Ubicación de las operaciones.	16
102-5	Propiedad y forma jurídica.	11, 15
102-6	Mercados servidos.	34, 36, 43, 49
102-7	Tamaño de la organización.	2, 16, 60
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	60
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	35
102-12	Iniciativas externas.	27
2. Estrategia 2016		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	4, 6
3. Ética e integridad 2016		
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	14, 20
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	20
4. Gobernanza 2016		
102-18	Estructura de gobernanza.	17
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	17
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	17
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	17
5. Participación de los grupos de interés 2016		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	62
6. Prácticas para la elaboración de informes 2016		
102-48	Reexpresión de la información.	pendiente
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	pendiente
102-50	Periodo objeto del informe.	pendiente
102-51	Fecha del último informe.	pendiente
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	pendiente
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	72
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	pendiente
102-55	Índice de contenidos GRI.	pendiente
102-56	Verificación externa.	pendiente



montepiedad.com.mx

Tel. (55) 5278 1800

Nacional Monte de Piedad, I.A.P.
Torre Esmeralda III, FF.CC. de Cuernavaca #20,
Col. Lomas de Chapultepec III Sección,
C.P. 11000, CDMX



Nacional Monte de Piedad



@NMontePiedad