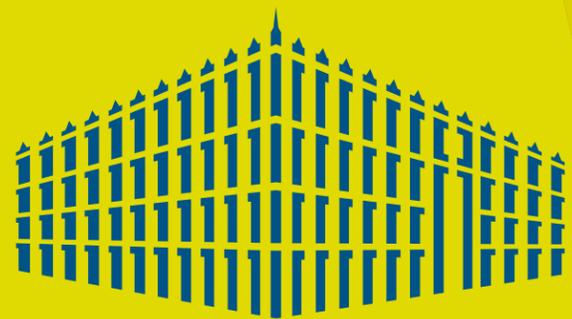




organica.design

S T U D I O

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Nacional Monte de Piedad®

2020





3. Monte en cifras

- 3.1 Resultados Crédito Prendario 2020
- 3.2 Cifras laborales Monte 2020
- 3.3 Indicadores Ambientales
- 3.4 Indicadores de Impacto Social

5.3 Equipo Monte

- 5.3.1 Colaboradores Monte
- 5.3.2 Libre asociación
- 5.3.3 Capacitación y Desarrollo
- 5.3.4 IVAL – Instituto de Valuadores Nacional Monte de Piedad
- 5.3.5 Salud Institucional
- 5.3.6 Comunicación Interna

4. Acciones ante la Contingencia

- 4.1 Postura institucional ante la contingencia
- 4.2 Unidos con empeño
- 4.3 Acciones del Servicio Médico Monte ante la contingencia
- 4.4 Acciones de Abastecimiento

4.5 Acciones de Comunicación Interna

- 4.6 Relaciones Laborales
- 4.7 Capacitación y desarrollo
- 4.8 Inversión Social



5.5 Cumplimiento y Combate a la Corrupción

- 5.5.1 Sistema Integral de Ética
- 5.5.2 Código de Ética denuncia
- 5.5.3 Declaración de conocimiento y apego al Código de Ética
- 5.5.4 Acciones anticorrupción con donatarias y proveedores
- 5.5.5 Tu Línea Ética
- 5.5.6 Políticas y lineamientos anticorrupción
- 5.5.7 Derechos de los Clientes de Monte - Seguridad de la información
- 5.5.8 Convenios de colaboración con autoridades (Fiscalías y procuradurías estatales)



5. Nacional Monte de Piedad 2020

- 5.1 Productos financieros: crédito prendario y crédito personal



5.4 Sostenibilidad ambiental

- 5.4.1 Política sostenibilidad ambiental Monte de Piedad
- 5.4.2 Indicadores Ambientales
- 5.4.3 Cadena de suministro sostenible
- 5.4.4 Acciones de Ecoeficiencia
- 5.4.5 Energías limpias y renovables



5.2 Inversión social

- 5.2.1 ¿Cómo invertimos?
- 5.2.2 ¿En qué invertimos?
- 5.2.3 Fortalecimiento
- 5.2.4 Apalancamiento
- 5.2.5 Premio Nacional Monte de Piedad 2020
- 5.2.6 Problemas sociales diversos
- 5.2.7 Formación para el Trabajo Digno
- 5.2.8 Inclusión Financiera
- 5.2.9 Relación con los Donantes
- 5.2.10 Huella Social

Índice



1	Presentación del Informe	4
	1.1 Declaración del Director General	5
	1.2 Alcance	6
2	La esencia de Nacional Monte de Piedad	7
	2.1 Quién es y qué hace Nacional Monte de Piedad.....	9
	2.1.1 Descripción general de la Institución....	9
	2.1.2 Historia de Nacional Monte de Piedad..	10
	2.1.3 Mandatos fundacionales, misión, visión y valores.	11
	2.1.4 Estructura de gobierno y operativa	12
	2.1.5 Red de sucursales	14
	2.1.6 Nacional Monte de Piedad: Marca famosa	15
	2.2 Porque es importante Nacional Monte de Piedad para México.....	16
3	Monte en cifras	17
	3.1 Resultados Crédito Prendario 2020	18
	3.2 Cifras laborales Monte 2020	21
	3.2.1 Cifras colaboradores	21
	3.2.2 Cifras capacitación y desarrollo	22
	3.2.3 Cifras Servicio Médico	23
	3.3 Indicadores Ambientales.....	24
	3.4 Indicadores de Inversión Social.....	26

4	Acciones ante la Contingencia sanitaria	27
	4.1 Postura institucional ante la Contingencia Sanitaria	29
	4.2 Unidos con empeño	30
	4.3 Acciones del Servicio Médico Monte ante la Contingencia Sanitaria.....	31
	4.3.1 Fortalecimiento de la red de salud Nacional Monte de Piedad.....	32
	4.3.2 Validación de insumos y materiales para el uso institucional y reducción de riesgos para los colaboradores en la pandemia COVID-19.	32
	4.3.3 Generación de protocolos para la implementación de actividades, cumplimiento normativo y disminución de riesgos vs COVID-19.	33
	4.3.4 Implementación de Línea de Bienestar Emocional.....	34
	4.3.5 Identificación y Seguimiento de casos sospechosos y confirmados en colaboradores y derechohabientes.....	35
	4.3.6 Acciones realizadas en la Clínica para la Contingencia Sanitaria ante COVID-19.....	36
	4.4 Acciones de Abastecimientos.....	37
	4.5 Acciones de Comunicación Interna	38
	4.6 Acciones Relaciones Laborales.....	40
	4.6.1 Acciones ante la Contingencia sanitaria.....	40
	4.6.2 Medidas para cumplir los protocolos de seguridad para un retorno laboral seguro ante la Contingencia Sanitaria	41

	4.7 Acciones capacitación y desarrollo....	42
	4.8 Acciones Inversión Social	42
5	Nacional Monte de Piedad 2020	43
	5.1 Productos financieros: crédito prendario y crédito personal	45
	5.1.1 Crédito prendario	45
	5.1.2 Crédito personal	46
	5.2 Inversión Social	47
	5.2.1 ¿Cómo invertimos?.....	47
	5.2.2 ¿En qué invertimos?.....	48
	5.2.3 Fortalecimiento	50
	5.2.4 Apalancamiento.....	50
	5.2.5 Premio Nacional Monte de Piedad 2020	50
	5.2.6 Problemas sociales diversos	51
	5.2.7 Formación para el Trabajo Digno	52
	5.2.8 Inclusión Financiera.....	53
	5.2.9 Relación con los Donantes	54
	5.2.10 Huella Social.....	55
	5.3 Equipo Monte – colaboradores	56
	5.3.1 Aspectos Laborales	56
	5.3.2 Libre asociación	57
	5.3.3 Capacitación y Desarrollo	58
	5.3.4 IVAL – Instituto de Valuadores Nacional Monte de Piedad	60
	5.3.5 Salud Institucional	62
	5.3.6 Comunicación Interna.....	64
	5.4 Medio Ambiente.....	66
	5.4.1 Cadena de suministro sostenible.....	66
	5.4.2 Acciones de Ecoeficiencia	69
	5.4.3 Indicadores de Impacto Ambiental	71

	5.5 Cumplimiento y Combate a la Corrupción	72
	5.5.1 Sistema Integral de Ética	72
	5.5.2 Código de Ética.....	73
	5.5.3 Declaración de conocimiento y apego al Código de Ética.....	73
	5.5.4 Acciones anticorrupción con donatarias y proveedores	73
	5.5.5 Tu Línea Ética	73
	5.5.6 Políticas y lineamientos anticorrupción	74
	5.5.7 Derechos de los Clientes de Monte-Seguridad de la información.....	74
	©autoridades (Fiscalías y Procuradurías Estatales).....	74
6	Anexos	76
	6.1 Análisis de materialidad.....	77
	6.1.1 Metodología	77
	6.1.2 Grupos de Interés.....	77
	6.1.3 Identificación Aspectos Relevantes.....	78
	6.2 Tabla de correspondencia Pacto Mundial y ODS.....	79
	6.3 Tabla Estándares Indicadores GRI	82
	6.4 Glosario	88
	6.5 Equipo de Sostenibilidad	90

01

Presentación del Informe

1.1 DECLARACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL

El año 2020 representó grandes retos, pero también grandes logros para Nacional Monte de Piedad, I.A.P. Nuestra presencia en México, desde 1775, nos ha orientado a enfrentar diferentes cambios y adversidades con éxito, con el objetivo de ser un aliado incondicional de la economía, así como un vehículo de transformación social para todos los mexicanos.

La pandemia COVID-19 ha sido una lección para la humanidad. Gracias al enorme esfuerzo de todos los colaboradores que integran el equipo Monte, aun con un entorno adverso y habiendo cerrado un tercio de nuestras sucursales durante la *Jornada Nacional de Sana Distancia*, logramos seguir cumpliendo con nuestro mandato fundacional de “Ayudar a quien lo necesite”. También ajustamos nuestra oferta de productos y servicios al escenario que nos planteó tanto el confinamiento, como el camino a la denominada *Nueva Normalidad*.

Nacional Monte de Piedad es una Institución que ha sabido fortalecerse con los cambios a lo largo de la historia; por ello, desde el brote del virus en México, actuamos de manera inmediata, lanzando mecanismos de defensa financiera

que ayudasen a nuestros Clientes a sobrellevar sus necesidades más apremiantes.

En ese sentido, el 100% de nuestros Clientes tuvieron la opción de beneficiarse con las medidas de apoyo que implementamos para respaldarlos, tales como: un cuarto refrendo y la extensión de fechas de comercialización. Asimismo, priorizamos la aceleración hacia la transformación tecnológica, poniendo a disposición de nuestros Clientes plataformas digitales para realizar transacciones, consultas y compras sin necesidad de salir de casa.

Además, lanzamos la modalidad temporal de financiamiento con **Unidos con Empeño**, con la finalidad de apoyar a los microempresarios mexicanos para hacerse de capital de trabajo, rumbo a la reapertura de sus negocios, siempre respaldados por las mejores condiciones de la industria prendaria en México.

Hoy más que nunca estamos de pie, operando en más de 300 sucursales en el país. Nuestra solidez institucional, se refleja en las acciones de apoyo a miles de familias mexicanas que confían en nosotros en estos momentos difíciles. Es nuestra prioridad brindar seguridad a



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



nuestros colaboradores y Clientes, por lo que existen cierres transitorios para la sanitización a detalle, como estricto apego a las medidas de higiene y seguridad indicadas por las autoridades mexicanas.

Asimismo, nuestros remanentes operativos se orientaron, en un primer escenario, al apoyo de Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan con población vulnerable ante el virus y, posteriormente, a la recuperación económica del tercer sector, así como al impulso de los proyectos de trabajadores por cuenta propia.

Finalmente, destacaría que, acorde a nuestro mandato fundacional de “Ayudar a quien lo necesite”, en 2015 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas para cumplir con sus 10 principios, compromiso vigente al día de hoy, implementando políticas que contri-

buyan a que México alcance la meta propuesta en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030. De esta forma, nuestras acciones diarias se sustentan en los siguientes pilares: el primero se trata de estrategias de en Eco-eficiencia, que nos orientan a disminuir el impacto ambiental de nuestra operación a nivel nacional y nos permiten articular proyectos para la creación de valor ambiental. Por otro lado se encuentra nuestro impacto social, que potencia nuestras acciones para beneficiar en todo momento al tejido social mexicano. Y por último, destacan nuestros valores, que nos han caracterizado desde hace 246 años y nos han apuntalado a estar vigentes en la vida de los mexicanos del pasado; y estar cerca de los mexicanos del futuro.

1.2 Alcance



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

El informe 2020 es el quinto que hemos presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es el segundo elaborado utilizando como referencia a los Estándares GRI en su opción esencial.

El presente Informe de Sostenibilidad entrega las principales acciones llevadas a cabo durante el año 2020, por Nacional Monte de Piedad I.A.P y Financiera Monte en los tres aspectos fundamentales de la sostenibilidad: Economía, Medio ambiente y Sociedad.

Monte publica anualmente sus Informes de Sostenibilidad, cubriendo los hechos más relevantes datados del 1º de enero al 31 de diciembre de cada año.

La información que aquí se expone, abarca aspectos significativos relacionados a las operaciones de crédito prendario y crédito personal en todo el territorio mexicano, así como las iniciativas y los programas de Inversión Social. Se ofrece un apartado especial registrando las acciones tomadas en el último año ante la pandemia COVID-19, siendo este, un hecho histórico con impacto a nivel global.

El informe 2020 es el quinto que hemos presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es

el segundo elaborado utilizando como referencia a los Estándares GRI en su opción esencial.

Las áreas responsables de coordinar al equipo de Sostenibilidad Monte e integrar la información requerida para llevar a cabo este proceso fueron la Subdirección de Abastecimientos y la Dirección de Servicios Generales.

Para cualquier información acerca de este reporte o temas relacionados a la gestión sostenible en el consorcio de Nacional Monte de Piedad puede contactarnos en:

oruizs@montepiedad.com.mx

02

La esencia de Nacional Monte de Piedad

UNA SOCIEDAD IGUALITARIA

A través de la equidad, la justicia y la dignidad humana



2. La esencia de Nacional Monte de Piedad

2.1 Quién es y qué hace Nacional Monte de Piedad



GRI 102-2, 102-5



Fundada en 1775 por Don Pedro Romero de Terreros con la misión de “Ayudar a quien lo necesite”.

2.1.1 Descripción general de la Institución

Somos una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro, fundada en el año de 1775 por Don Pedro Romero de Terreros con la misión de “Ayudar a quien lo necesite”. Durante 245 años de existencia, hemos puesto todo el empeño para cumplir a cabalidad este mandato, logrando trascender y dejar una importante huella en la sociedad mexicana.

Esta misión se materializa a través de tres grandes acciones:

2.1.1.1 Préstamo prendario

Apoyamos la economía de las familias mexicanas otorgando préstamos prendarios con las mejores tasas y condiciones del mercado. De esta manera, obtenemos el reconocimiento y aprecio de nuestros clientes gracias al buen trato y por permitir a la gran mayoría de los clientes recuperar sus prendas empeñadas.

2.1.1.2 Préstamo personal

Nos hemos diversificado y recientemente incursionamos en el segmento de los préstamos personales sin garantía prendaria, buscando así un mayor alcance dentro del sector financiero.



2.1.1.3 Inversión Social

Desde nuestro origen hemos honrado el compromiso de “Ayudar a quien lo necesite”. Hoy en día cumplimos esta misión a través de acciones de Inversión Social siendo uno de los principales donantes del país. Así mismo, promovemos las buenas prácticas, las alianzas, el fortalecimiento de intervenciones y la generación de conocimiento del tercer sector.



2.1.2 Historia de Nacional Monte de Piedad

1775 1866 1872 1922 2010 2015 2019 2020

Nacional Monte de Piedad



Fundación

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



Casa Matriz

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



Beneficiencia Pública

Somos nombrados como *Establecimiento de Beneficiencia Pública* por el gobierno de Don Benito Juárez.



Institución de Asistencia Privada

La entonces *Junta de Beneficiencia Privada* nos otorga oficialmente la personalidad jurídica y el carácter de *Institución Privada y Asistencial*.



Mayor Crecimiento

Es el año con mayor crecimiento: Alcanzamos 226 sucursales y 22 millones de operaciones.



17 ODS ONU

Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas e hicimos público nuestro compromiso de siempre favorecer a la sociedad y al medio ambiente, vía el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial y el apoyo a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.



Financiera

Logramos la integración de Financiera Monte de Piedad como apoyo financiero para nuestros clientes.

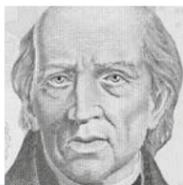


Acciones ante la Contingencia Sanitaria

Ante el COVID-19, Nacional Monte de Piedad actuó estratégicamente, atendiendo las necesidades de clientes y colaboradores.

México

1810



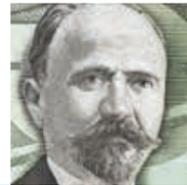
Primera etapa de la Independencia: Miguel Hidalgo

1855-63



Promulgación de las Leyes de Reforma

1910



Revolución Mexicana

2007



Bicentenario de la Independencia y Centenario de la Revolución Mexicana

2016



Cambia la denominación Distrito Federal por CDMX

2019



Se cumplen 100 años de la muerte de Emiliano Zapata

2020



México enfrenta la pandemia global, a causa del COVID-19



GRI 102-16

2.1.3 Mandatos fundacionales, misión, visión y valores

Desempeñamos nuestra labor con visión de perpetuidad

2.1.3.1 Mandatos fundacionales

Nos rigen tres mandatos fundacionales que se han cumplido a cabalidad por 245 años:

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.

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

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



2.1.3.4 Valores

- **Conciencia Social:** Cumplimos con nuestra responsabilidad social, participando activamente en la conservación del medio ambiente y favoreciendo el desarrollo de México.
- **Integridad:** Actuamos de manera respetuosa, honesta y responsable, administrando con transparencia los recursos.
- **Pasión por Servir:** Damos el mejor trato con calidez, ofreciendo soluciones que exceden las expectativas de nuestros Clientes.
- **Eficiencia:** Realizamos nuestras labores diarias con las mejores prácticas, llevando a cabo procesos óptimos, innovadores y garantizados.



Nacional Monte de Piedad.

2.1.4 Estructura de gobierno y operativa

2.1.4.1 Patronato Nacional Monte de Piedad

El H. Patronato de Nacional Monte de Piedad se encarga de velar por los intereses y el patrimonio de la Institución, para así mantener la eficacia a perpetuidad, asegurando la continuidad del mandato estatutario del fundador.

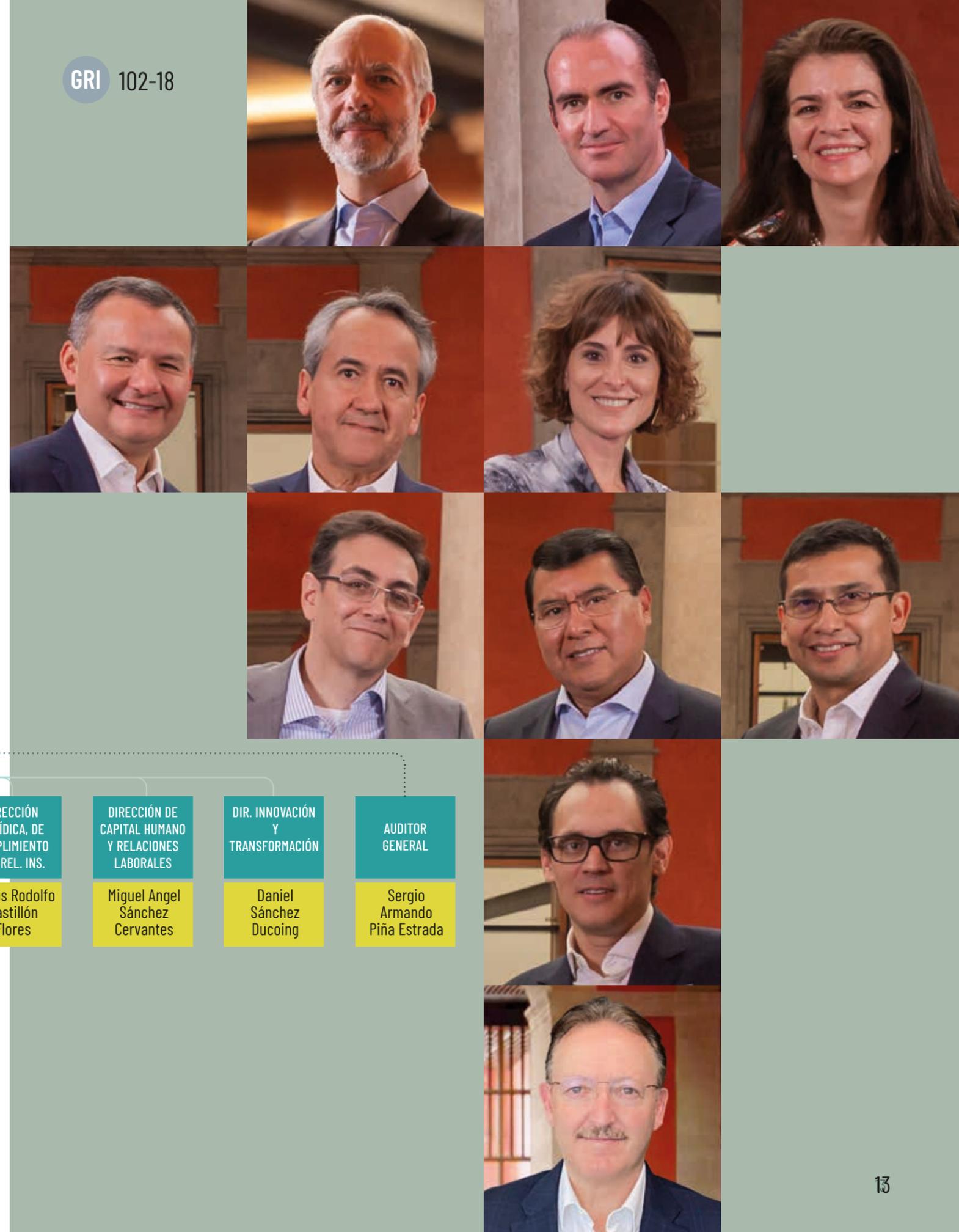
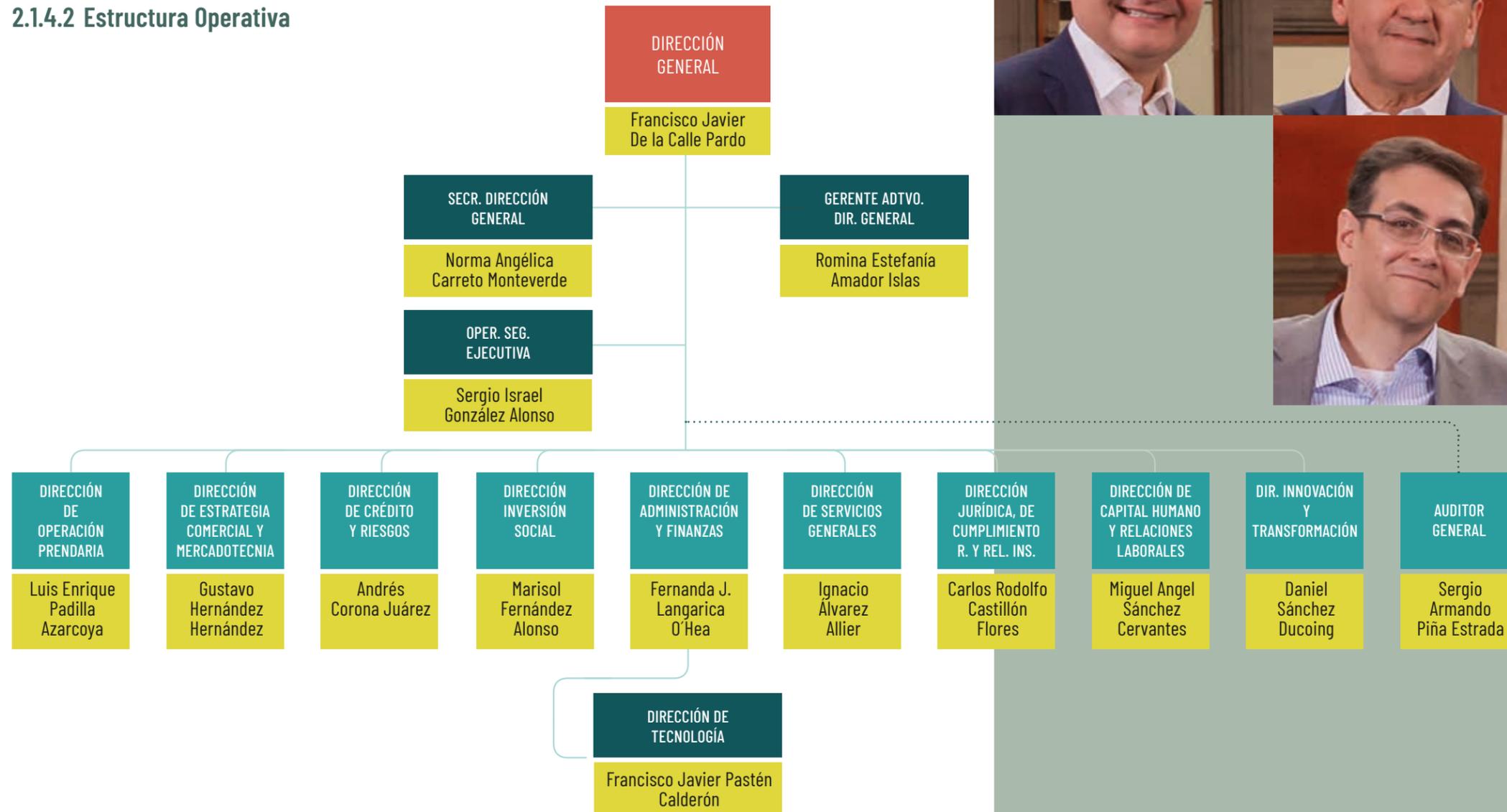
Sus integrantes son:

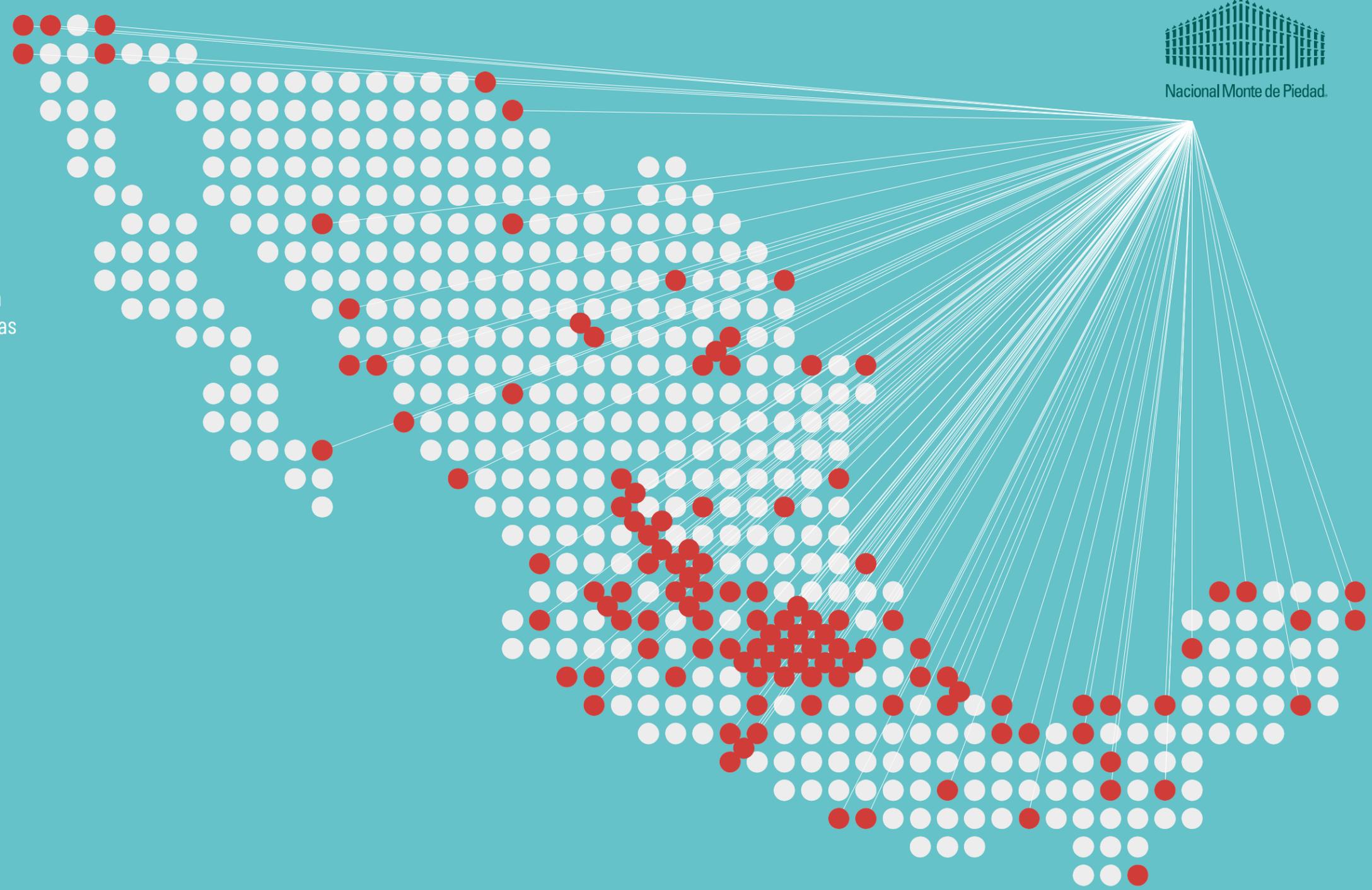
- Ignacio Pérez Lizaur / **Patrono Presidente**
- Pedro Romero de Terreros Gómez Morín / **Patrono Secretario**
- Alicia Alejandra Lebrija Hirschfeld / **Patrono Vocal**
- Guillermo García Naranjo / **Patrono Vocal**
- Vicente Corta Fernández / **Patrono Vocal**
- José Antonio Palacios Pérez / **Patrono Vocal**
- José Manuel del Barrio Molina / **Patrono Vocal**



El H. Patronato de Nacional Monte de Piedad es el órgano encargado de velar por los intereses y el patrimonio de la Institución

2.1.4.2 Estructura Operativa





2.1.5 Red de sucursales

Contamos con 321 sucursales que nos dan presencia en todas la Entidades Federativas de la República Mexicana.

Cobertura en

100%

de los Estados de la República Mexicana



Somos la **Marca Famosa** número **27**

2.1.6 Nacional Monte de Piedad: Marca famosa

El 31 de julio de 2013 Nacional Monte de Piedad obtuvo la declaratoria de *Marca Famosa*.

Esta denominación es la que brinda mayor protección, dado que cubre y comprende a los 45 tipos de bienes y servicios que existen en el mercado mundial, con una vigencia de 5 años. Por tanto no puede existir ninguna otra marca con la misma denominación en todo el mercado de bienes y servicios.

Para que una identidad sea declarada como *Marca Famosa* tiene que constatar que la marca en sí, es reconocida y plenamente identificada por la mayoría de la población en todo el país, además de cumplir con un protocolo especializado ante la autoridad competente.

Somos la *Marca Famosa* número 27 otorgada por la autoridad y la primera en ser reconocida a una Institución de Asistencia Privada y con actividad prendaria.

En 2018 se renovó el registro de *Marca Famosa* Nacional Monte de Piedad, por lo que la marca de la institución estará vigente hasta el año 2023.

La historia de nuestra marca



1994



2011



2003



2012



2008



2016



2008



2020

2.2 Por qué es importante Nacional Monte de Piedad para México



Al ser una Institución sin fines de lucro, nuestras modalidades de financiamiento ofrecen las mejores condiciones del sector prendario mexicano.

Somos un legado en la historia de México porque hemos estado presentes en el país mucho antes de que este se convirtiera en una nación libre y soberana. Desde 1775, nuestra labor como Institución de Asistencia Privada, siempre se ha enfocado en *Ayudar a quien lo necesite*, no solo a través del préstamo prendario y otros servicios financieros, sino también mediante acciones de impacto social que han transformado la vida de millones de mexicanos, a la vez que contribuimos a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

Al ser una Institución sin fines de lucro, nuestras modalidades de financiamiento se centran en los Clientes, ofreciéndoles las mejores condiciones del sector prendario en México. Nuestros principios se basan en apoyar a más personas no solo a satisfacer necesidades básicas, sino a transformar realidades, para edificar un nuevo proyecto o emprender un negocio.



“Es una Institución sólida”

“Me siento seguro al dejar mi prenda en esas Instituciones”

“Es una Institución confiable”

“Me ayuda a lograr mis metas”

“Apoya a los mexicanos”

03

Monte 2020 en cifras

3.1 Resultados Crédito Prendario 2020



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



Somos
321
Sucursales



Número de empeños
7,843,269



Tipos de crédito

Producto	Número de empeños	Empeño en \$	Part. #	Part. \$
Empeño Clásico	7,595,357	\$27,478,054,641	96.8%	97.5%
Unidos con Empeño	124,911	\$247,261,921	1.6%	0.9%
Pagos libres	123,001	\$466,331,105	1.6%	1.7%
Nacional Monte de Piedad	7,843,269	\$28,191,647,667		

Cifras Empeño Clásico



6.2

Promedio de prendas anuales por cliente único

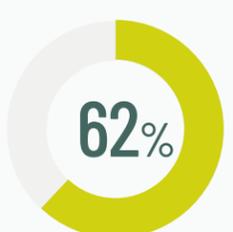


Prestamos subsidiados



\$1,077,412,339

Monto de préstamo subsidiado



Mujeres Clientes



Clientes únicos atendidos

\$3,594

Préstamo Promedio



Tipo de prendas para empeño

Producto	Número de empeños	Empeño en \$	Part. #	Part. \$
Alhajas	6,949,476	\$24,995,475,098	88.6%	88.7%
Géneros	4,834	\$2,979,117	0.1%	0.01%
Relojos	273,604	\$1,950,526,480	3.5%	6.9%
Sin resguardo	5,428	\$416,237,390	0.1%	1.5%
Varios	609,075	\$776,712,834	7.8%	2.8%
Vehículos	852	\$49,716,748	0.01%	0.2%
Nacional Monte de Piedad	7,843,269	\$28,191,647,667		

En Monte de
piedad, 8 de cada
10 empeños son
recuperados por
nuestros Clientes



Auto
Avanza



Clientes



Recuperación
De Prendas



Sucursales



Número de
Empeños



Préstamo \$



Préstamo
Promedio



Cartera



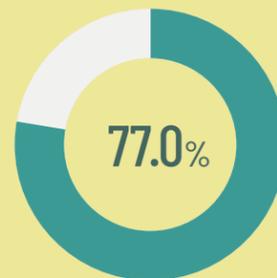
Registrados



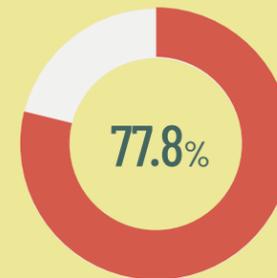
Activación



Activos en
Deposito CAD



En Partidas



En Capital



8 de cada 10 empeños
el Cliente los recupera

3.2 Cifras laborales Monte 2020



GRI 102-7, 102-8, 401-1



3.2.1 Cifras colaboradores

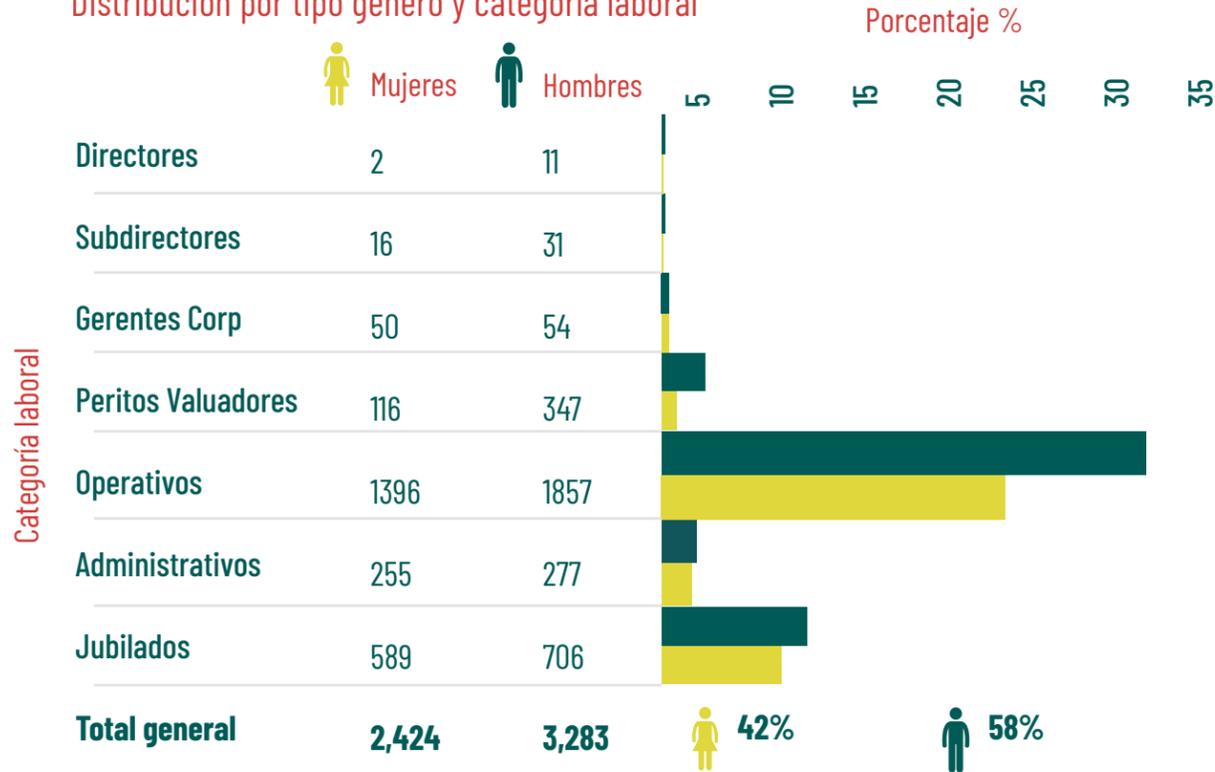


8%
Brecha de género

La tasa de participación de las mujeres en el mercado laboral, disminuyó a 39% en los últimos meses a consecuencia de la pandemia. Fuente INEGI

Nuestra cifra de participación de mujeres en la plantilla está arriba de esta cifra y mantenemos la brecha de género en 8%.

Distribución por tipo género y categoría laboral



Antigüedad

37% Colaboradores tienen más de 15 años de antigüedad



Antigüedad





3.2.2 Cifras capacitación y desarrollo



468
Colaboradores cumplieron quinquenios



122
Colaboradores recibieron inducción por TEAMS



Participación de los Gerentes de Sucursal en los **Cursos de la certificación SumaMOSS**



8,321
Colaboradores capacitados

Prevención de Lavado de Dinero

Código de Ética

PROFECO

Administración de Riesgos

Continuidad del Negocio

Protección de Datos Personales



2,465
Colaboradores capacitados
Protocolos de Seguridad e Higiene



1,379
Colaboradores capacitados
Unidos con Empeño



871
Colaboradores capacitados
Regreso seguro oficinas corporativas

Programas de capacitación: Cursos y talleres	Participantes
Medidas de Prevención y protección en Sucursales Redibujando el futuro Blinda tu Paz, para sucursales: GT Sucursal: 314, PV: 220, SIS:142, Sindicalizados: 1527, Kiosco: 155, Guardias: 99, GT Regional: 1. Colaboradores corporativo: 7	2,465
Conferencia Retos de los Inédito líderes	207
Conferencia Creencias que empoderan, Blinda tu Paz	563
Reapertura de Tiendas Monte Inforgrafías para Expendedores (sucursales)	67
Unidos con Empeño GT Sucursal:307, PV: 285, Sindicalizados: 780, kiosco: 5 GT, Técnicos: 2	1,379
Reglamento de oficinas Medidas de Seguridad e higiene en tu centro de trabajo	881
Curso IMSS Constancias	1,632



3.2.3 Cifras Servicio Médico

Fortalecimiento de la red de salud Nacional Monte de Piedad

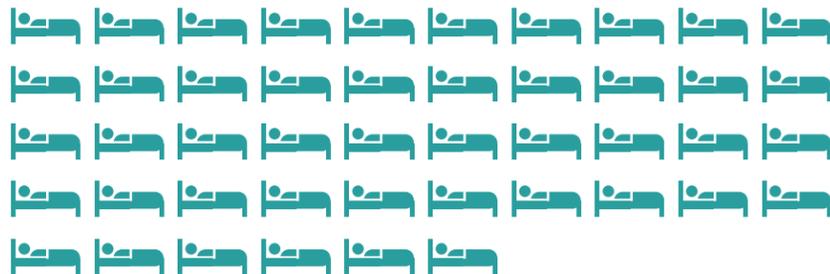


Para atención COVID-19

Numero de hospitales



Camas censables para terapia



530 Terapia Intensiva, 259 Terapia intermedia, Coronaria 75

Identificación y Seguimiento de casos sospechosos y confirmados en colaboradores y derechohabientes



A partir del 18 Marzo



Call center

• Atendido por médicos y profesionales de la salud



1,287 pruebas COVID-19



498 Confirmados



61 Enfermos



429 Recuperados



8 Defunciones

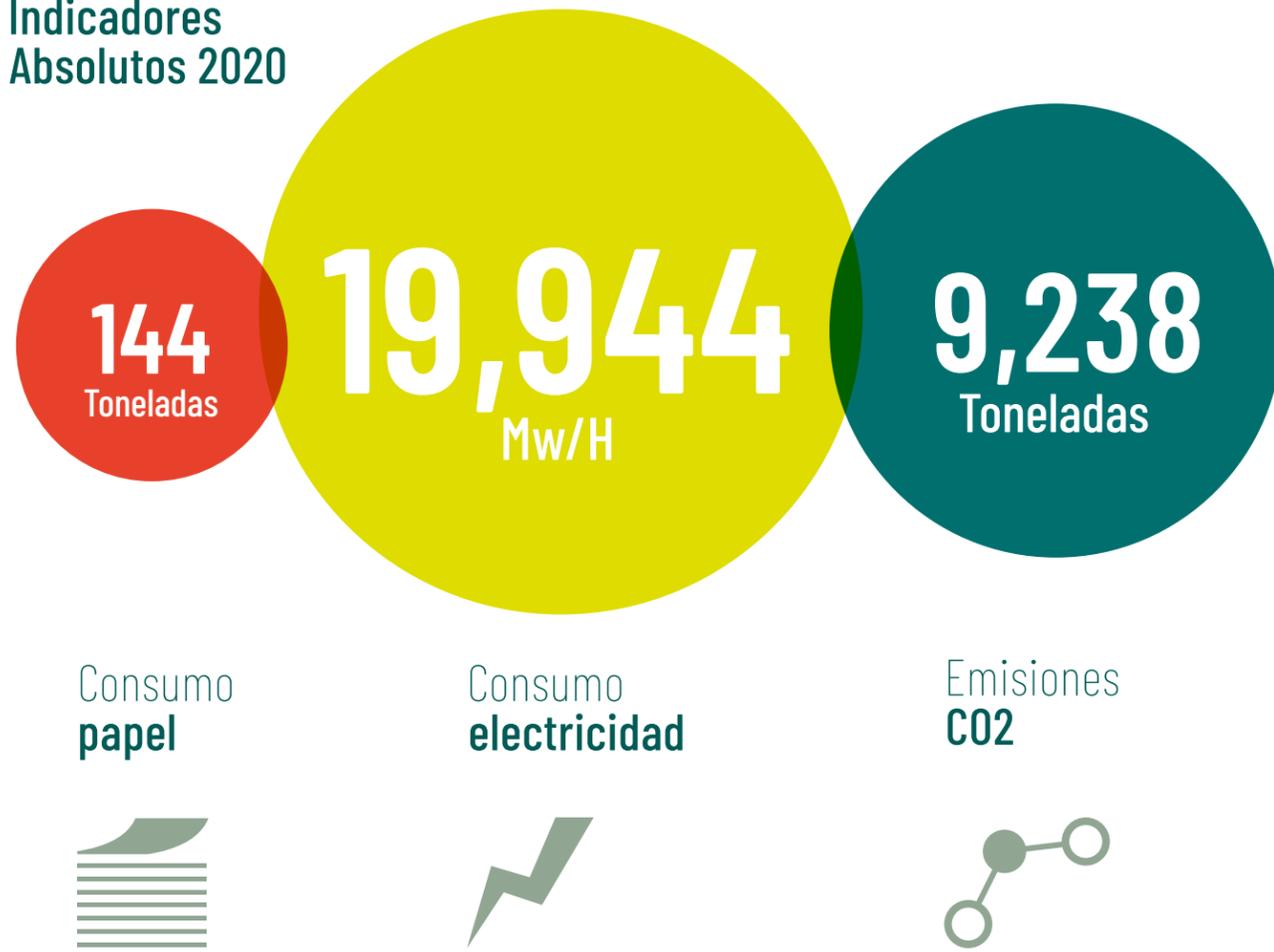
3.3 Indicadores Ambientales



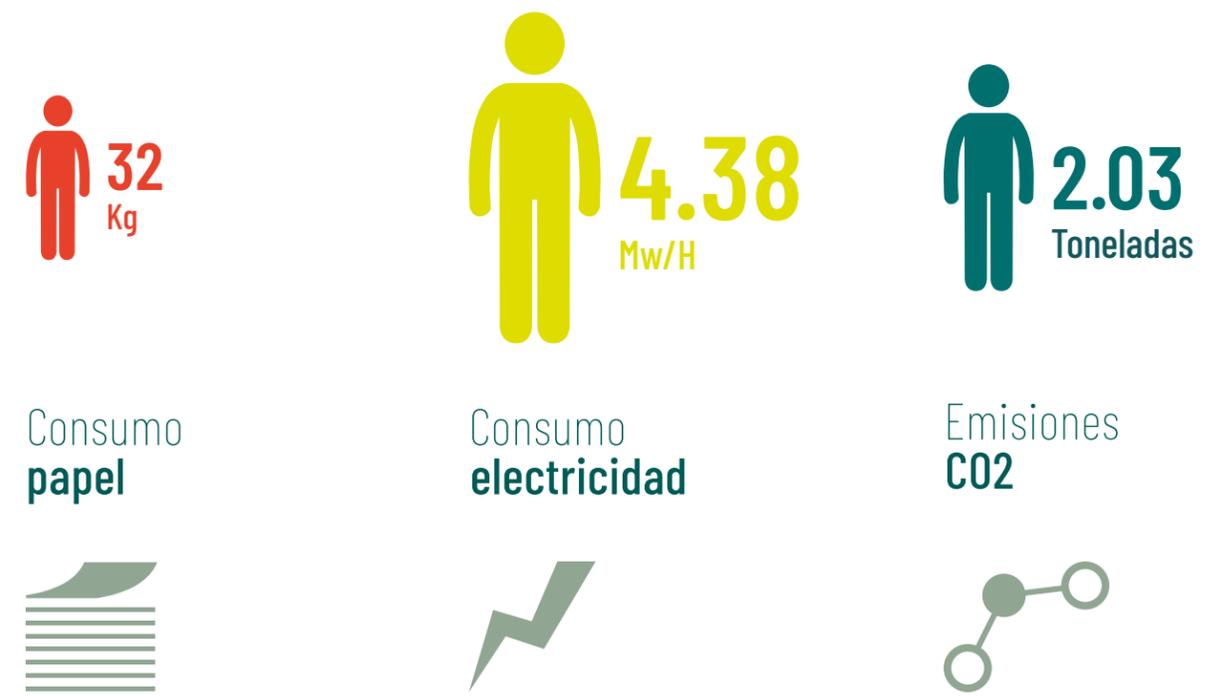
GRI 301-1, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-4



Indicadores Absolutos 2020



Indicadores Per Cápita 2020

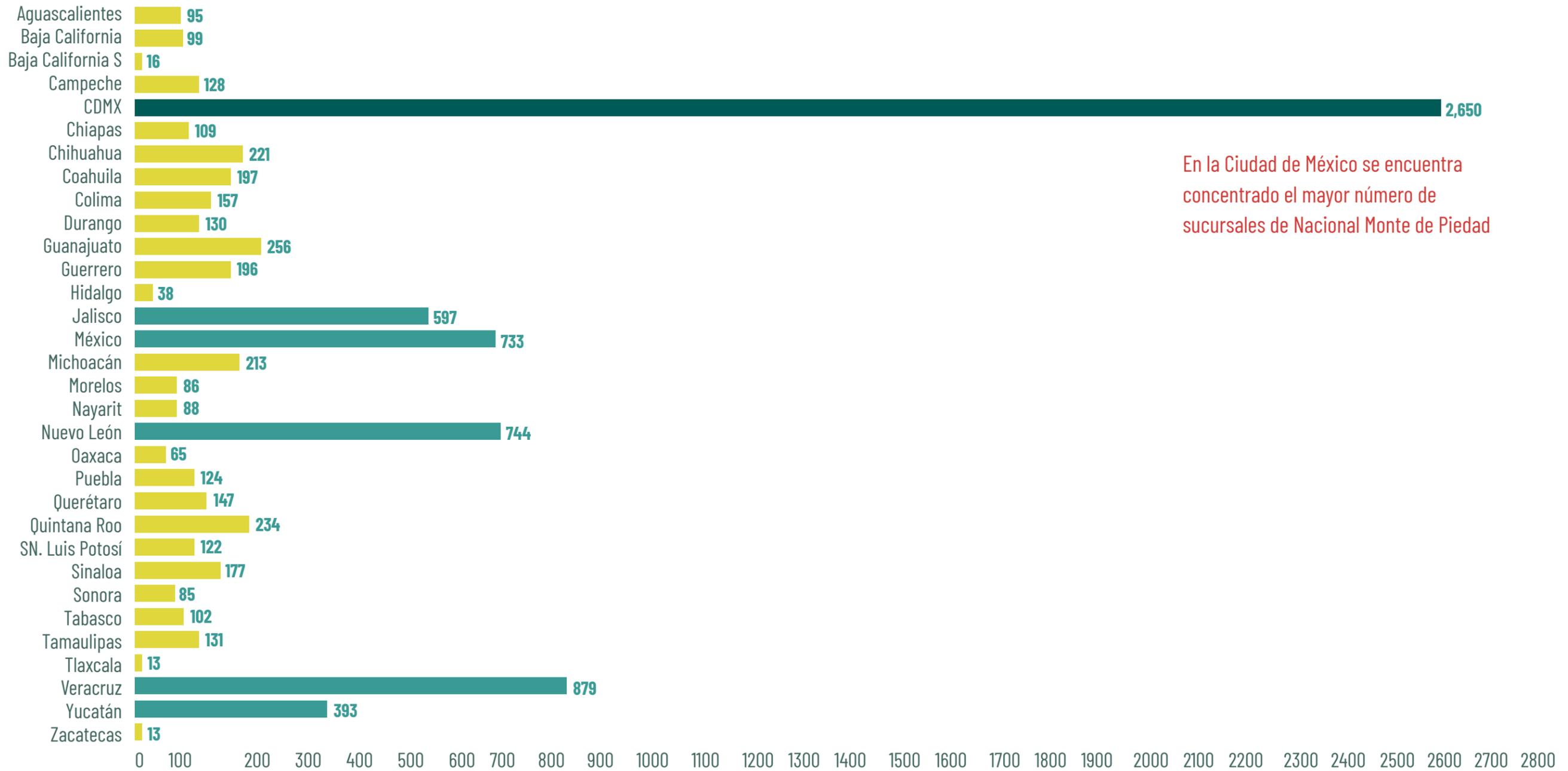




Huella de Carbono por Estado

Resultados en proporción al número de sucursales por Estado

Estados



En la Ciudad de México se encuentra concentrado el mayor número de sucursales de Nacional Monte de Piedad

■ Bajo número de sucursales
 ■ Medio número de sucursales
 ■ Alto número de sucursales

Cantidad de emisionos en unidades de CO₂

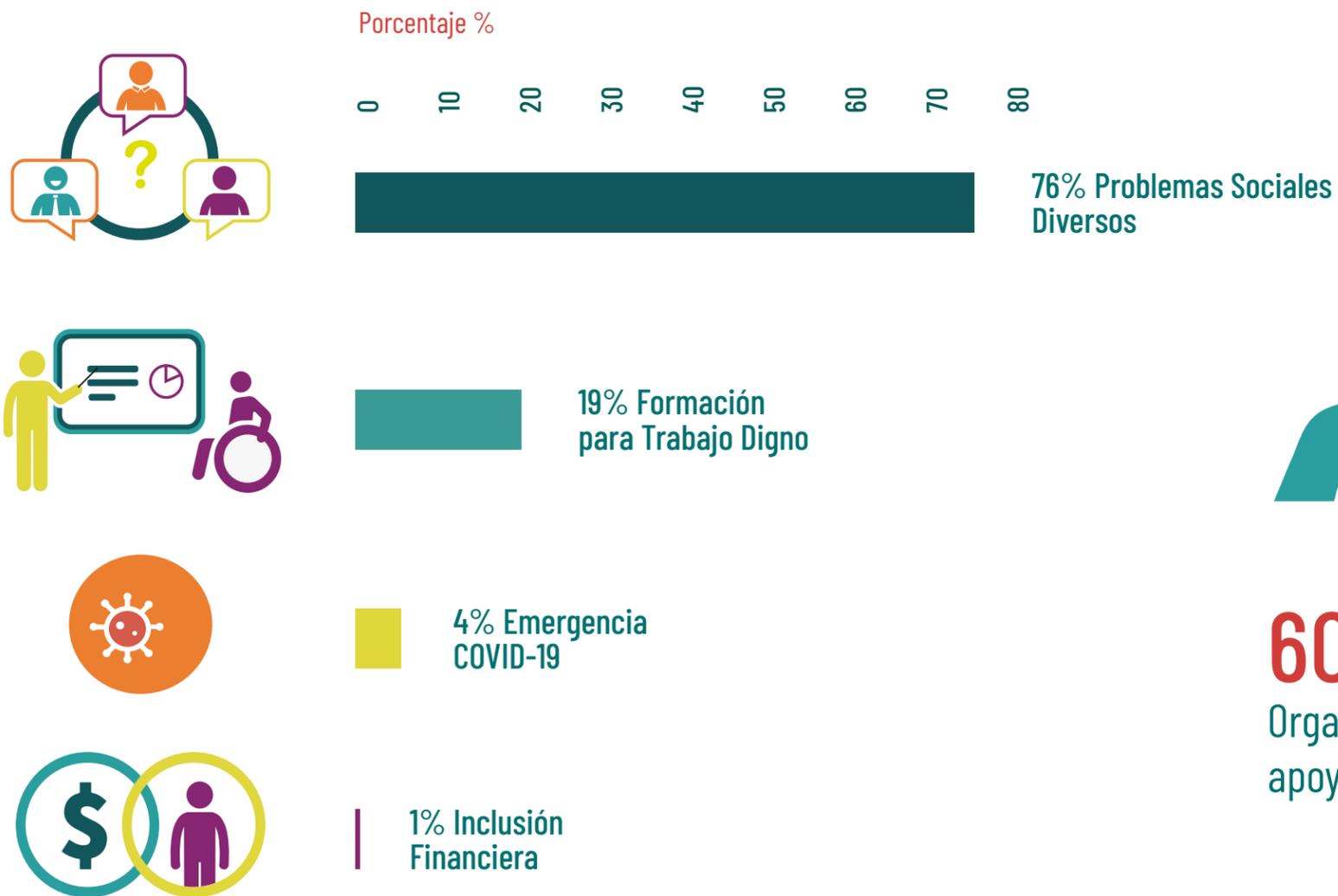
3.4 Indicadores de Inversión Social



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



Inversión por temáticas



602
Organizaciones apoyadas

1,606,196
Personas apoyadas por las organizaciones

\$11,123,274
Monto de recursos recibido, canalizado y asesorado por la Subdirección de Relación con los Donantes

04

Acciones ante la Contingencia Sanitaria



APOYO CERCANO

Priorizamos la salud
y la seguridad
de nuestros
colaboradores



4.1 Postura Institucional ante la Contingencia Sanitaria



GRI 102-10

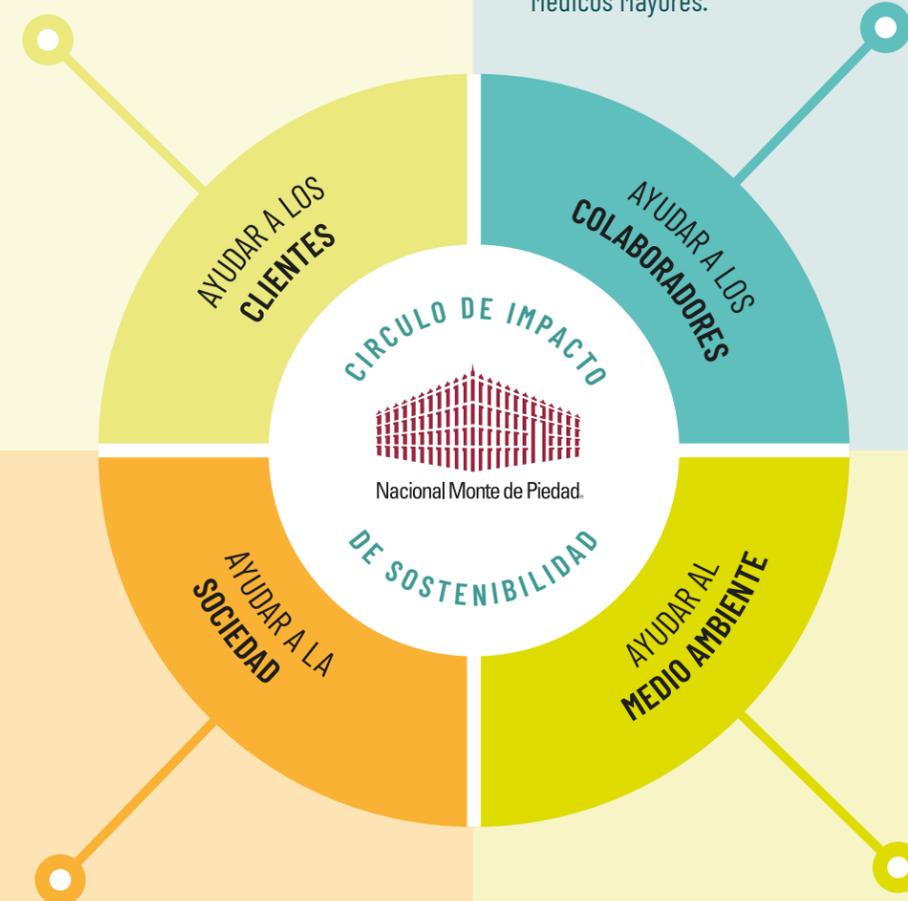
- Apoyamos con fecha de comercialización a 30 días.
- Otorgamos la posibilidad de un cuarto refrendo.
- Nueva modalidad de financiamiento: **Unidos con Empeño**
 - Con una tasa de interés del 2% mensual.
 - 3 refrendos de 5 meses
 - 20 meses de financiamiento total

- Implementamos el trabajo remoto para todo el personal de oficinas corporativas.
- Sanitizamos las oficinas corporativas.
- A partir del 23 de marzo, a todo el personal identificado como vulnerable, se le dio la indicación de permanecer en casa.
- A partir del 13 de abril, únicamente permanecieron abiertas un tercio de nuestra red de sucursales.
- Distribuimos material de higiene y sanidad a todo el personal de nuestra red de sucursales.
- Creamos los protocolos de seguimiento y reacción en caso de sospecha de contagio.
- Implementamos la Línea Emocional para todos nuestros colaboradores.
- Integramos el padecimiento de COVID-19 a Gastos Médicos Mayores.

Nacional Monte de Piedad ha estado presente en distintas adversidades a lo largo de la historia de México. La pandemia COVID-19 ha sido una más que, sin lugar a duda lograremos superar juntos gracias a nuestra resiliencia. Los servicios financieros son considerados como una actividad esencial en el contexto actual, por ello hemos preparado nuestra red nacional de sucursales para "Ayudar a quien lo necesite", acatando al pie de la letra las medidas sanitarias sugeridas por las autoridades mexicanas.

Asimismo, entendiendo la situación económica actual por la que atraviesa nuestro país, hemos puesto a disposición de nuestros Clientes modalidades de financiamiento y otras medidas de apoyo, que tienen el objetivo beneficiar y activar la economía de las familias, emprendedores y microempresarios mexicanos.

En ese mismo sentido, nuestra transformación tecnológica, ha permitido a nuestros Clientes realizar pagos y consultas desde la comodidad de sus hogares, propiciando el distanciamiento social y evitando la aglomeración en sucursales.



- Lanzamos dos convocatorias extraordinarias para reforzar y dar continuidad a la operación de las organizaciones.

- Al permanecer nuestros colaboradores trabajando de manera remota, pudimos reducir:
 - Impresión de documentos
 - Uso de energía eléctrica
 - Encendido y apagado de aire acondicionado
 - Uso de transporte, disminución de emisión de CO2
- Negociamos la contratación de energía renovable para el 60% de nuestras sucursales.

4.2 Unidos con Empeño



Debido a la contingencia sanitaria que enfrenta el país, además de las familias, un gran número de pequeñas y medianas empresas se han visto afectadas en su operación e ingresos.

Es por eso que lanzamos la modalidad “Unidos con Empeño” con la cual los apoyamos para que puedan financiarse por medio de sus joyas, relojes y artículos varios.

Esta nueva opción, junto con el empeño clásico, son las alternativas que ofrecemos a nuestros clientes para que seleccionen aquella que mejor apoye a su economía.

Con esta opción han obtenido una tasa de interés del 2% mensual sobre el valor de su préstamo y aforo hasta del 50 %

El perfil de clientes que pueden hacer uso del producto es el siguiente:

- Clientes que buscan cubrir necesidades básicas o bien préstamos de montos no altos.
- Empresarios que requieren recursos para reactivar sus negocios (Restaurantes, Hoteles, Tiendas, Ferreterías, otros).
- Profesionistas que necesitan dinero para cubrir necesidades mientras se reactiva la economía (Médicos, Contadores, Arquitectos).

A través de esta modalidad “Ayudamos a quien lo necesite” al tiempo que Nacional Monte de Piedad se posiciona como una marca que apoya a México en situaciones difíciles.



4.3 Acciones del Servicio Médico Monte ante la Contingencia Sanitaria



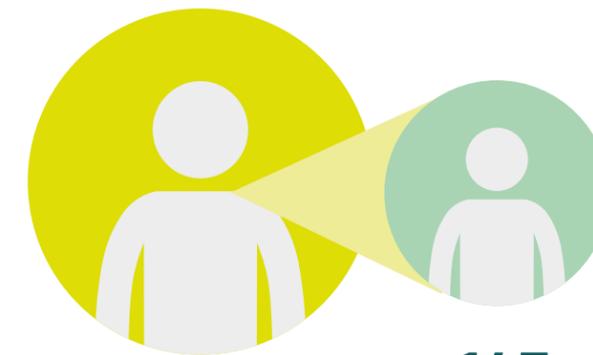
El Servicio Médico de Monte, ha realizado varias acciones orientadas tanto para prevenir el contagio como para atender de forma eficiente a quienes lamentablemente se han contagiado y para mitigar los efectos emocionales de la pandemia.

4.3.1 Fortalecimiento de la red de salud Nacional Monte de Piedad.

- Se fortaleció la red de proveedores hospitalarios dejando **151 hospitales para atención COVID-19**.
- Se contaron con un total de **864 camas censables**: 530 Terapia Intensiva, 259 Terapia intermedia y 75 Coronaria, para asegurar la atención de casos COVID-19.
- Se identificaron durante el proceso a todos los colaboradores hospitalizados por causas de sospechosa COVID-19 o confirmados, con un total de **145 casos de colaboradores en la Institución**.



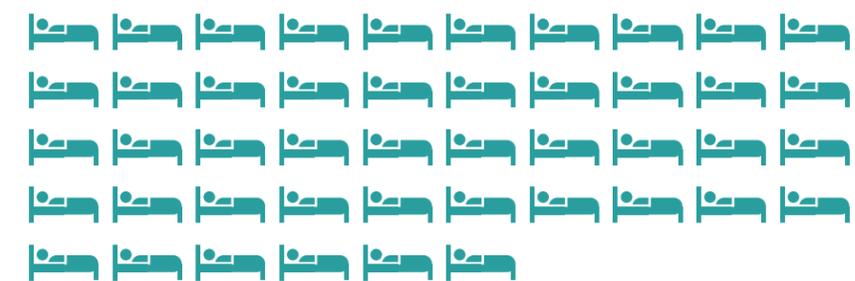
Para atención
COVID-19



Colaboradores hospitalizados identificados sospechosos o confirmados de COVID-19

145
Colaboradores de la Institución

Camas censables para terapia





4.3.2 Validación de insumos y materiales para el uso institucional y reducción de riesgos, para los colaboradores en la pandemia COVID-19.

Se hicieron más de **30** validaciones para asegurar el adecuado uso para reducción de riesgos en la Institución, con más de **4200** horas hombre, como :

- Curso IMSS de medidas de protección
- Insumos para higiene de manos
- Insumos para productos de limpieza
- Equipo de protección personal: cubrebocas, overoles, batas, caretas
- Tapetes sanitizantes
- Ozono para ambiente



Equipo de protección

Para colaboradores y personal de limpieza

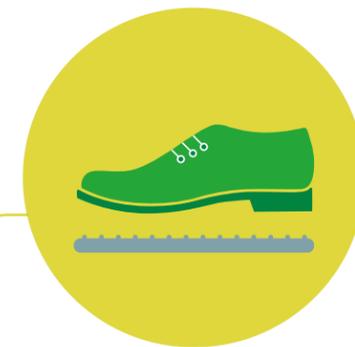
Equipo de protección

Para colaboradores y personal de limpieza



Insumos para higiene

Manos y limpieza en general



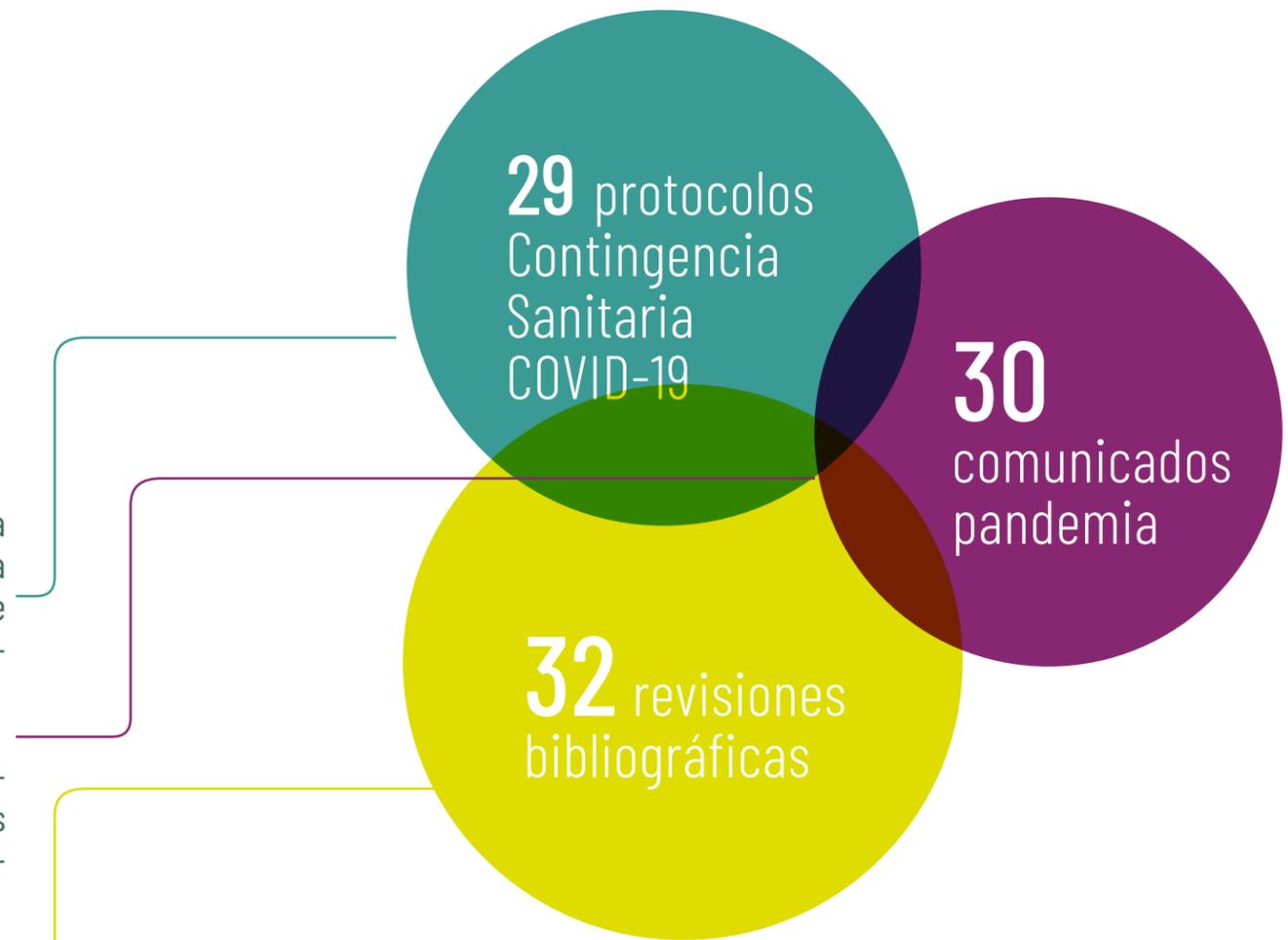
Tapete sanitizante

Higiene de calzado en entradas



4.3.3 Generación de protocolos para la implementación de actividades, cumplimiento normativo y disminución de riesgos contra COVID-19

- Se generaron más de **29** protocolos para generar lineamientos ante la Contingencia Sanitaria COVID-19, así como protocolos de manejo de casos en sucursal, cumplimientos normativos, etc.
- Apoyo para reunir información veraz y confiable, generando más de **30** comunicados durante la pandemia para mantener informado al personal.
- **32** revisiones bibliográficas para mantener actualizado los protocolos con base a los nuevos estudios sobre la enfermedad, que impactarían en la toma de decisiones de la Institución.



Medidas preventivas de salud e higiene



Limpieza de prendas



Medidas de ingreso a centros de trabajo



Limpieza de superficies



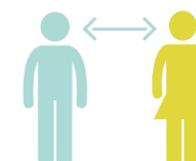
Equipo de protección personal



Sanitización de sucursales



Medidas de sana distancia



Seguimiento a casos sospechosos y confirmados de COVID-19





4.3.4 Implementación de Línea de Bienestar Emocional

Tiene como objetivo dar asesoría y orientación psicológica vía remota a nivel nacional.

Es una intervención directa que proporciona consulta telefónica de la siguiente manera:

- Primeros auxilios psicológicos,
 - Intervención en el momento de Crisis
 - Psicoterapia breve
 - Infografías
- Inició sus actividades el 04 de junio con un horario de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 hrs. Los lunes y miércoles de 14:00 a 19:00 hrs.
 - En conjunto, se han realizado con el área de Comunicación Interna, 17 comunicados para todos los colaboradores, sobre temas de ansiedad, angustia, enojo y tristeza.

- Otorgamos 490 consultas por diversos motivos, destacando: duelo, ansiedad y adaptación al cambio.
- Hemos otorgado más de 858 horas de atención telefónica con el apoyo de profesionales en el ámbito de la psicología.





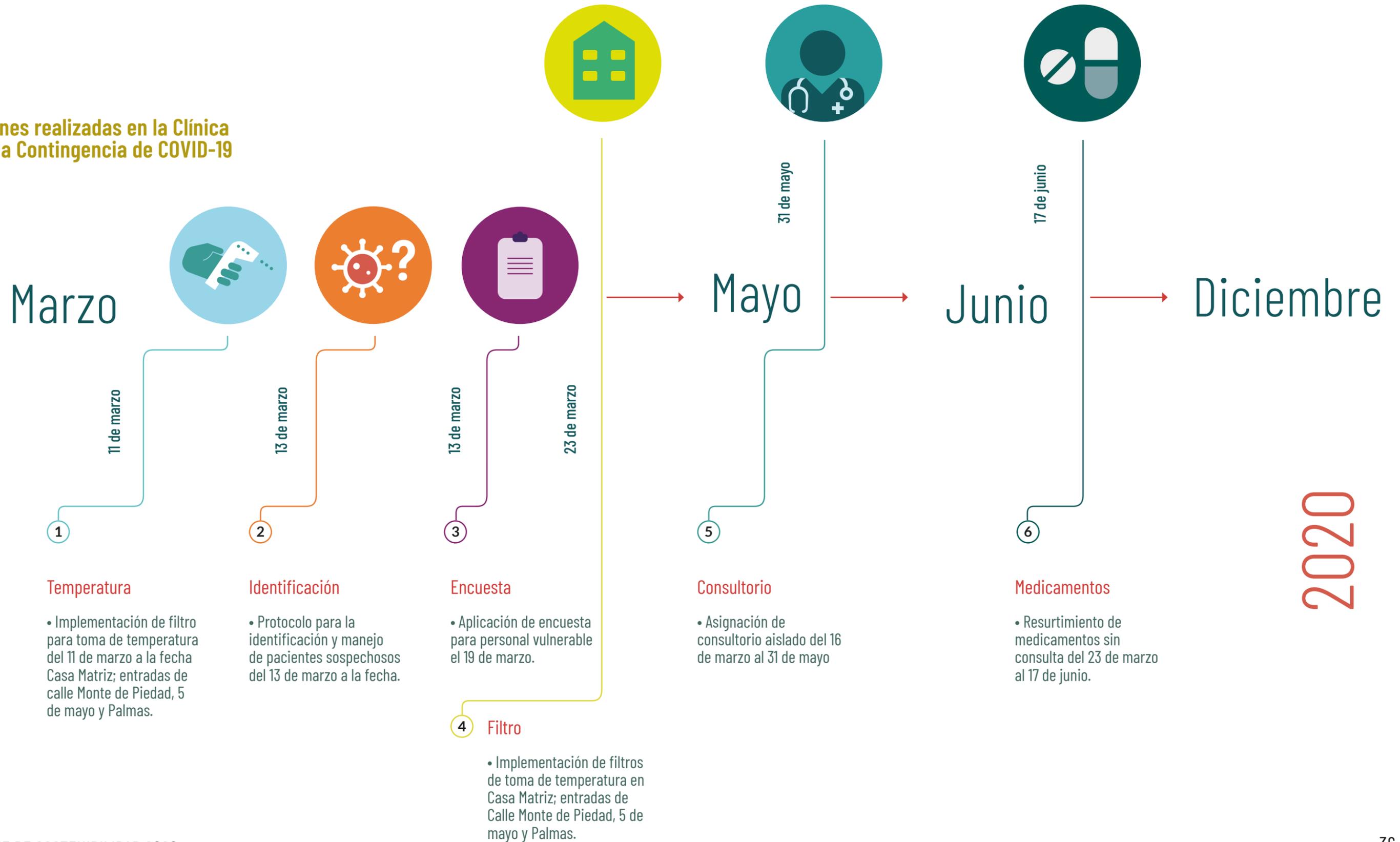
4.3.5 Identificación y Seguimiento de casos sospechosos y confirmados en colaboradores y derechohabientes

- Se implementó el 18 de marzo un *call center* atendido por médicos y profesionales de la salud, con un horario de lunes a domingo de 7:00 a 19:00 hrs.
- Se han generado **14,365** llamadas telefónicas de seguimiento; se han recibido **1,566** llamadas y **230** mensajes de *whatsapp*. Se ha otorgado seguimiento a **3,091** pacientes tanto sospechosos como positivos a COVID-19. Lo que ha generado **2,988** horas médico.
- Se han hecho **1,287** pruebas para confirmar o descartar casos de contagio.
- Se han identificado **498** casos confirmados de los cuales **61** continúan con la enfermedad activa; **429** son casos recuperados y **8** han sido defunciones.
- Semanalmente se han generado búsqueda en colaboradores de la CDMX para identificar casos asintomáticos, con **226** de pruebas, de los cuales **30** han sido positivos.





4.3.6 Acciones realizadas en la Clínica para la Contingencia de COVID-19



4.4 Acciones de Abastecimientos



GRI 416-1, 416-2



Se han realizado adquisiciones estratégicas para cubrir el abasto y garantizar la continuidad de operaciones en un escenario de escasez generalizada en el mercado.

- **Sanitización de sucursales** a nivel nacional y corporativos de Nacional Monte de Piedad.
- **Compra de insumos de higiene**, de acuerdo con lo dispuesto por las autoridades de salud y STPS:
- **Adquisición de los accesorios necesarios** para la operación de las sucursales en el contexto de la *Nueva Normalidad*.



4.5 Acciones de Comunicación Interna



Hemos abordado nuevas formas de comunicación para difundir las buenas prácticas de sanidad e higiene y así promover el bienestar emocional tanto laboral como individual:

- **Información** para promover las mejores prácticas del trabajo en casa.
- **Prevención de contagio:** creamos manuales y materiales informativos así como también señalizamos nuestras oficinas con base en las recomendaciones sanitarias.
- **Aplicamos una encuesta** para diagnosticar el bienestar emocional y laboral de nuestros colaboradores.



Desarrollamos iniciativas de bienestar emocional:

- 1 **#QuarenTeams:** Reuniones virtuales informales que fortalecieron la unión e interacción entre compañeros de trabajo.
- 2 **Línea de Bienestar Emocional:** Promoviendo el bienestar tanto emocional y físico para nuestros colaboradores.
- 3 **Reportajes Emocionales:** Informando sobre cómo afrontar los síntomas o efectos provocados por la pandemia.
- 4 **Videos motivacionales:** Reconociendo el trabajo de los colaboradores que han seguido al frente, brindando servicio a toda nuestra clientela.
- 5 **Videos de bienestar:** Promoviendo el bienestar tanto emocional y físico para nuestros colaboradores.
- 6 **Videos de Transformación y Cambio:** Basados en las neurociencias para una transformación personal hacia un estado mental más positivo.

Número de iniciativas de las diferentes actividades de Bienestar Emocional



¡Hoy cierra los ojos y deja que fluyan tus emociones!

Permite que Vivianne te guíe en esta meditación.

Da clic aquí



¿SE TE ANTOJA ALGO FRESCO PARA ACOMPAÑAR TU COMIDA DE HOY?

¡Da clic aquí y realiza una rica ensalada con la ayuda de nuestro Chef Fernando!

PORQUE... ¡BUENA COMIDA, BUENA VIDA!



¡ENTRENA Y LIBÉRATE DEL ESTRÉS!

Da clic aquí para activarte con Fer Rojano



LÍNEA DE BIENESTAR EMOCIONAL



4.6 Acciones Relaciones Laborales



4.6.1 Acciones ante la contingencia

A partir del 18 de marzo del 2020, el 100% de los colaboradores del corporativo, personal administrativo y *staff* se incorporan al trabajo a distancia. La gran mayoría ya contaba con equipos de conexión remota, permisos, *software* y todo lo necesario para conectarse a distancia; se brindó apoyo inmediato a quien presentó cualquier tipo de requerimiento al respecto.

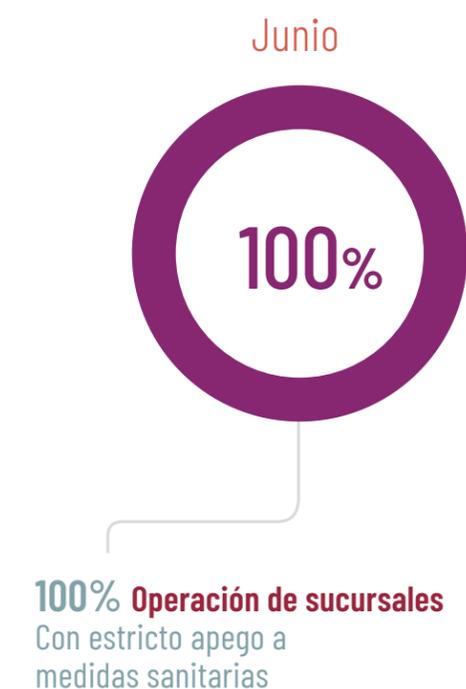
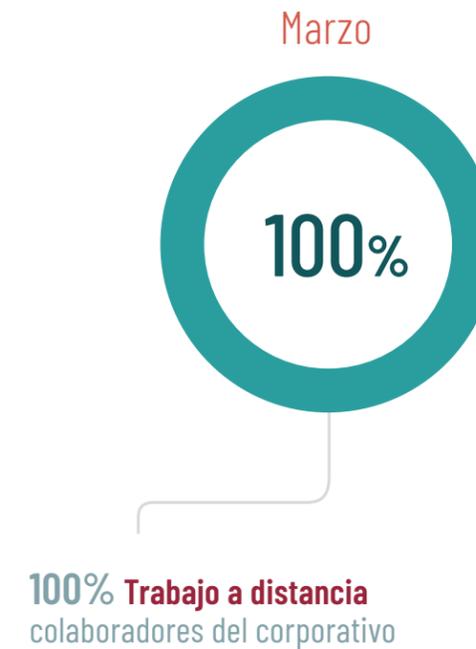
Con el fin de evitar contagios entre nuestros colaboradores operativos, durante tres semanas de abril, cerramos el 100% de nuestras sucursales.

En mayo continuaron cerradas el 67% de las sucursales, por lo tanto, solo un 33% abrieron con el fin de seguir atendiendo las necesidades económicas de nuestros Clientes. A partir de junio y derivado de que nuestra operación es una actividad esencial para la sociedad mexicana, el 100% de nuestras sucursales operan

en estricto apego a las medidas sanitarias impuestas por la autoridad, cuidando de la salud de nuestros colaboradores y Clientes.

Desde el inicio de la emergencia sanitaria, se retiró de sucursales a todo el personal considerado vulnerable. Se cerraron las tiendas en cada una de nuestras sucursales conforme lo establecido por la autoridad, las cuales se han ido abriendo de manera paulatina conforme a los semáforos sanitarios.

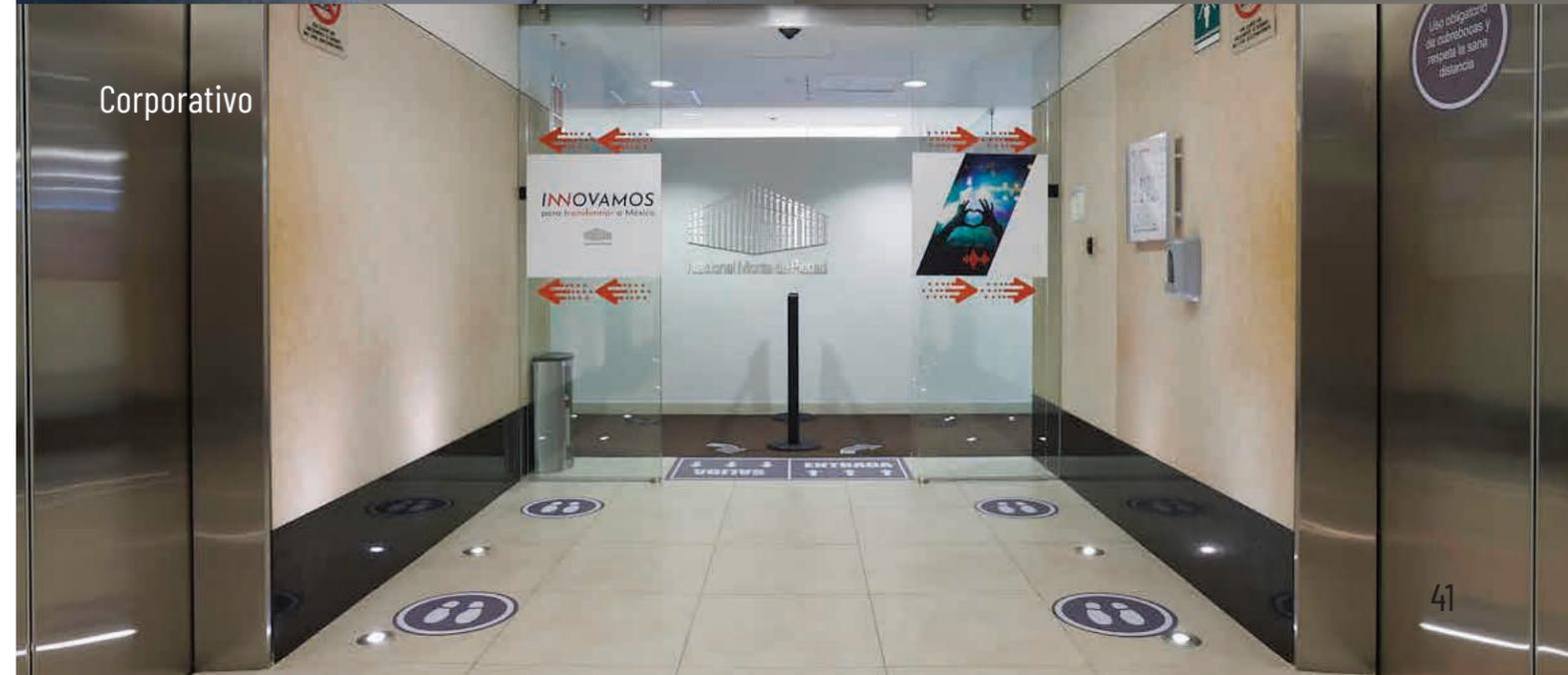
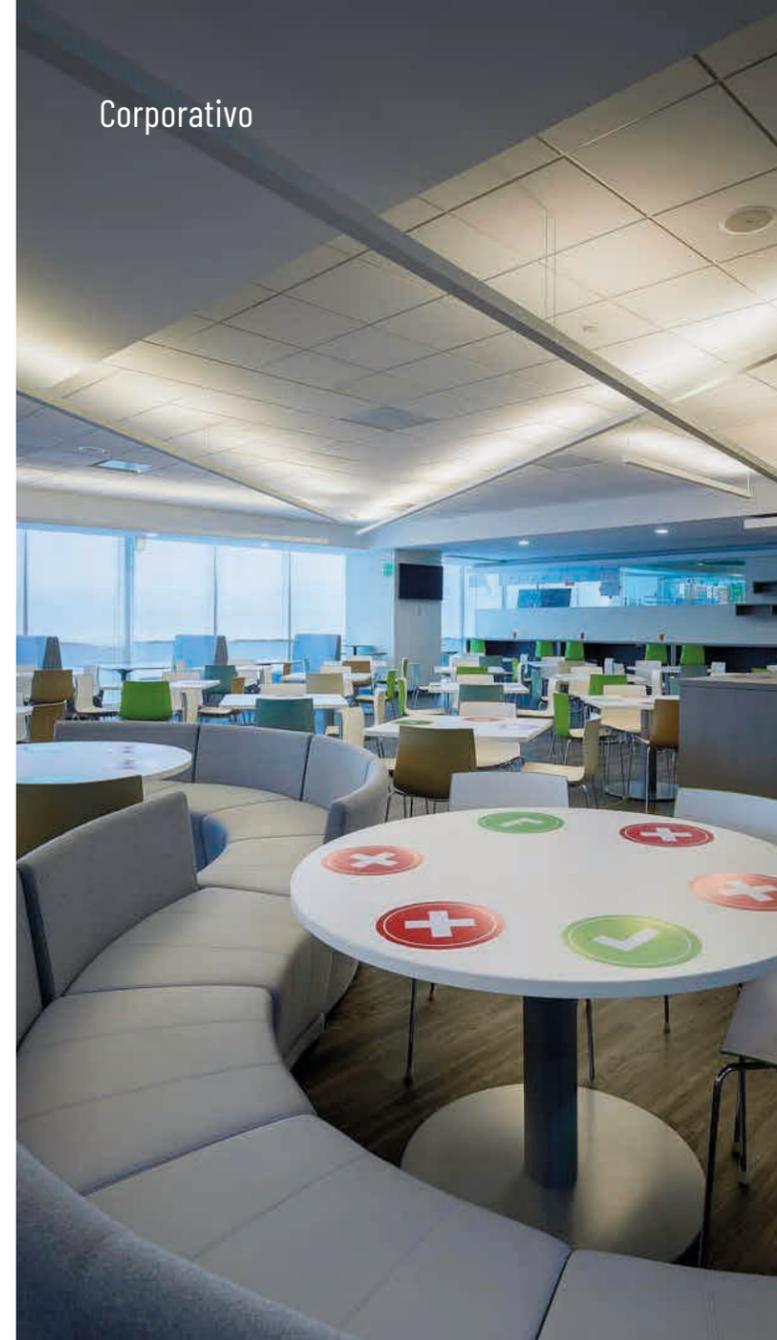
Todas estas acciones, bajo el principio de Nacional Monte de Piedad de respetar el pago de sueldos al personal al 100%.





4.6.2 Medidas para cumplir los protocolos de seguridad para un retorno laboral seguro ante la Contingencia Sanitaria

- **Trabajo a distancia:** Acciones inmediatas e implementación de políticas y procedimientos al respecto.
- **Dotación de equipos de seguridad:** A nuestros colaboradores en sucursales, con implementación de medidas sanitarias para nuestros Clientes, conforme a la normatividad y protocolos de las autoridades.
- **Regreso programado:** Con base en los lineamientos y políticas establecidas por las autoridades correspondientes.



4.7 Acciones capacitación y desarrollo



Desarrollamos un programa de conferencias enfocadas a mantener el bienestar, controlar emociones y sensaciones, así como afrontar el cambio de trabajo hacia la *Nueva Normalidad*.

“Creencias que Empoderan - Blinda tu Paz”
Participaron 563 colaboradores corporativos resaltando la importancia de la apertura, cambio de actitud y resiliencia, brindando información acerca de un cambio de paradigma y crecimiento ante un panorama adverso.

“Retos de lo Inédito”
Dirigida a 207 líderes, donde se abordaron temas para valorar la vida, creer en el futuro, visualizar oportunidades en situaciones adversas, potencializar recursos personales, emocionales y vivir con esperanza.

“Redibujando el futuro Blinda tu paz”
Se proporcionó a 2,465 colaboradores de sucursal un espacio de reflexión relacionado con el contexto hacia la *Nueva Normalidad*, que lleva a enfrentar situaciones retadoras, así como la actitud y recursos que se deben incorporar en momentos de cambio.

Conferencias



Creencias que Empoderan - Blinda tu Paz



Retos de lo Inédito



Redibujando el futuro Blinda tu paz

4.8 Acciones Inversión Social



Durante la emergencia detonada por la expansión del virus COVID-19, la Dirección de Inversión Social de Nacional Monte de Piedad apoyó a Organizaciones de la Sociedad Civil con donativos extraordinarios que ascendieron a los 15.9 millones de pesos, con la finalidad de reforzar la operación de estas Instituciones que trabajan con más de 53 mil personas en riesgo.



05

Nacional Monte de Piedad 2020



TRABAJAR UNIDOS

Hacemos equipo para ayudar a las personas a conseguir sus propósitos



5.1 Productos financieros: crédito prendario y crédito personal



GRI 102-2, 102-6

5.1.1 Crédito prendario

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

El monto del préstamo dependerá del valor entregado en garantía, el cual será definido por un *Valuador Certificado*. La operación es inmediata, pues el recurso se entrega unos minutos después de que el valuador estimó el valor de los artículos en prenda.

Cuando se ha cubierto el total del préstamo más los intereses y el IVA generados, podrá procederse al *desempeño*, obteniendo de vuelta el artículo en prenda. Si no se cubre el préstamo a tiempo existe la oportunidad de pagar un *desempeño extemporáneo*.

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

Los tipos de crédito prendario que opera Monte son:

5.1.1.1 Empeño Clásico

Se tiene hasta 5 meses para pagar el monto del empeño junto con los intereses generados y el correspondiente IVA. Una vez hecho esto se obtiene de vuelta la prenda. En joyas se pueden obtener hasta 3 refrendos alargando el plazo a 20 meses.

5.1.1.2 Pagos Libres

En este modelo hay pagos parciales que se adaptan a las posibilidades del Cliente, quien decide cuándo y cuánto pagar para ir disminuyendo el monto del préstamo e intereses.

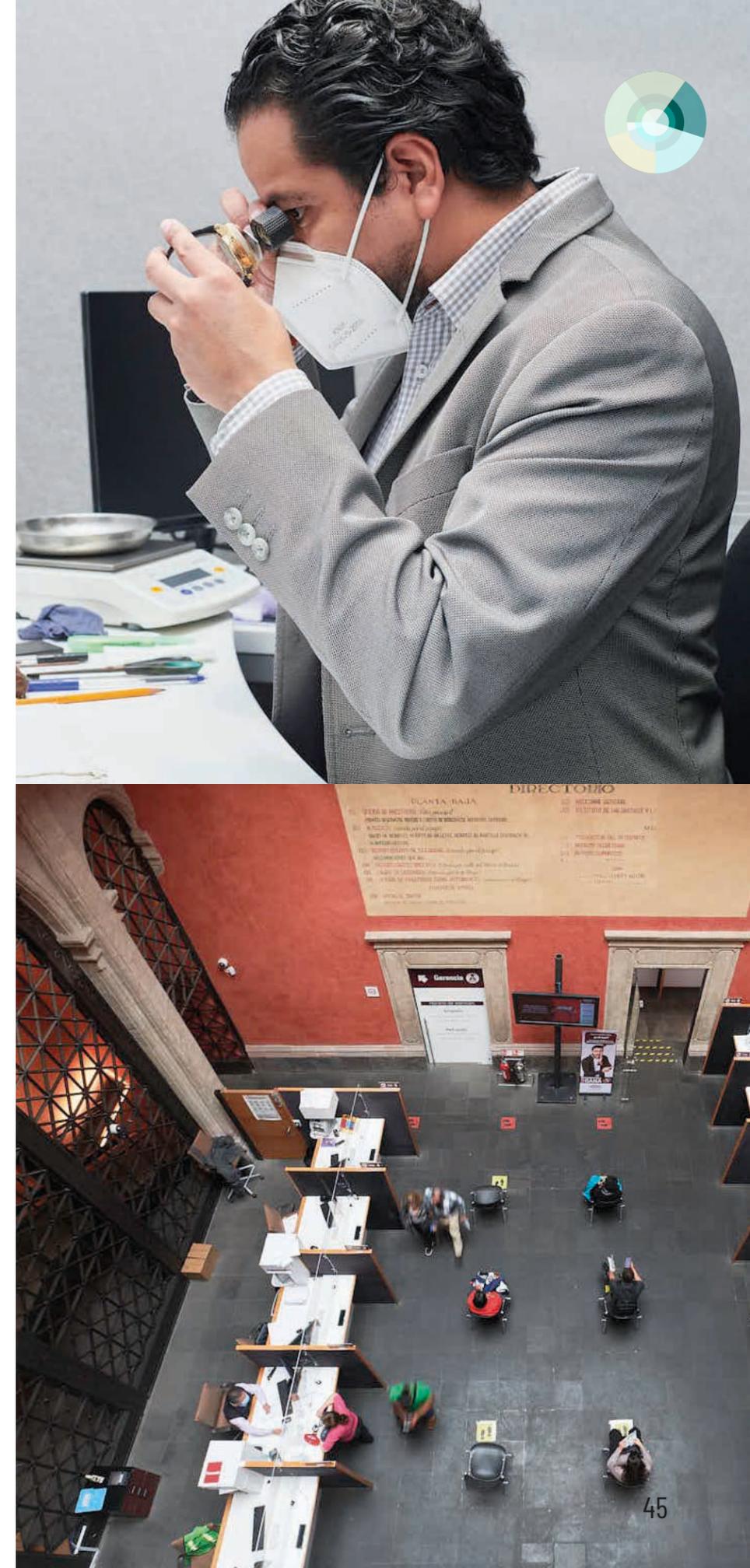
5.1.1.3 Autoavanza

Es el préstamo que se recibe al empeñar un automóvil. Puede dejarse en prenda o seguirse usando.

Crédito prendario subsidiado

A pesar de que los empeños con montos menores a \$ 1,500 pesos no logran cubrir los gastos operativos y generan un costo neto a la institución, en nuestro afán de “Ayudar a quien lo necesite” en Monte los otorgamos a todo cliente que lo solicita pues sabemos que, en la mayoría de los casos, son personas vulnerables y de escasos recursos que requieren de ese financiamiento para solucionar una necesidad urgente.

En 2020 otorgamos 3,157,147 de estos empeños con subsidio que implicaron préstamos por \$1,077,412,339.



Financiera Monte de Piedad

Filial de Nacional Monte de Piedad 



Préstamo personal



Crédito consolidación de deuda



Crédito Tu nave



Crédito Liquidez



5.1.2 Crédito personal

5.1.2.1 ¿Quién es Financiera Monte?

Financiera Monte es una Sociedad Financiera Popular (SOFIPO), respaldada por Nacional Monte de Piedad, quien ofrece crédito sin garantía a los Clientes con mejor experiencia de pago en nuestra Institución, atendiendo también al público en general.

5.1.2.2 Tipos de Productos:

- 1 Préstamo Personal sin Garantía**
Con pagos fijos mensuales o quincenales.
- 2 Crédito de Consolidación de deuda**
Exclusivo para Clientes seleccionados de Nacional Monte de Piedad, con las mejores condiciones del mercado.
- 3 Crédito Tu Nave**
Garantizado por un vehículo.
- 4 Crédito de liquidez**
Con garantía hipotecaria, a un plazo de 60 meses, con montos entre \$300,000 a \$5,000,000 y sin penalización por pago anticipado.

Cobertura Estados

Aguascalientes
Ciudad de México
Coahuila
Guanajuato
Jalisco
Michoacán
Nuevo León
Quintana Roo
Querétaro
San Luis Potosí
Veracruz
Yucatán



5.2 Inversión social



5.2.1 ¿Cómo invertimos?

La Inversión Social de Nacional Monte de Piedad busca generar cambios de fondo en las condiciones de las personas que viven en situación de vulnerabilidad.

En este sentido, nos alineamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU. Las estrategias que componen el modelo se encuentran sustentadas en los enfoques de Gestión para Resultados de Desarrollo y Derechos Humanos.

Operamos a través de dos estrategias: Fortalecimiento y Apalancamiento y cada una se ejecuta mediante tres líneas de acción.

A través de la estrategia de Fortalecimiento, realizamos inversión financiera e impulsamos la mejora, tanto de las capacidades organizacionales como de las intervenciones de las OSC.

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

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

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





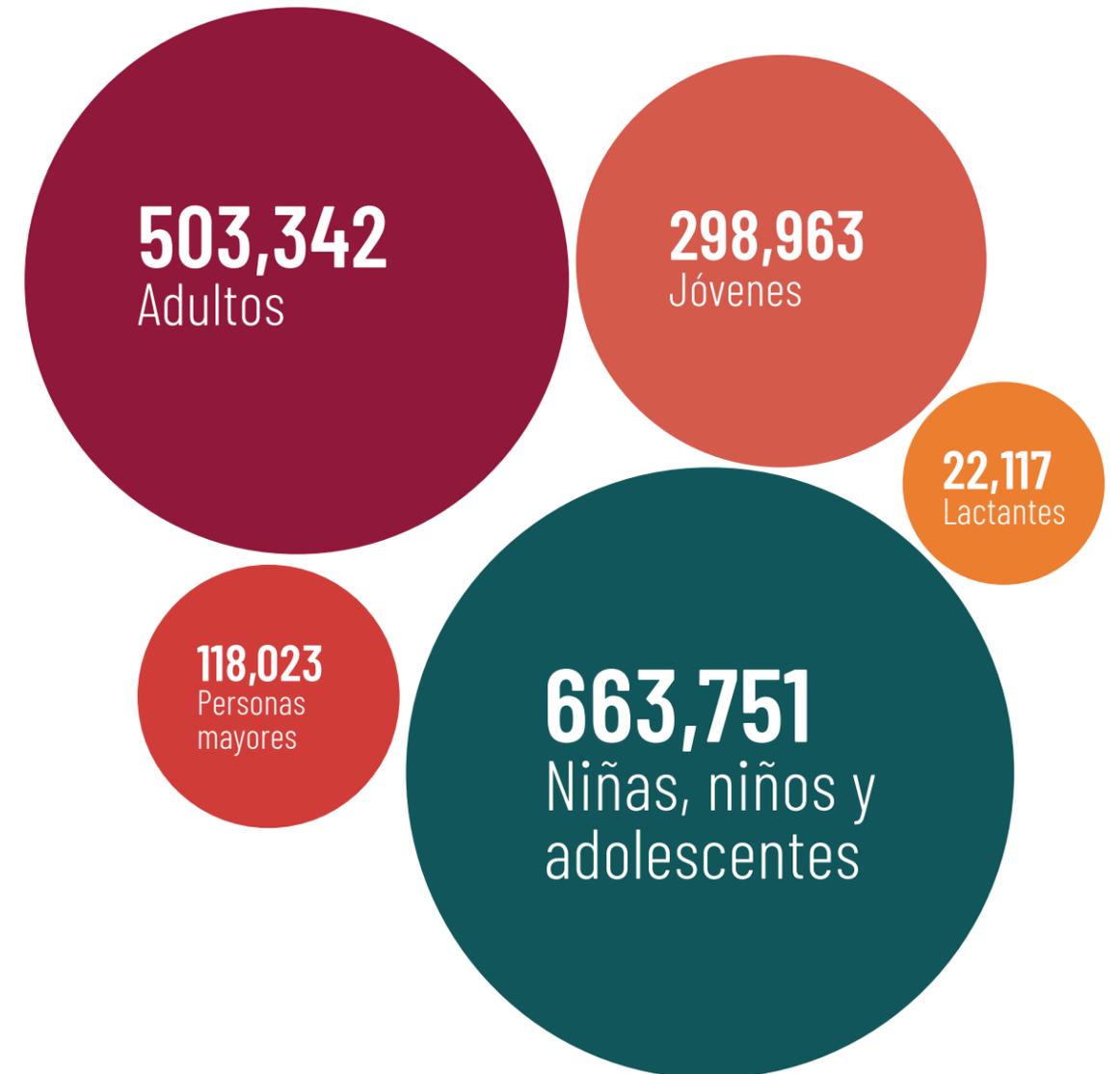
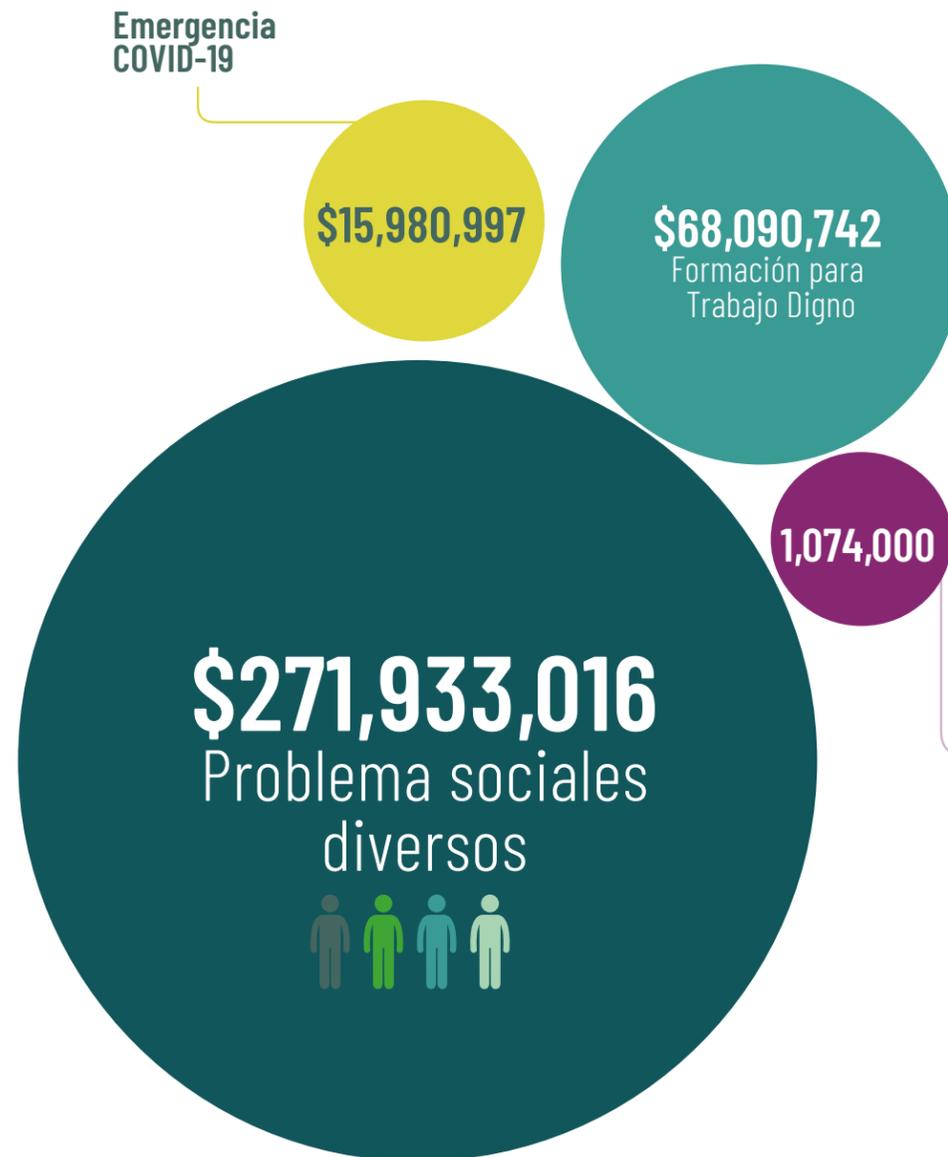
Monto en Inversión Social

Distribución por grupo de edad

5.2.2 ¿En qué invertimos?

Temáticas apoyadas:

- Problemas Sociales Diversos
- Formación para Trabajo Digno
- Emergencia COVID-19
- Inclusión Financiera



Contribución de Nacional Monte de Piedad a los ODS a través de las OSC



Contribución de manera directa



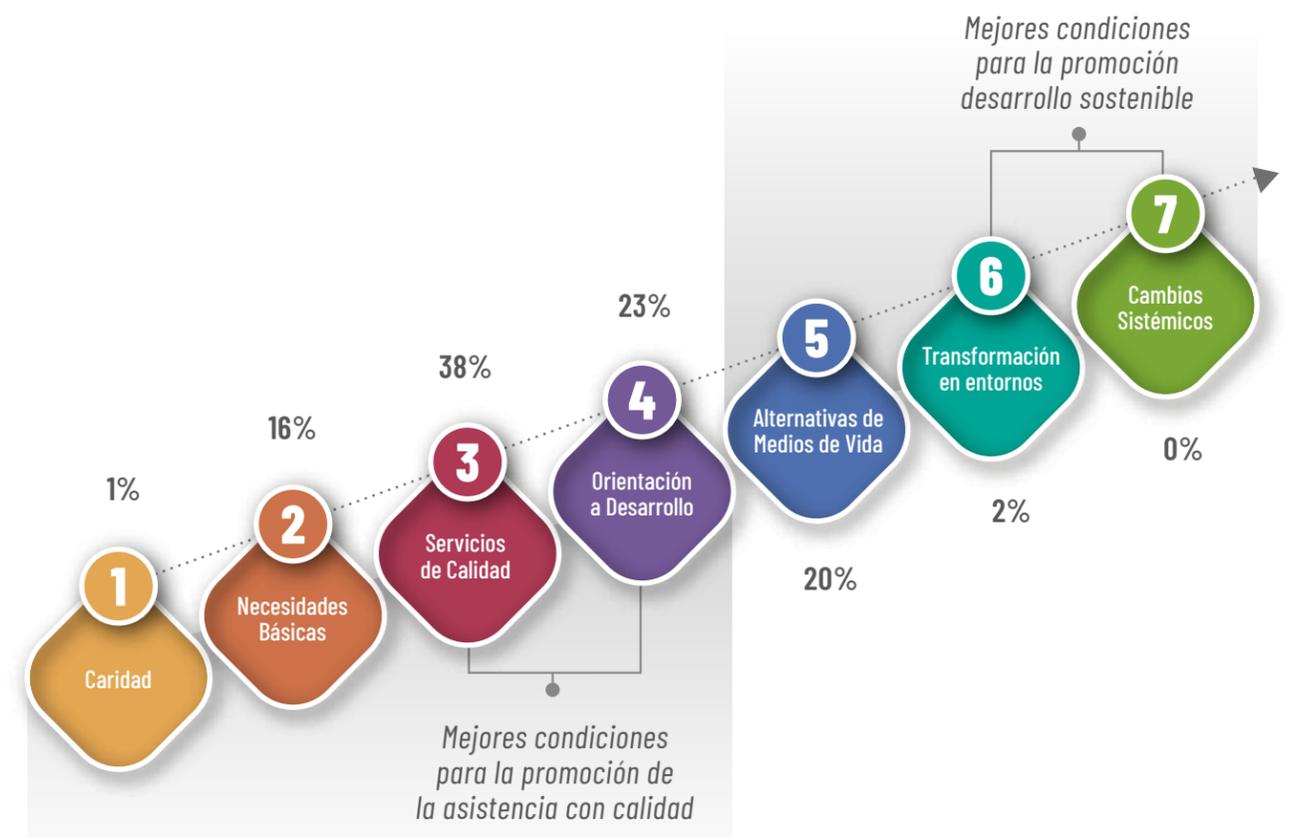
Contribución con los ODS

En Nacional Monte de Piedad contribuimos de manera directa a los ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y 17 Alianzas para Lograr los Objetivos, mediante las acciones que ejecutamos desde la Dirección de Inversión Social; por ejemplo, la divulgación de buenas prácticas, estrategias de fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), alianzas estratégicas, convenios de coinversión, evaluaciones de impacto y la articulación de plataformas para la incidencia pública.

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

Niveles de intervención

Contamos con un instrumento que nos permite observar en qué medida las instituciones articulan en sus intervenciones los enfoques de Gestión para Resultados de Desarrollo y Derechos Humanos y, por lo tanto, la medida en la que contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En 2020, nuestra inversión se distribuyó de la siguiente manera:



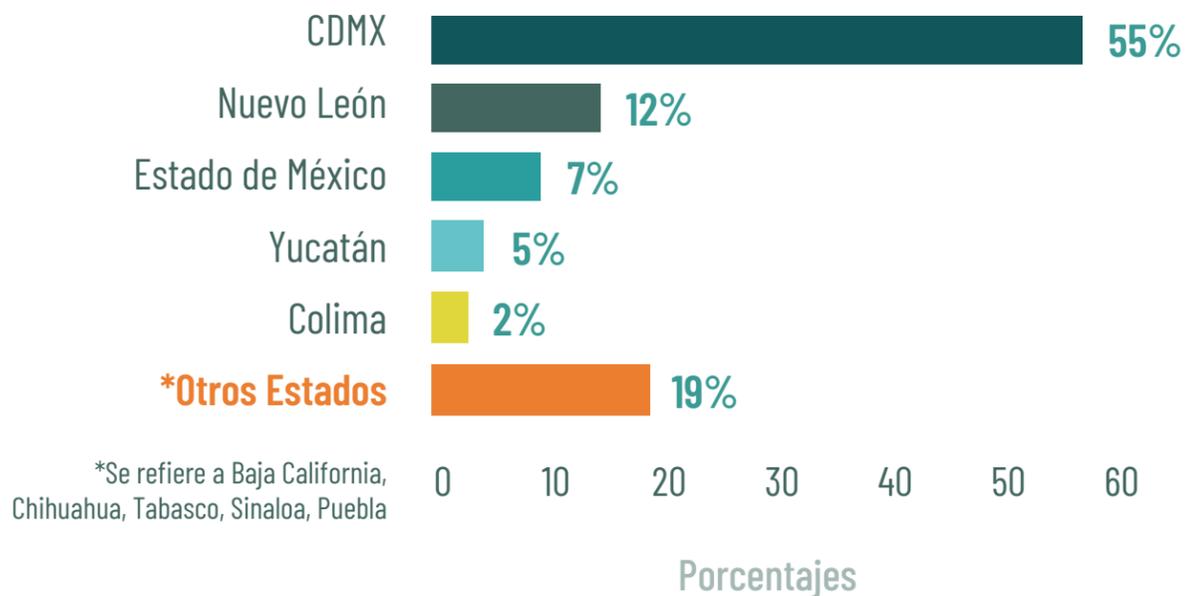


5.2.3 Fortalecimiento

- Fortalecimiento en las “Guías de Intervención para las OSC vinculadas a los ODS 3, 4, 8 y 10” en alianza con PNUD. Este programa fue financiado por Nacional Monte de Piedad, Dibujando un Mañana México, Fundación Merced Querétaro, Promotora Social México y Fundación de Beneficencia Jesús M. Montemayor

-Número de organizaciones participantes 137
-Número de personas participantes 216

Estados participantes



5.2.4 Apalancamiento

- Promotores de Cambio**
Con este programa buscamos favorecer e incrementar el diálogo entre diferentes actores en entornos de aprendizaje participativo, reflexivo y argumentativo. Esto con el fin de identificar temas, actores y regiones para la construcción de la agenda de articulación de Nacional Monte de Piedad.

5.2.5 Premio Nacional Monte de Piedad 2020

- En 2020, se entregaron cinco Premios Nacional Monte de Piedad y un reconocimiento, con un monto total de donativos de 5.5 millones de pesos.

\$5.5 MDP
Donativos

Premio	Organización	Monto en \$
Reconocimiento a la Orientación al Desarrollo	Ayuda y solidaridad con las Niñas de la Calle, I.A.P.	\$500,000
Premio Nacional Monte de Piedad al Desarrollo Sostenible	Instituto Nuevo Amanecer I.A.P.	\$1,000,000
	Sin Fronteras, I.A.P.	\$1,000,000
	Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer, I.A.P.	\$1,000,000
	Fundación Teletón, I.A.P. (CRIT Neza)	\$1,000,000
Premio Nacional Monte de Piedad al Desarrollo Sostenible en Formación para el Trabajo Digno	Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir, A.C.	\$1,000,000





5.2.6 Problemas sociales diversos

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

5.2.6.1 Inversión financiera

- Convocatoria 2020
 - Monto invertido \$ 271,933,016.68
 - Organizaciones apoyadas 527
 - Personas apoyadas 1,527,911

Coinversiones

- Fundación Merced Querétaro. Monto de inversión \$1,000,000, número de organizaciones 13.

5.2.6.2 Fortalecimiento de intervenciones

- Fortalecimiento del segundo año de la formación "Fortalecimiento de las capacidades de gestión para resultados de desarrollo". Este programa fue financiado por Nacional Monte de Piedad, Dibujando un Mañana México, Promotora Social México y Fundación Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México.
 - Número de organizaciones participantes 86
 - Número de personas participantes 165
- Evaluaciones: 1 evaluación de impacto con FUNED, I.A.P.

5.2.6.3 Fortalecimiento de capacidades organizacionales

- Valoraciones de capacidades organizacionales. 181 organizaciones participantes
- Desarrollamos ACCIONA, un programa con el cual buscamos contribuir a incrementar la estabilidad y desempeño de las OSC ante los retos institucionales que enfrentan para el cumplimiento de su rol como titulares de responsabilidades. Este año lanzamos la convocatoria y construimos la plataforma del programa.

5.2.6.4 Articulación multiactor

- Posible



Aportación



Personas registradas en la convocatoria



Modelos de negocio evaluados

- Becas Generación Bicentenario



Monto ejercido



Becarios ciclo 2019-2020



Becarios graduados ciclo 2019-2020



Inversión financiera



5.2.7 Formación para el Trabajo Digno

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

5.2.7.1 Inversión financiera

Convocatoria y proyectos apoyados
Monto del donativo: \$68,090,742.2
Organizaciones apoyadas: 73
Personas apoyadas: 22,663

Co-inversiones

- Programa Empodérate, Recuperación Económica con PNUD y Fomento Social Banamex.
- **Programa Ensamble Artesano**
Recuperación económica con Fundación Haciendas del Mundo Maya, Citibanamex, Fundación Kellogg, entre otros.



Fortalecimiento de análisis de datos

5.2.7.2 Fortalecimiento

Fortalecimiento en análisis de datos para organizaciones sociales:

Número de organizaciones participantes: 18
Resultados: Estas organizaciones fortalecieron sus capacidades en análisis de datos, lo que les permite entregar mejores reportes a sus públicos de interés.

5.2.7.3 Medición y aprendizajes

Foros

- Jornada Economía Social y Solidaria.
- I week.
- Buenas Prácticas de empleabilidad para jóvenes.
Número de participantes: 129
- **Buenas prácticas**
Temática: Empleabilidad Juvenil.
13 buenas prácticas identificadas.
- **Evaluaciones**
Temática: Empleabilidad juvenil.
Número de evaluaciones impulsadas: 6



Medición y aprendizajes

5.2.7.4 Articulación multiactor Temáticas

1. Alianza Jóvenes con Trabajo Digno.
2. Grupo de Trabajo Intersecretarial y de Organizaciones de la Sociedad Civil sobre Trabajo del Hogar.
3. Plataforma de Economía Social y Solidaria.
Número de organizaciones participantes: 80

Articulación multiactor





2
Organizaciones
apoyadas

2,230
Personas
apoyadas



5.2.8 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.

5.2.8.1 Inversión financiera

Monto invertido: \$1,074,000.00
Organizaciones apoyadas: 2
Personas apoyadas: 2,230

5.2.8.2 Medición y aprendizajes

Foros

1. Presentación *Iniciativas privadas de educación financiera en México: oferta, demanda y mejores prácticas*, en la SNEF.
2. Presentación virtual de la publicación *Iniciativas privadas de educación financiera en México: oferta, demanda y mejores prácticas*, a policy makers.

3. Presentación de resultados del estudio *Iniciativas privadas de educación financiera en México: oferta, demanda y mejores prácticas*, en el Comité de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México.

4. Presentación de Resiliencia financiera en PyMEs en Posible 2020.

Número de participantes: 275

Resultados:

- Tres estudios que posicionan a Nacional Monte de Piedad en el ecosistema de Inclusión Financiera.
- Vinculación con CONDUSEF, ABM y banca privada.
- Recomendaciones de estos estudios fueron funcionales para mejorar la Política Nacional de Inclusión Financiera.

- Tres publicaciones.
Principales desafíos para profundizar la Política Nacional de Inclusión Financiera y la Estrategia Nacional de Educación Financiera en México.

Diagnóstico de la Eficiencia de la Protección a los Usuarios de Servicios Financieros en México.

Iniciativas privadas de educación financiera en México.

5.2.8.3 Articulación multiactor

Fideicomisos impulsados

- 2 fideicomisos impulsados para la reactivación económica.





Agradecemos la generosidad y confianza de nuestros primeros donantes aliados. Este año el desglose es el siguiente:



5.2.9 Relación con los Donantes

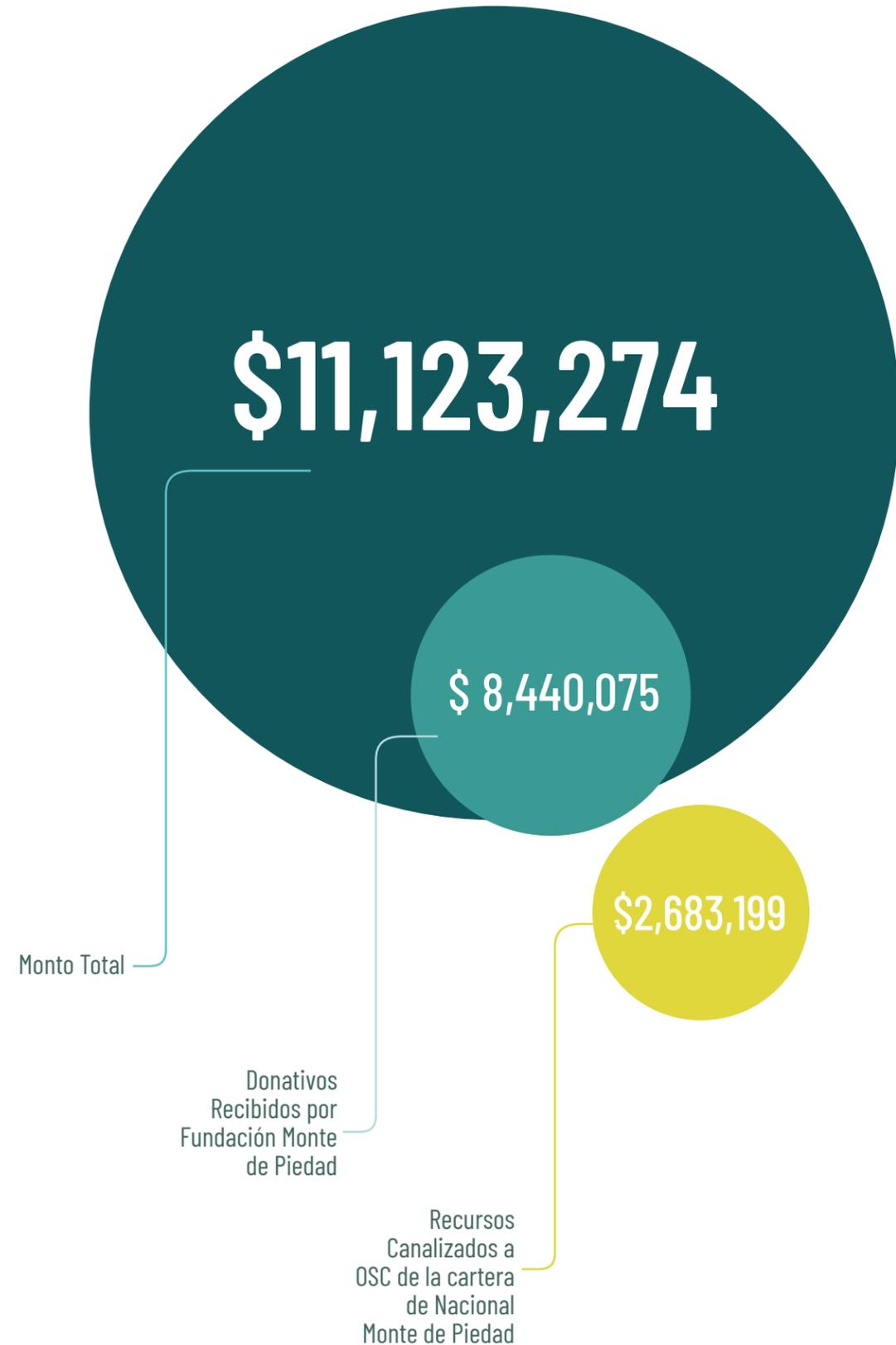
Este año iniciamos esta línea estratégica con la creación de la Subdirección de Relación con los Donantes, cuyo objetivo es colaborar con otros inversionistas sociales o donantes para incrementar la eficacia y la cantidad de recursos económicos destinados al tercer sector. De esta manera, buscamos impulsar un mayor número de iniciativas sociales a través de la Dirección de Inversión Social.

Durante este primer año de trabajo, se logró la consolidación del equipo de trabajo y las bases necesarias para la búsqueda, cultivo y retención de prospectos y donantes.

5.2.9.1 Resultados

Este año el monto de recursos recibido, canalizado y asesorado fue de 11.1 millones de pesos adicionales a los fondos proporcionados por Nacional Monte de Piedad, incrementando así su alcance y la efectividad de la inversión de estos donantes.

- Campaña "Promueve, protegiendo y moviendo a las Organizaciones de la Sociedad Civil".
- Campaña "Promueve la Reactivación Económica de México" de trabajadores por cuenta propia.
- Asesoramiento para inversión en proyectos especiales de la Dirección de Inversión Social.



5.2.10 Huella Social

GRI 413-1

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ESTADO	Monto Otorgado					Organizaciones apoyadas	Población Total	Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible							Beccarios Programa Becas Generación Bicentenario	
	Inversión financiera total	Problemas Sociales Diversos	Formación para Trabajo Digno	Inclusión Financiera	Emergencia COVID-19			ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 8	ODS 11	ODS 17		
AGUASCALIENTES	\$943,493.00	\$444,127.00	\$-	\$-	\$499,366.00	2	874	●	●							12
BAJA CALIFORNIA	\$8,434,526.00	\$5,193,526.00	\$2,741,000.00	\$-	\$500,000.00	9	14,563		●	●		●		●		26
BAJA CALIFORNIA SUR	\$438,984.00	\$438,984.00	\$-	\$-	\$-	1	21,600			●						0
CAMPECHE	\$340,783.00	\$340,783.00	\$-	\$-	\$-	2	470	●	●							10
CHIAPAS	\$8,997,648.00	\$3,651,648.00	\$5,346,000.00	\$-	\$-	8	3,482	●		●		●				18
CHIHUAHUA	\$7,229,465.00	\$3,930,196.00	\$3,299,269.00	\$-	\$-	10	2,211	●	●	●		●				13
CIUDAD DE MÉXICO	\$138,188,989.16	\$110,548,215.16	\$21,619,787.00	\$374,000.00	\$5,646,987.00	188	478,411	●	●	●	●	●	●	●	●	27
COAHUILA	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	-	-									11
COLIMA	\$5,211,004.40	\$4,477,709.40	\$-	\$-	\$733,295.00	30	12,679	●	●	●	●					10
DURANGO	\$234,936.00	\$234,936.00	\$-	\$-	\$-	1	1,458		●							12
ESTADO DE MÉXICO	\$44,666,096.45	\$38,509,387.09	\$3,746,003.36	\$-	\$2,410,706.00	57	217,681	●	●	●	●	●				25
GUANAJUATO	\$8,777,452.00	\$6,719,300.00	\$1,558,152.00	\$-	\$500,000.00	3	2,351		●	●		●				13
GUERRERO	\$3,604,600.00	\$2,893,600.00	\$711,000.00	\$-	\$-	3	24,207		●	●		●				11
HIDALGO	\$8,058,304.00	\$7,322,304.00	\$736,000.00	\$-	\$-	5	47,618		●	●		●				10
JALISCO	\$959,988.00	\$959,988.00	\$-	\$-	\$-	4	1,484		●	●		●		●		30
MICHOACÁN	\$2,981,353.76	\$2,497,353.76	\$-	\$-	\$484,000.00	16	18,986	●	●	●		●		●		9
MORELOS	\$4,460,728.00	\$3,011,728.00	\$1,449,000.00	\$-	\$-	3	9,490		●	●		●				8
NAYARIT	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	-	-									9
NUEVO LEÓN	\$35,973,222.76	\$28,133,605.76	\$6,152,843.00	\$700,000.00	\$986,774.00	60	291,409	●	●	●	●	●	●	●		12
OAXACA	\$6,086,285.64	\$1,750,000.00	\$4,336,285.64	\$-	\$-	8	15,851					●				10
PUEBLA	\$11,488,144.24	\$4,956,864.00	\$5,782,402.24	\$-	\$748,878.00	17	143,852	●	●	●		●				17
QUERÉTARO	\$14,350,215.60	\$12,734,835.60	\$1,121,000.00	\$-	\$494,380.00	44	28,604	●	●	●	●	●				15
QUINTANA ROO	\$1,389,596.00	\$1,389,596.00	\$-	\$-	\$-	2	4,040			●						10
SAN LUIS POTOSÍ	\$2,997,376.00	\$1,793,376.00	\$1,204,000.00	\$-	\$-	3	3,076					●		●		9
SINALOA	\$16,649,359.44	\$15,340,679.44	\$-	\$-	\$1,308,680.00	54	182,256	●	●	●	●	●	●	●		11
SONORA	\$12,348,650.48	\$10,626,613.48	\$731,000.00	\$-	\$991,037.00	49	68,927	●	●	●	●	●	●	●		13
TABASCO	\$1,471,000.00	\$-	\$1,471,000.00	\$-	\$-	2	217					●				11
TAMAULIPAS	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	-	-									11
TLAXCALA	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	-	-									14
VERACRUZ	\$3,531,999.99	\$2,001,999.99	\$1,281,000.00	\$-	\$249,000.00	5	2,761		●	●		●				32
YUCATÁN	\$7,264,555.00	\$2,031,661.00	\$4,805,000.00	\$-	\$427,894.00	16	7,638	●	●	●		●				13
ZACATECAS	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	-	-									7
TOTAL	\$357,078,755.92	\$271,933,016.68	\$68,090,742.24	\$1,074,000.00	\$15,980,997.00	602	1,606,196	14	21	21	7	21	8	1	439	

5.3 Equipo Monte - colaboradores



GRI 401-2, 405-1, 408-1, 409-1



5.3.1 Aspectos Laborales

En Nacional Monte de Piedad, estamos comprometidos en atraer, retener y desarrollar a nuestro talento, por lo que continuamente tomamos acciones para capacitarlo, potenciar sus competencias y promover su desarrollo en la Institución. En Monte generamos 4,412 empleos directos.

Nota: contamos con más información de nuestros colaboradores que podrás revisar en el apartado *Monte en Cifras*.

5.3.1.1 Equidad de género

Somos una Institución comprometida con la equidad de género por lo que la promovemos a través de ofrecer oportunidades igualitarias de contratación, prestaciones y beneficios que generan valor sin discriminación. Actualmente el 42% de nuestras posiciones laborales se encuentran ocupadas por mujeres.

Dentro de nuestro nivel directivo y gerencial contamos con un 39% de mujeres y un 61% de hombres, arriba del promedio, que de acuerdo con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) es del 34.3%.

Actualmente contamos con la asesoría del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para realizar un análisis de equidad, el cual una vez que esté concluido servirá de guía para implementar las acciones y mejoras necesarias.

5.3.1.2 Condiciones laborales, prestaciones y derechos humanos en el ámbito laboral

Respetamos y hacemos valer los derechos humanos y laborales, generando condiciones dignas y equitativas de trabajo para todo el equipo Monte. Promovemos el desarrollo pleno de la persona que trabaja y de su familia, generando planes y acciones que permeen hacia un bienestar al colaborador y a su círculo cercano. Contamos con salarios competitivos a nivel mercado; existe igualdad de trato para las trabajadoras y nos apegamos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Todo esto, se ve reflejado en nuestro bajo

índice de rotación y en la antigüedad laboral de nuestros colaboradores.

Buscamos ser una Institución que influya positivamente en el sector prendario y con esto, lograr que más organizaciones se sumen a este tipo de prácticas laborales.



5.3.2 Libre asociación

En Monte existe plena libertad de asociación, que se remonta hasta el año de 1938 cuando se realizaron las primeras negociaciones colectivas entre Nacional Monte de Piedad y un grupo conformado por 33 colaboradores.

Actualmente, el contrato colectivo beneficia a 2,644 colaboradores en activo, 1,295 jubilados y 463 peritos valuadores.

El Contrato Colectivo beneficia a



Colaboradores activos sindicalizados



Jubilados



Peritos valuadores

Sindicato Nacional Monte de Piedad

1955



Sindicato Monte de Piedad

Se constituye el Sindicato de Monte de Piedad y se firma el primer Contrato Colectivo de Trabajo

2010



Sindicato Nacional de Empleados y Trabajadores de Nacional Monte de Piedad y Empresas de Préstamo Prendario

2018



Beneficiencia Pública

Se conforma una nueva asociación sindical, minoritaria, a la cual le aplican todas las prerrogativas del Contrato Colectivo de Trabajo.

México

1955



Adolfo Ruiz Cortines crea el Instituto Nacional de Bienestar a la Infancia

2010



Conmemoración 100 años Cruz Roja Mexicana

2018



Nuevo Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN).



Colaboradores cumplieron quinquenios



122 Colaboradores recibieron inducción por Teams



GRI 404 - 2, 412 -2



5.3.3 Capacitación y Desarrollo

5.3.3.1 Política de Capacitación y Desarrollo Institucional en Monte

Modelo de Desarrollo Organizacional

El Modelo se alinea a la estrategia de la Institución, con el desafío de incrementar el desempeño de los colaboradores a través de diferentes iniciativas de formación y desarrollo que contribuyan a que el trabajo sea significativo en un entorno inclusivo, diverso y flexible, propiciando diferentes momentos que impacten su experiencia con un enfoque de bienestar.

Clima Organizacional

En las diferentes áreas de la Institución se co-crearon iniciativas para mejorar el ambiente laboral, a través de las cuales se fortalecieron la comunicación y el reconocimiento identificados en la encuesta de Clima Organizacional como áreas de oportunidad. Mediante estas acciones se contribuye a mejorar la experiencia de los colaboradores

5.3.3.2 Acciones relevantes de Capacitación y Desarrollo ejecutadas en 2020

Derivado de la Contingencia Sanitaria por COVID-19, los procesos de formación y desarrollo se impartieron de manera remota.

Inducción

Facilita la integración del nuevo colaborador para fortalecer su compromiso proporcionándole información que le permita adecuarse a la Cultura Monte.

Programas de capacitación: Cursos y talleres	Participantes
Medidas de Prevención y protección en Sucursales Redibujando el futuro <i>Blinda tu Paz</i> , para sucursales: GT Sucursal: 314, PV: 220, SIS:142, Sindicalizados: 1527, Kiosco: 155, Guardias: 99, GT Regional: 1. Colaboradores corporativo: 7	2,465
Conferencia <i>Retos de los Inédito líderes</i>	207
Conferencia <i>Creencias que empoderan, Blinda tu Paz</i>	563
Reapertura de Tiendas Monte Infografías para Expendedores (sucursales)	67
Unidos con Empeño GT Sucursal:307, PV: 285, Sindicalizados: 780, kiosco: 5 GT, Técnicos: 2	1,379
Reglamento de oficinas Medidas de Seguridad e Higiene en tu centro de trabajo	881
Curso IMSS Constancias	1,632



GRI 404-2, 412-2



Participación de los Gerentes de Sucursal en los **cursos de la certificación SumaMOSS**



Colaboradores capacitados en protocolos de **Seguridad e Higiene**



Colaboradores capacitados para Producto **Unidos con Empeño**

Mes del Cumplimiento

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

Capacitación en Producto - Autoavanza sin Resguardo

La actualización continua en opciones de empeño, permite a colaboradores asesorar de manera eficiente a la Clientela al contar con un mayor conocimiento de características, condiciones y beneficios diferenciadores de productos y servicios.

Certificación SumaMOSS

Una iniciativa para estandarizar el servicio en nuestra red de sucursales, es unificar criterios para brindar el mismo nivel de Calidad y Calidez *Siempre Igual de Bien para el Cliente* a través del Plan de Formación SumaMOSS que certifica el conocimiento de los gerentes en procesos prenda-rios, administrativos, comerciales y normativos.

Aniversario 245

En 2020 el Nacional Monte de Piedad reconoció el compromiso, cariño, lealtad y labor ininterrumpida de 468 colaboradores que celebraron quinquenios de antigüedad y que se han dado a la tarea de ayudar con su trabajo a millones de Mexicanos.

Capacitación Técnica

Cuando los colaboradores requieren fortalecer el conocimiento técnico participan en cursos de actualización, especialización y certificación para mejorar el desempeño de sus funciones.

Acciones hacia la Nueva Normalidad. Medidas de Prevención y Protección en Sucursales

La *nueva normalidad* generó cambios en la forma de trabajar que incluyeron la implementación de medidas de prevención y protección, por lo que en Monte, comprometidos con el bienestar del equipo y buscando asegurar que las actividades del día a día se realizaran de una manera segura.

En toda nuestra red de Sucursales, se diseñaron cursos con recomendaciones, protocolos y actividades específicas para minimizar el riesgo de contagio derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19.

Capacitación en Medidas de Seguridad e Higiene en Centros de Trabajo

Con el compromiso de preservar el bienestar del equipo, se integró un plan de formación con cursos en línea incorporando protocolos de seguridad sanitaria con recomendaciones y acciones específicas de acuerdo al centro de trabajo a fin de estar preparados para que el regreso a las oficinas se realice de manera segura.



5.3.4 IVAL. Instituto de Valuadores Nacional Monte de Piedad

En 1931 Nacional Monte de Piedad estableció el primer Instituto de Valuadores de México, el cual hasta la fecha es el área responsable de capacitar y certificar a los peritos valuadores de la Institución, a través de programas de especialización técnica en conjunto con el desarrollo de habilidades de gestión, personales y de servicio.

Nuestros valuadores son expertos en la revisión de diversidad de artículos como alhajas, relojes, diamantes, piedras preciosas hasta herramientas, electrónicos, automóviles entre muchos otros, esto con el objetivo de dar un valor justo a las prendas de los Clientes y poder apoyarlos en periodos de urgencia económica, imprevistos o emprender nuevos proyectos.

CURSOS Y PROGRAMAS 2020

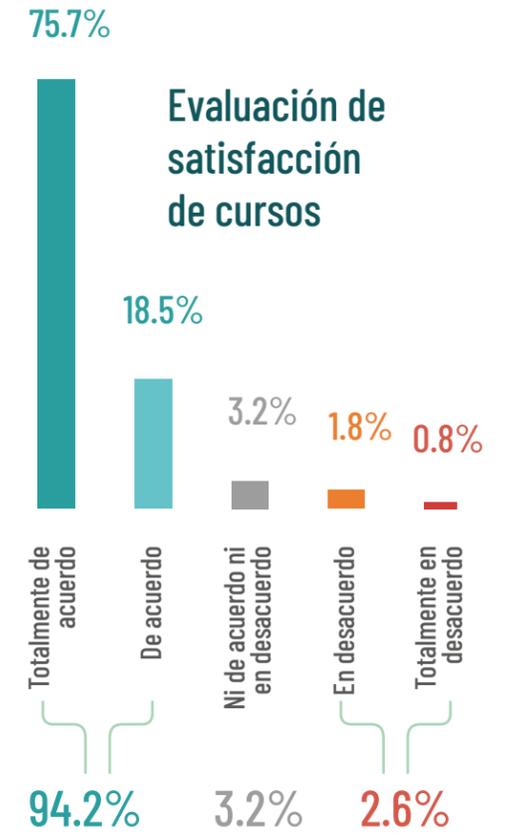
CURSOS Y PROGRAMAS	PARTICIPANTES	HORAS HOMBRE CAPACITACIÓN
Cursos en línea		
Investigación de mercado y finanzas personales		
Avalúos comerciales	149	1,490
Numismática		
Artículos varios (no eléctricos)		
Artículos varios (tecnología)		
Mes de cumplimiento	287	1,722
Ciclo de conferencias		
Diamantes Sintéticos	394	892
Diamantes Tratados e imitaciones		
Formación de Auditores PV	25	14,325
Horas Totales		18,719

¿ESTÁS LIST@ PARA INGRESAR EN EL MUNDO DEL RAMO DE VARIOS?

ESPÉRALO MUY PRONTO...



Además de la capacitación formal ya sea presencial o en línea, el Instituto de Valuadores apoya la labor diaria de los valuadores con otras acciones de seguimiento y actualización, buscando siempre que nuestros peritos cuenten con datos que ayuden a ser más eficientes sus procesos de revisión.



Nacional Monte de Piedad | **Institut de Valuadores**

SERVICIOS IVAL

ARTÍCULOS DE ACTUALIZACIÓN

Otras Acciones



Apoyo y publicaciones técnicas

628

Llamadas de investigación

39

Artículos de actualización



Acciones de prevención

132

Boletines



Cotizaciones de divisas, monedas y metales

237

informes

51

Mensajes SMS



Comunicación

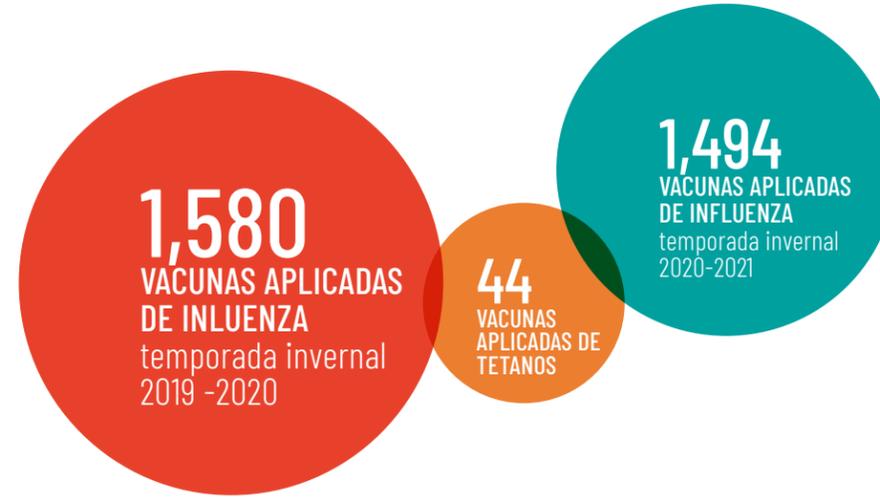
655

Comunicados



GRI 201-3, 403-3, 403-4

VACUNACIÓN TEMPORADA INVERNAL



5.3.5 Salud Institucional

5.3.5.1 Servicio Médico

Es una prestación institucional cuyo objetivo es promover la salud integral de los colaboradores.

Aseguramos la atención médica a más de 10,500 colaboradores y sus familias en todo el país.

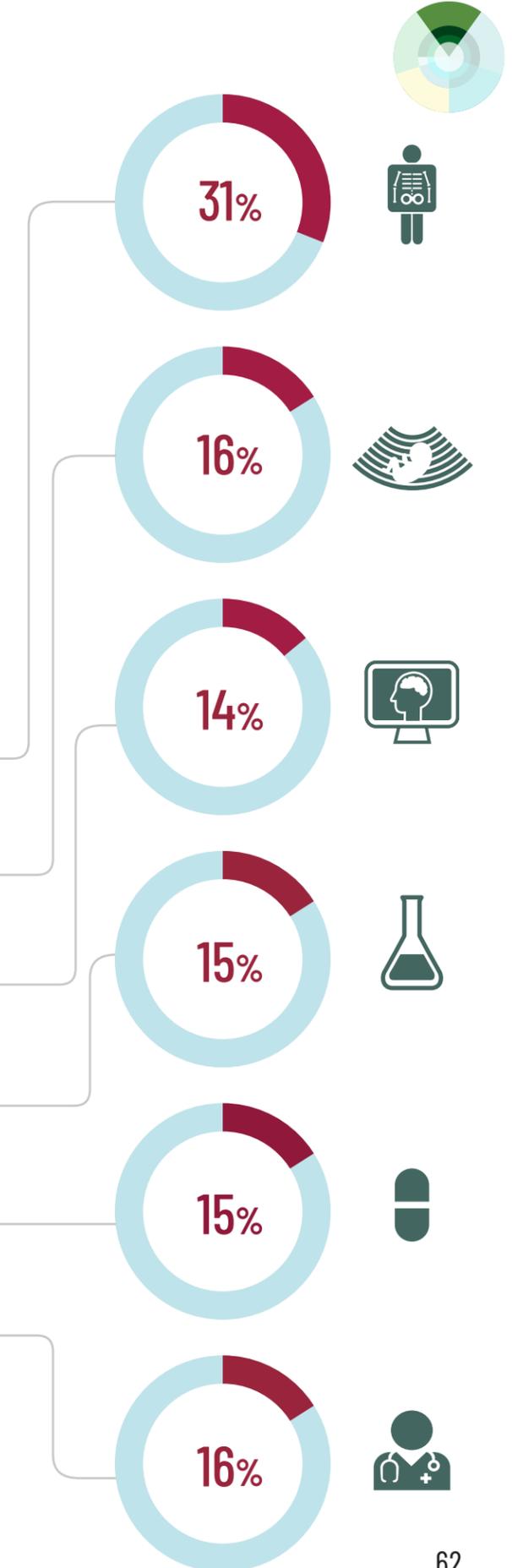
Durante 2020 nuestro Servicio Médico fundamentalmente estuvo enfocado en atender la contingencia derivada del COVID-19.

Fuera del ámbito de la contingencia otorgamos los siguientes servicios:

Servicio otorgado	Clínica Monte	Fuera de Clínica	Total
Radiografías	1,001	2,251	3,252
Ultrasonidos	490	2,629	3,119
Imagenología (otros)	1,079	6,405	7,484
Laboratorio	6,877	40,182	47,059
Cajas medicamentos	92,624	363,841	456,465
Consultas	20,931	110,760	131,691

● Clínica

● Fuera de clínica





37
Médicos
especialistas



18
Enfermeras



1
Trabajadora
Social



La Clínica Monte, inaugurada en 1966, proporciona atención médica a colaboradores sindicalizados y sus beneficiarios.

5.3.5.2 Clínica Monte

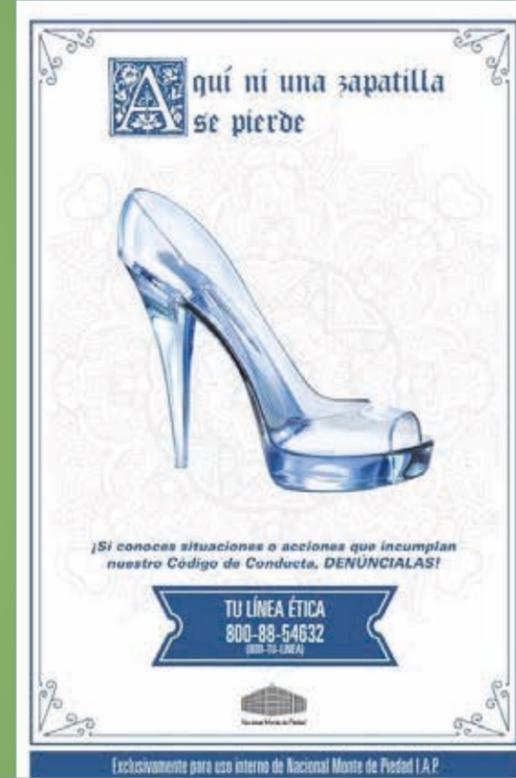
Proporciona atención médica a colaboradores sindicalizados y sus beneficiarios.

Contamos con 37 médicos y especialistas de la salud, 18 enfermeras y una trabajadora social.

Las especialidades que se ofrecen son: Medicina general, ginecología y obstetricia, cardiología, ortopedia, oftalmología, gastroenterología, endocrinología, nutrición, psicología, terapia física, geriatría, medicina familiar, urología, medicina interna, pediatría, psiquiatría, alergología, odontología, cultura física, y radiología.

La Clínica Monte, labora en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, sábados de 9:00 a 19:00 horas; domingos y días festivos de 9:00 a 14:00 horas.





Generamos un vínculo con nuestros colaboradores para fomentar el sentido de orgullo, pertenencia e integración a la Institución.

5.3.6 Comunicación Interna

Contamos con un sólido programa de Comunicación Interna, a través del cual generamos un vínculo con nuestros colaboradores para fomentar el sentido de orgullo, pertenencia e integración a la Institución.

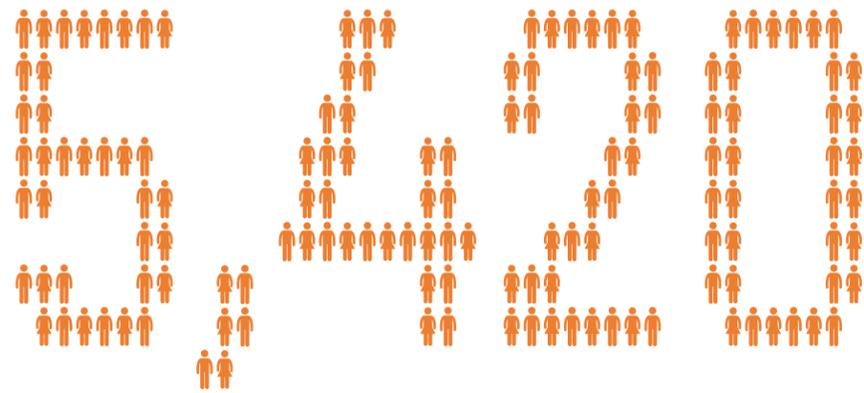
Durante 2020 destacan las siguientes acciones:

Estrategia ante el COVID-19

Buen parte de nuestras acciones durante 2020 se enfocaron en atender a los colaboradores ante el impacto causado por la pandemia del COVID-19. Estas acciones se encuentran reseñadas con detalle en el apartado respectivo.



- 1 Tour Diamante
- 2 Tu Línea Ética
- 3 Base Institucional de Eventos
- 4 Gobierno de Datos
- 5 Diabetes e Hipertensión
- 6 Seguridad de la Información
- 7 Botellas de agua (eliminación de residuos PET)



Espectadores

evento virtual de fin de año



Temas Regulatorios

Creamos una campaña para reforzar la existencia de *Tu Línea Ética*, un canal confidencial creado para denunciar las malas prácticas en nuestra Institución.

Asimismo, creamos una campaña de Gobierno de Datos para reforzar las buenas prácticas en la administración y cuidado de la información.

Comunicación Operativa

Este año lanzamos la campaña *Tour Diamante* con dos objetivos:

1. **Dar seguimiento** a las acciones aprendidas en la capacitación nacional del año previo implementándolas para crear experiencias de servicio memorables e integrales para nuestra clientela y así continúen eligiéndonos como su primera opción en el mercado.
2. **Reforzar la estandarización** del servicio que ofrecemos en las sucursales y en el corporativo. Con el objetivo de alcanzar la certificación más alta en todas las sucursales.

En 2020 realizamos nuestro evento de fin de año de manera virtual, lo que nos permitió atender el sentimiento de unión y fraternidad propio de la época navideña.

Para lograrlo, generamos un espacio digital que nos brindó la posibilidad de transmitir el evento en vivo para todos nuestros colaboradores y sus familias, quienes pudieron interactuar a través de un chat habilitado para generar y fomentar la comunicación entre ellos y así poder disfrutar todos juntos y a distancia de este evento.

5.4 Medio Ambiente



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



Desde 2015 desarrollamos programas de sostenibilidad ambiental especialmente en los rubros de cadena de suministro sostenible y ecoeficiencia, los cuales se describen a continuación:

5.4.1.1 Gestión de Proveedores

Todos nuestros proveedores firman el documento Declaración de Principios Comerciales y de Sostenibilidad de Nacional Monte de Piedad IAP, el cual se encuentra alineado a los principios del Pacto Mundial y de la Agenda 2030

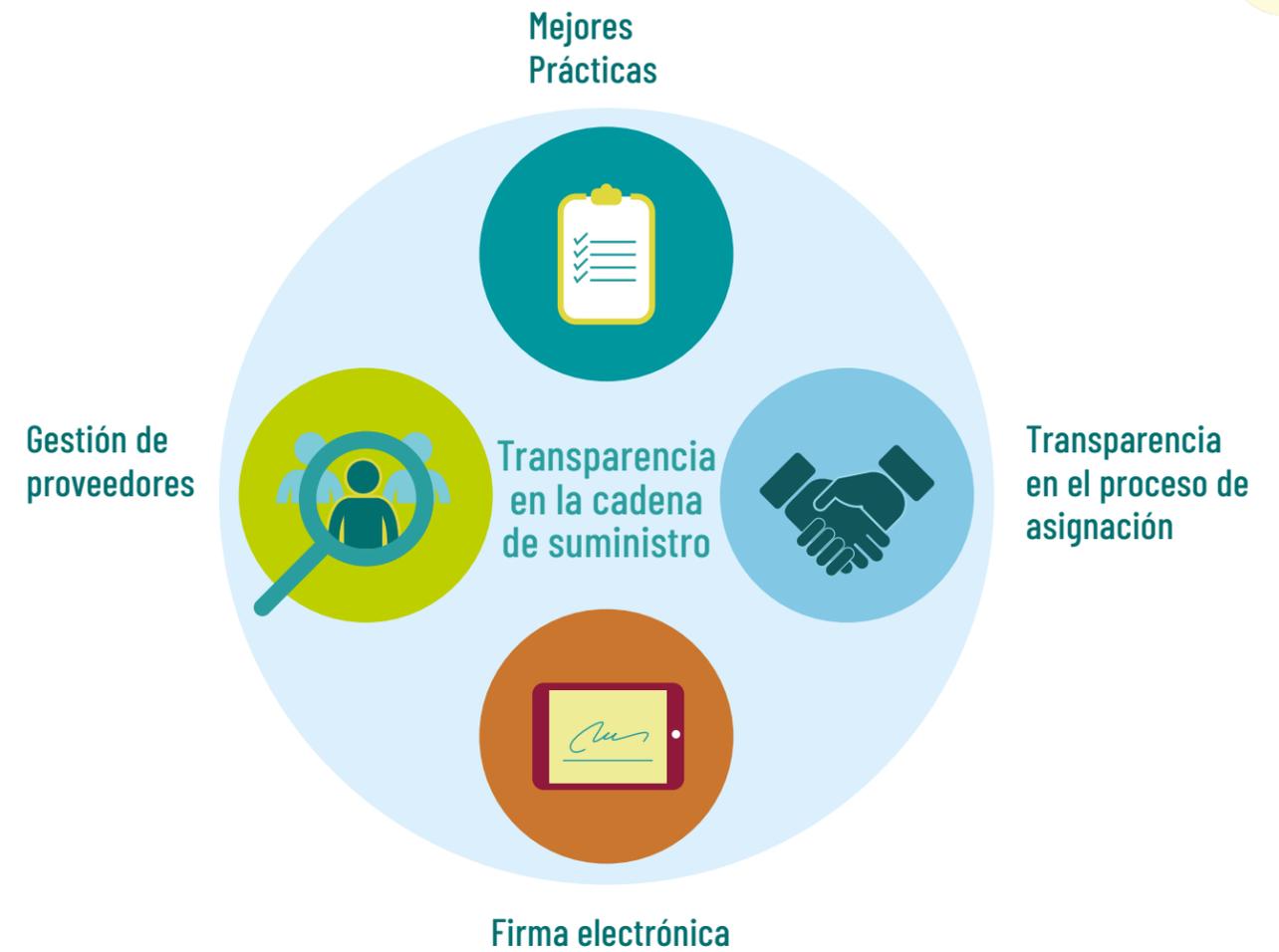
Realizamos visitas a los proveedores estratégicos para asegurar que dentro de sus políticas, procesos, actividades y organización cumplan sus compromisos adquiridos en el ámbito de la sostenibilidad.

También dentro de la cadena de suministro apoyamos el desarrollo de las comunidades donde se llevan a cabo nuestras operaciones favoreciendo la contratación de proveedores locales, especialmente en los siguientes ámbitos:

5.4.1 Cadena de suministro sostenible

5.4.1.1 Compras Sostenibles

Contamos con un programa de Compras Sostenibles a través del cual se busca satisfacer las necesidades de adquisición de bienes y servicios para la Institución y sus filiales, incorporando criterios de sostenibilidad en el proceso de decisión.



- **Mantenimiento** Se buscan proveedores locales para acortar el tiempo de respuesta y optimizar el gasto, así como contribuir a la economía local.



- **Seguridad Física** Aunque el proveedor tenga su domicilio fiscal en la CDMX, contrata al personal de vigilancia para las sucursales de la localidad.



- **Construcción** La mano de obra como los materiales para una adecuación de sucursal se adquieren de manera local.

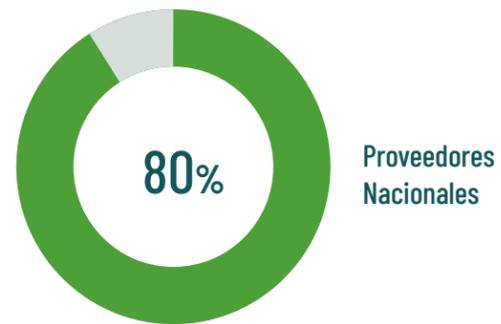


- **Gestorías** Debido a que se requieren realizar trámites en cada localidad, los gestores, en específico los DRO se contratan de manera local.



5.4.1.2 Desarrollo de comunidades a través de la cadena de suministro

Proveedores Nacional Monte de Piedad

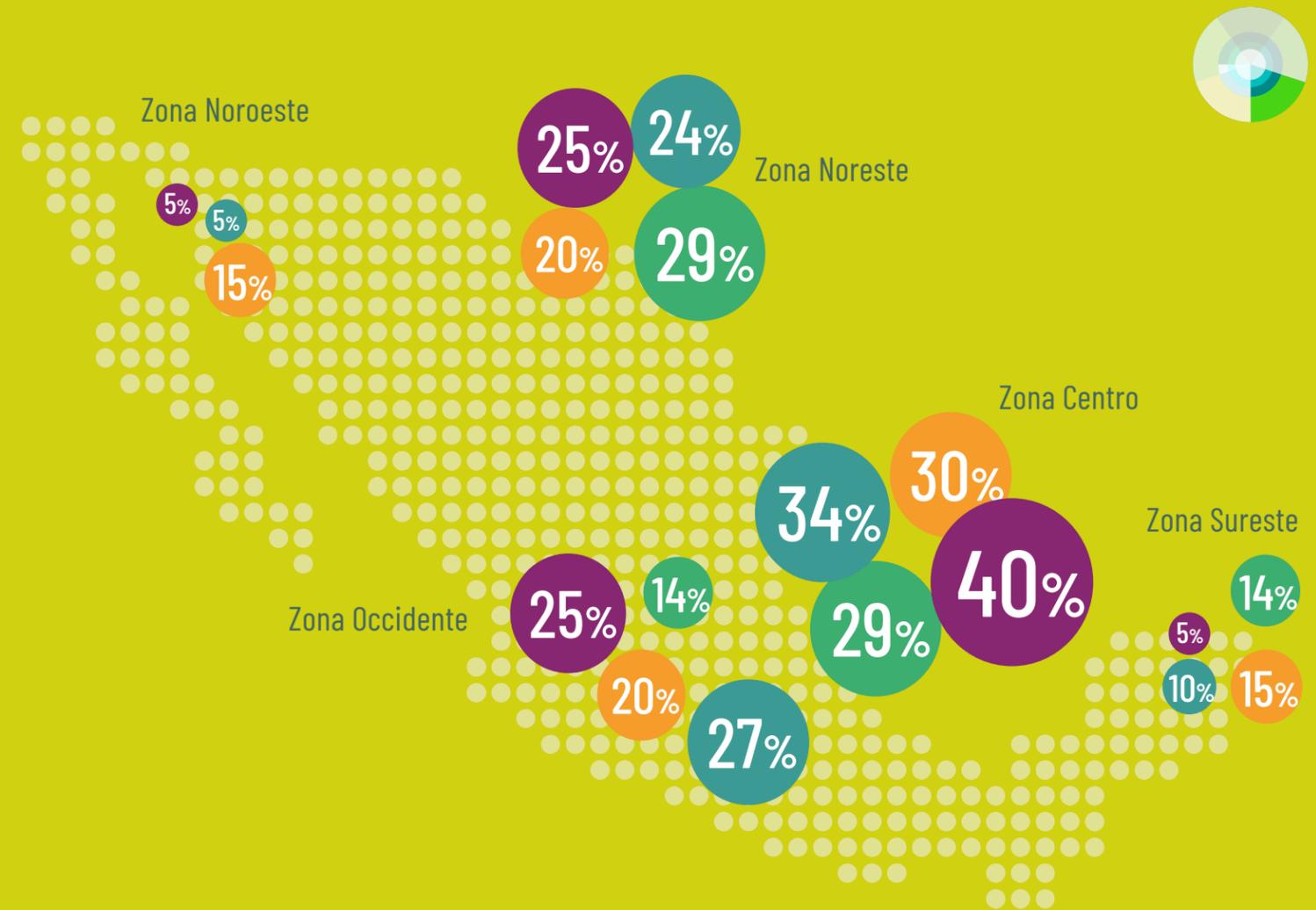


Como parte fundamental de la cadena de suministro buscamos apoyar el desarrollo de las comunidades donde se llevan a cabo nuestras operaciones buscando:

- Fortalecimiento del factor económico en las diversas regiones del territorio nacional.
- Disminución de la huella de carbono, acortando traslados de materiales, consumiendo de manera local.
- Promover el empleo dentro de las diferentes regiones, consumiendo bienes y servicios de la región.

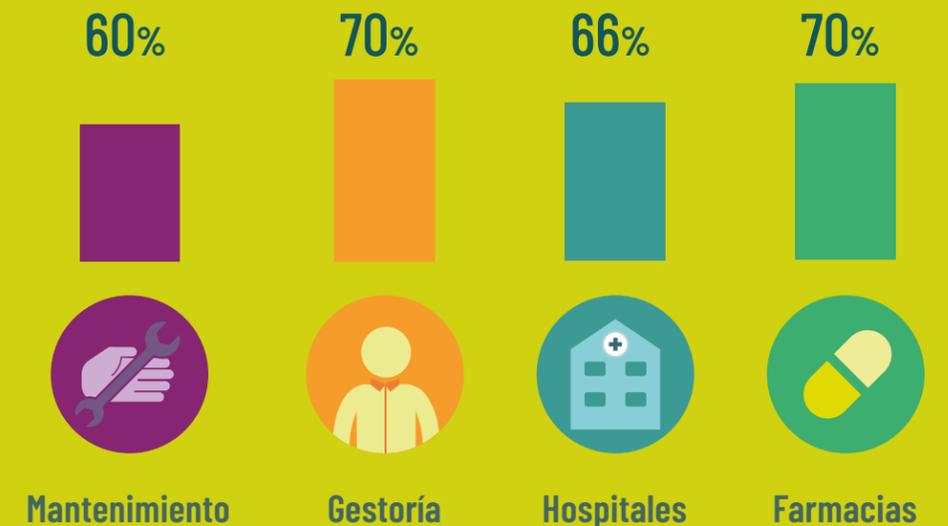
Las áreas con mayor desarrollo de proveedores por región o localidad, son las siguientes:

- Mantenimiento
- Construcción
- Gestorías / Trámites
- Servicio Médico: Hospitales, farmacias, médicos y laboratorios.



Categorías con mayor desarrollo regional

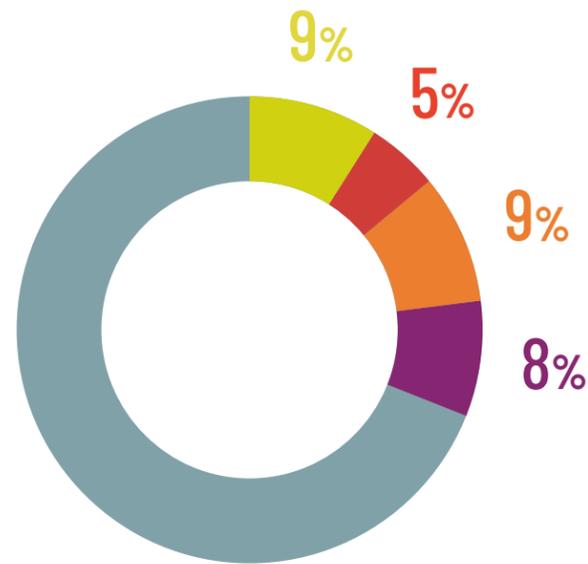
Porcentaje de servicios ubicados en las regiones donde se encuentra la actividad económica.





5.4.1.2 Desarrollo de comunidades a través de la cadena de suministro

Distribución proveedores por región



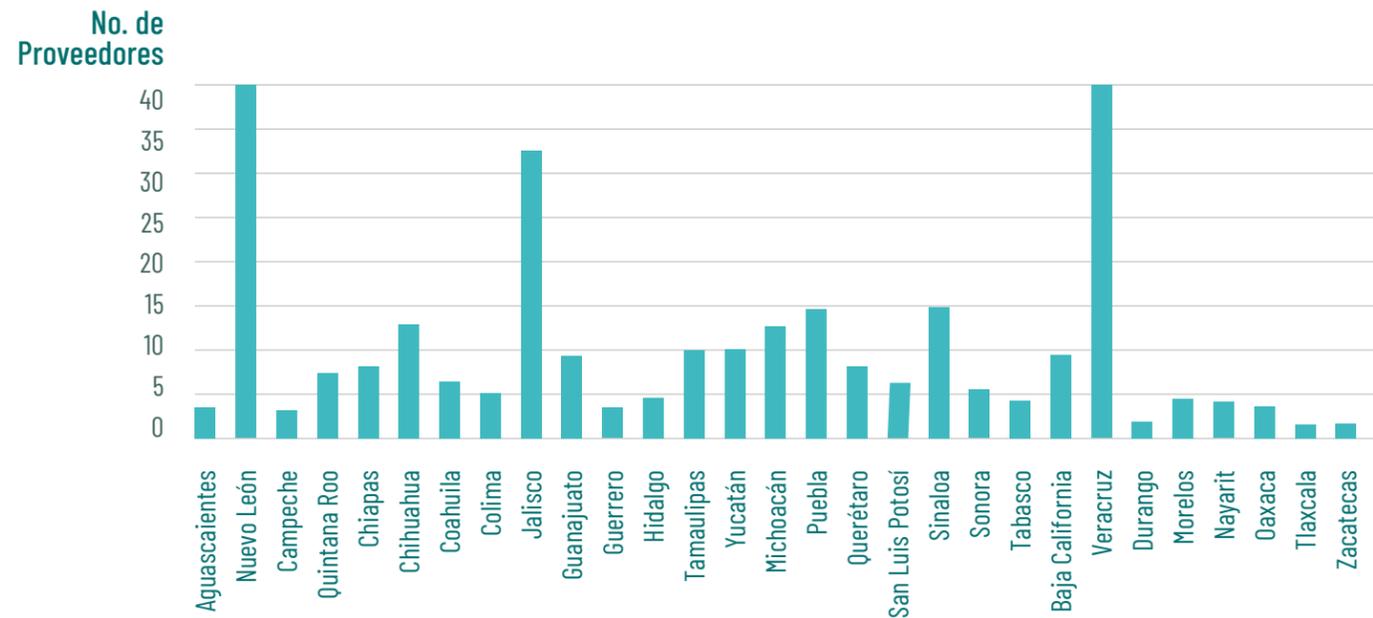
69%
de los proveedores se concentra en la **zona centro**

La zona sureste / suroeste entra en un plan de desarrollo de proveedores locales

- Noroeste
- Noreste
- Centro
- Occidente
- Sureste / Suroeste



Los estados con mayor desarrollo de proveedores locales son: Nuevo León, Jalisco y Veracruz





GRI 301-2, 302-4, 305-5, 306-2

5.4.2 Acciones de Ecoeficiencia

Programa de recolección de residuos sólidos en sucursales del Estado de México

Proyecto: Recolección de Desechos Sólidos (Basura) en Sucursales de Nacional Monte de Piedad.
Dimensión: Sucursales Estado de México (43 Sucursales) empresa certificada por el Gobierno del EDO. de MEX.

Programa Bosque urbano

Convenio con la empresa Biopappel en el programa "Bosque Urbano" para gestión sostenible residuos de papel y cartón.

Beneficios:

- **Certificados** de reducción de Huella de Carbono
- **Permuta** por cajas de papel 100% reciclado.

Flotilla de autos híbridos

Como parte de nuestra estrategia para reducir emisiones de Gases Efecto Invernadero, en 2020 diseñamos y comenzamos a ejecutar un proyecto para sustituir paulatinamente la flotilla de automóviles convencionales a gasolina por vehículos híbridos.

En 2020 reemplazamos el 25% de nuestra flotilla. Para el 2021 estimamos sustituir otro 72% y el 3% restante para 2022.

Recuperación y rehabilitación de cartuchos

- Nos sumamos al programa de *Lexmark* y *Samsung* de recolección de cartuchos vacíos, diseñado para apoyar a sus Clientes en la gestión de los residuos. *Lexmark* se encarga del reciclaje de los insumos que suministra mitigando así su impacto ambiental.

Acciones de Ecoeficiencia

Iniciativa Firma Electrónica

- Agiliza los procesos de firma en contratos con Clientes y proveedores
- Reduce el uso de papel
- Acorta distancias con Proveedores nacionales e internacionales
- Logrando un avance del 15% de las contrataciones en compra de bienes y prestación de servicios bajo este esquema.

Compras Sostenibles

- Equipos AA con filtro purificador catalítico; disminución consumo de energía.
- Purificadores de agua en corporativos; se elimina el uso de garrafón (PET).
- Suministro y colocación de alfombra (INTERFACE) en corporativo, a base de productos reciclados.
- Cambio de bancas en sucursales fabricadas de piezas reutilizables; con certificaciones ecológicas.
- Homologación uso luminarias led en todas las sucursales y corporativos; ahorro en consumo de energía.

Empaques reciclados y eco etiquetado

- Exactas, verificable, no engañosas
- Certificadas por organizaciones independientes
- Garantía de calidad del producto
- Visibles fácilmente en el producto

Ecoetiquetas obtenidas por algunos de nuestros proveedores

Energías limpias y renovables

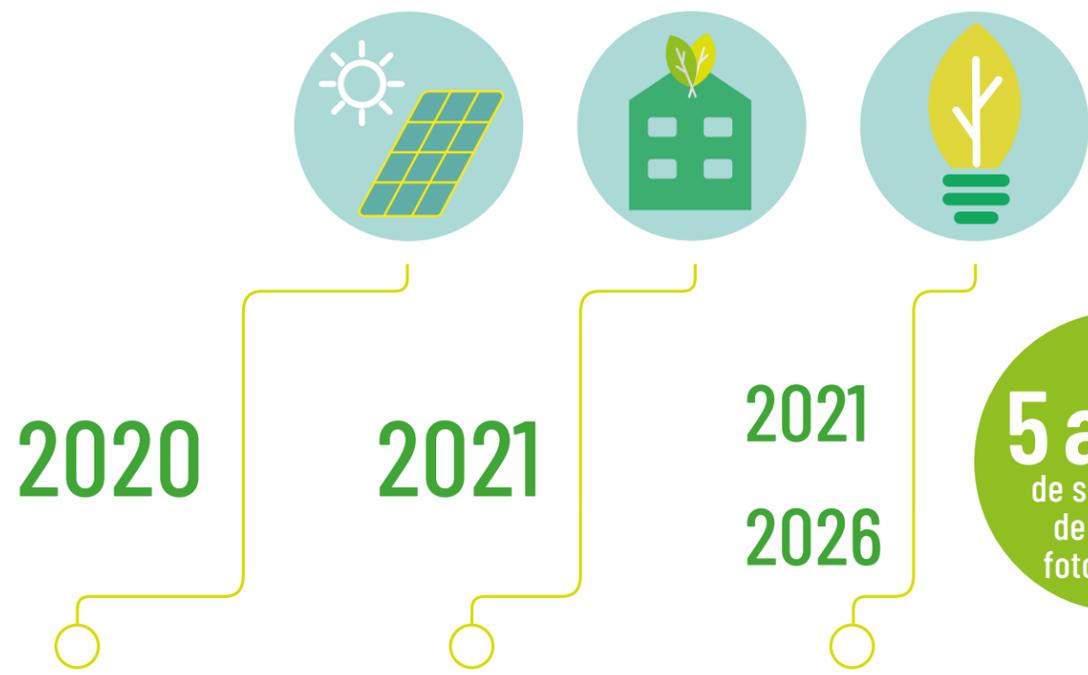
- Contratación de suministro de energía eléctrica renovable
- 58 % de nuestros puntos tendrán energía limpia
- El suministro iniciará en agosto 2021



GRI 305-5



5.4.2.7 Suministro de energía renovable



Análisis de impacto
Para el cambio de suministro de energía renovable.

Preparación y adecuación
En los puntos de Monte de Piedad para el recibir el suministro de energía eléctrica.

Suministro a futuro

Suministro de energía fotovoltaica
Desde el 2021 y hasta el 2026, la energía suministrada en Nacional Monte de Piedad, será energía renovable.

5 años
de suministro de energía fotovoltaica

68%
Del suministro Primera fase 2021-2026

80%
Del suministro Segunda fase a partir 2026

Beneficios y ventajas

- 1 Energía renovable
- 2 Inagotable
- 3 No contaminante
- 4 Evita el Calentamiento Global
- 5 Reduce el uso de combustibles fósiles
- 6 Reduce las importaciones energéticas
- 7 Contribuye al desarrollo sostenible
- 8 Fortalecimiento de estas inversiones en energías renovables
- 9 Fortalece del desarrollo de la comunidad

192
Puntos contratados para recibir energía limpia

Contratados con parque fotovoltaico *Sol de los Manzanos*.

Apoyo al impacto en el medio ambiente

14,566,008
Kwh
Suministro anual de energía limpia en primera fase

Reduciendo:

7,356
Toneladas de **CO₂**
al año
a partir del inicio de suministro del 2021

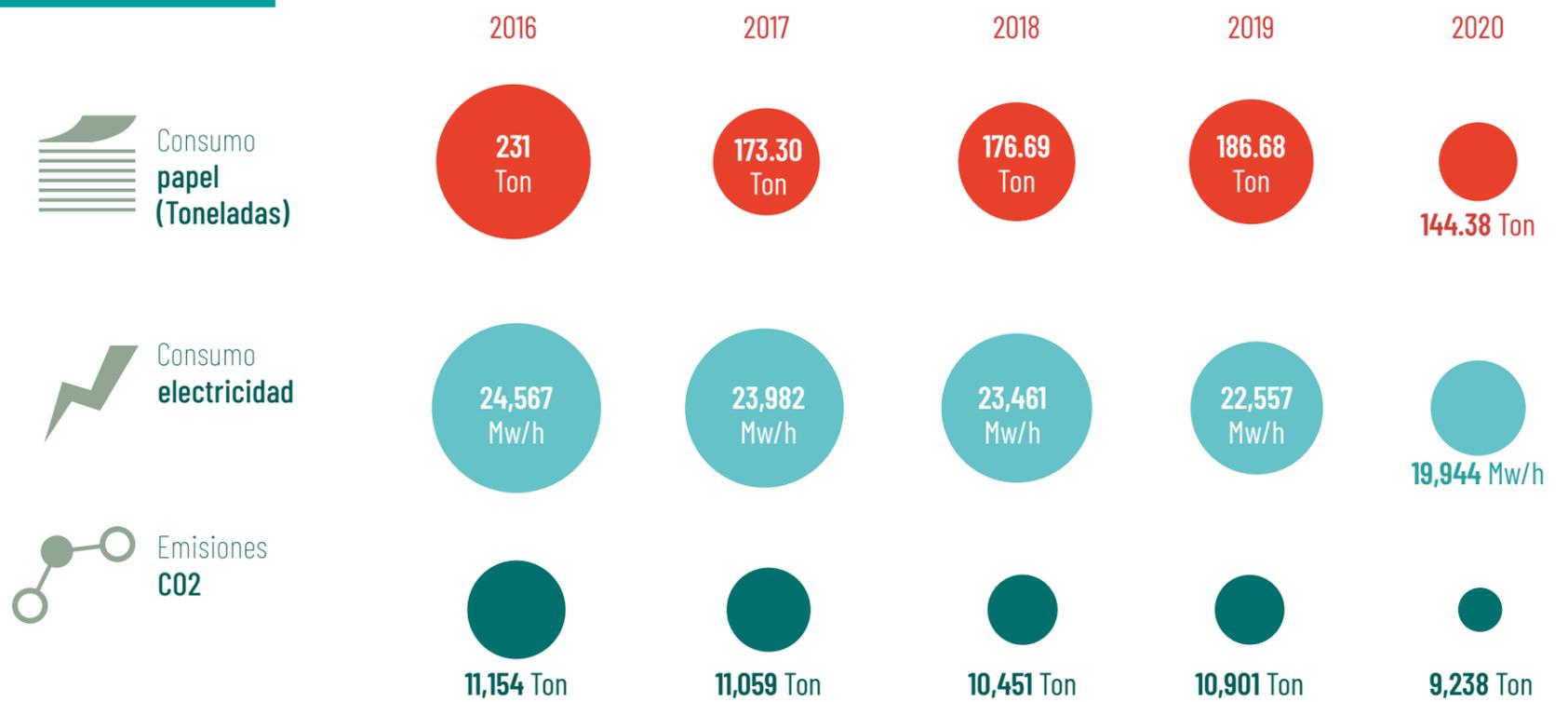
Lo cual equivale a





Indicadores Absolutos

GRI 301-1, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-4



5.4.3 Indicadores de Impacto Ambiental

Benchmark con otras instituciones financieras

	Bancomer Per Cápita 2019:	Banorte Per Cápita 2019:	Banamex Per Cápita 2019:
Papel (Kg)	27 Kg	ND	ND
Electricidad (Mw/h)	4.46 Mw/h	4.99 Mw/h	6.14 Mw/h
CO2 (Ton)	2.47 Ton	2.39 Ton	2.32 Ton

Indicadores Per Cápita



5.5 Cumplimiento y Combate a la Corrupción



GRI 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 419-1, 406-1

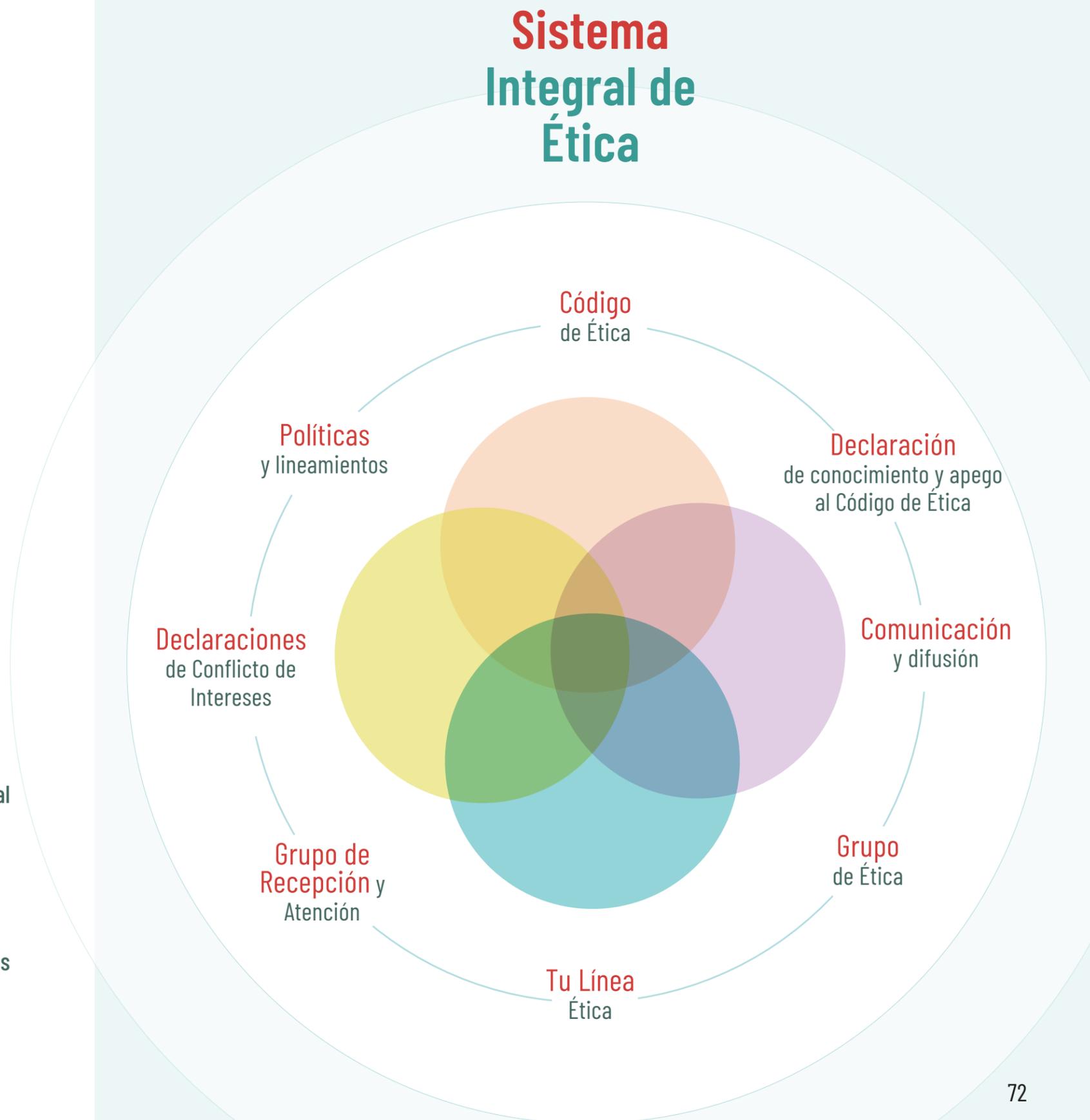


5.5.1 Sistema Integral de Ética

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

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

- 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



Durante el año 2020 se llevaron a cabo diversas acciones de reforzamiento al Sistema Integral entre las que destacan las emprendidas en los siguientes elementos:

5.5.2 Código de Ética

Se renovó nuestro Código de Ética, antes llamado Código de Conducta, generando así una guía más clara del comportamiento que se espera de todos los involucrados con la Institución y abarcando temas de preocupación global, que dan muestra de la atención que Nacional Monte de Piedad pone en las necesidades y requerimientos actuales de la sociedad y gobierno.

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

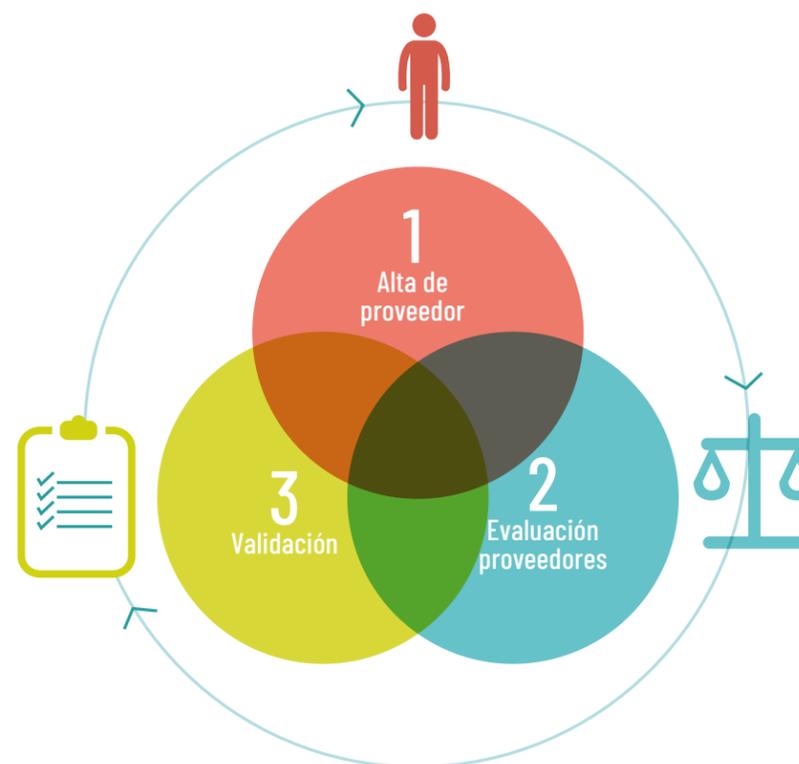
5.5.3 Declaración de conocimiento y apego al Código de Ética

Anualmente llevamos a cabo ejercicios de lectura y firma de apego al Código de Ética entre los colaboradores de la Institución con la finalidad de asegurar que los colaboradores conocemos el contenido de este documento, base para nuestro comportamiento y desempeño de nuestras actividades dentro y fuera de la Institución.

En el segundo semestre de 2020 se llevó a cabo el *Mes de Cumplimiento*, el cual consiste en la impartición de cursos y exámenes virtuales a todos los colaboradores de la Institución, capacitándolos en diversas materias regulatorias y de mejores prácticas corporativas tales como: Prevención de Lavado de Dinero, Protección de Datos Personales, Administración Integral de Riesgos, entre otros. Este año el Código de Ética se incorporó al *Mes de Cumplimiento*, validando así la relevancia en el conocimiento, impartición y respeto a sus principios para generar un ambiente ético, responsable y transparente.



GRI 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2



Proceso de gestión

El proceso de gestión llevado a cabo por Monte para prevenir malas prácticas por parte de sus proveedores es el siguiente:

- 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.

5.5.4 Acciones anticorrupción con donatarias y proveedores

Reforzamos durante el segundo semestre de 2020 la difusión del Código de Ética y de los canales de denuncia de *Tu Línea Ética* entre todos los grupos involucrados con la Institución. Para las donatarias a partir de la publicación en la página web de Inversión Social y con los colaboradores a través de accesos directos a la línea de denuncia y al código desde la intranet de la Institución.

5.5.5 Tu Línea Ética

Con motivo de la contingencia declarada en marzo de 2020 se incrementó en un 26% la recepción de reportes en nuestra línea de denuncia comparando el primer y segundo trimestres del año anterior. Para atender de una manera más eficiente y oportuna estos reportes, que en su mayoría provenían de Clientes, reforzamos nuestros canales de comunicación con el área de Servicios al Cliente a través de envíos directos y al día, e informamos a los Clientes de los distintos medios de contacto a los que podían recurrir.

CÓDIGO DE ÉTICA



MES DEL CUMPLIMIENTO



TU LÍNEA ÉTICA





5.5.6 Políticas y lineamientos anticorrupción

Para robustecer mecanismos de control durante 2020 se trabajó en conjunto con diversas áreas de la Institución para normar de una mejor manera situaciones que podrían derivar en conflicto de interés. Generamos lineamientos y procedimientos en conjunto con colaboradores que tienen acceso a información de carácter confidencial la cual podría usarse para la adquisición de alhajas, relojes o artículos varios, de una manera ventajosa o lucrativa.

Respecto a las relaciones con nuestros proveedores, se complementó y conectó la normatividad interna en materia de conflicto de interés, con las regulaciones internas respecto a las relaciones contractuales de proveeduría de bienes y servicios.

5.5.7 Derechos de los Clientes de Monte. Seguridad de la información

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

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

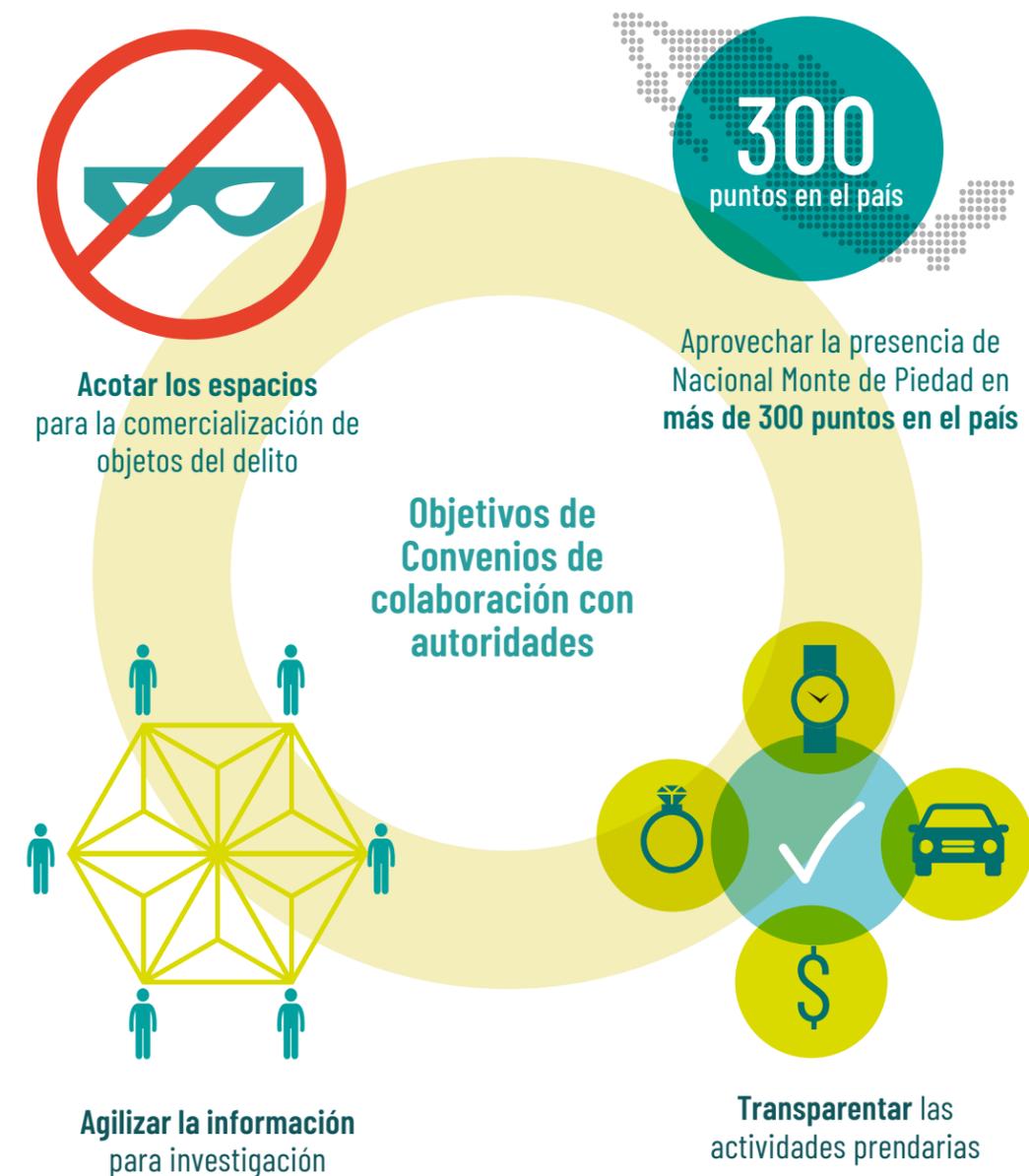
Estos avisos se pueden encontrar en los siguientes vínculos:

https://www.montepiedad.com.mx/portal/storage/Aviso_de_Privacidad_MAR19.pdf

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

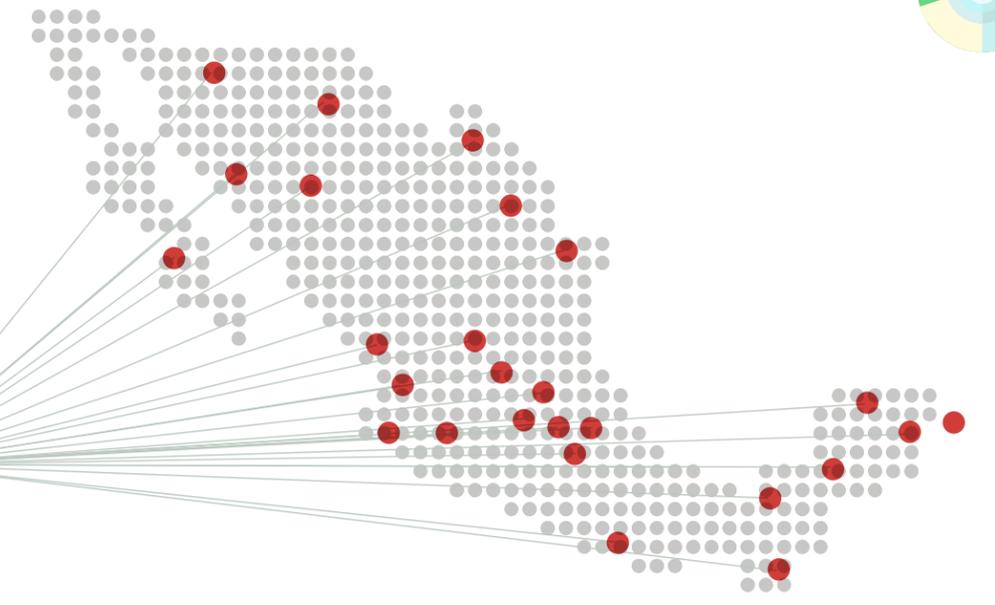
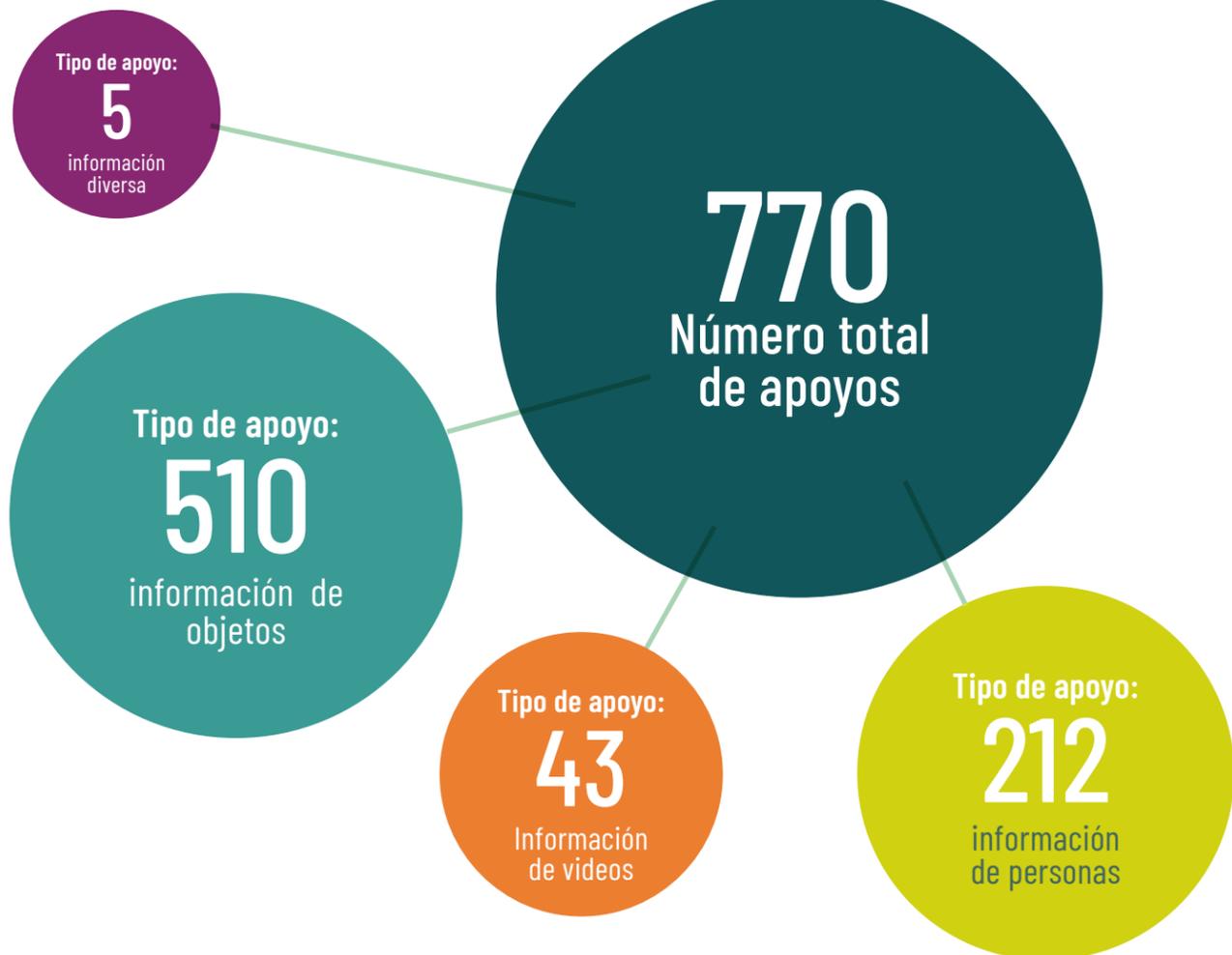
5.5.8 Convenios de colaboración con autoridades: Fiscalías y Procuradurías Estatales

Hemos suscrito convenios de colaboración con fiscalías y procuradurías de las distintas entidades federativas de la República Mexicana. Los objetivos de estos convenios son:





En el transcurso del 2020 se brindó apoyo en la investigación de delitos a las diversas Fiscalías y Procuradurías de las 32 entidades federativas.



A la fecha se han firmado 27 convenios de colaboración con Fiscalías y Procuradurías Estatales.

Estados Firmados

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

06

Anexos



Nacional Monte de Piedad

6.1 Análisis de materialidad

6.1.1 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.

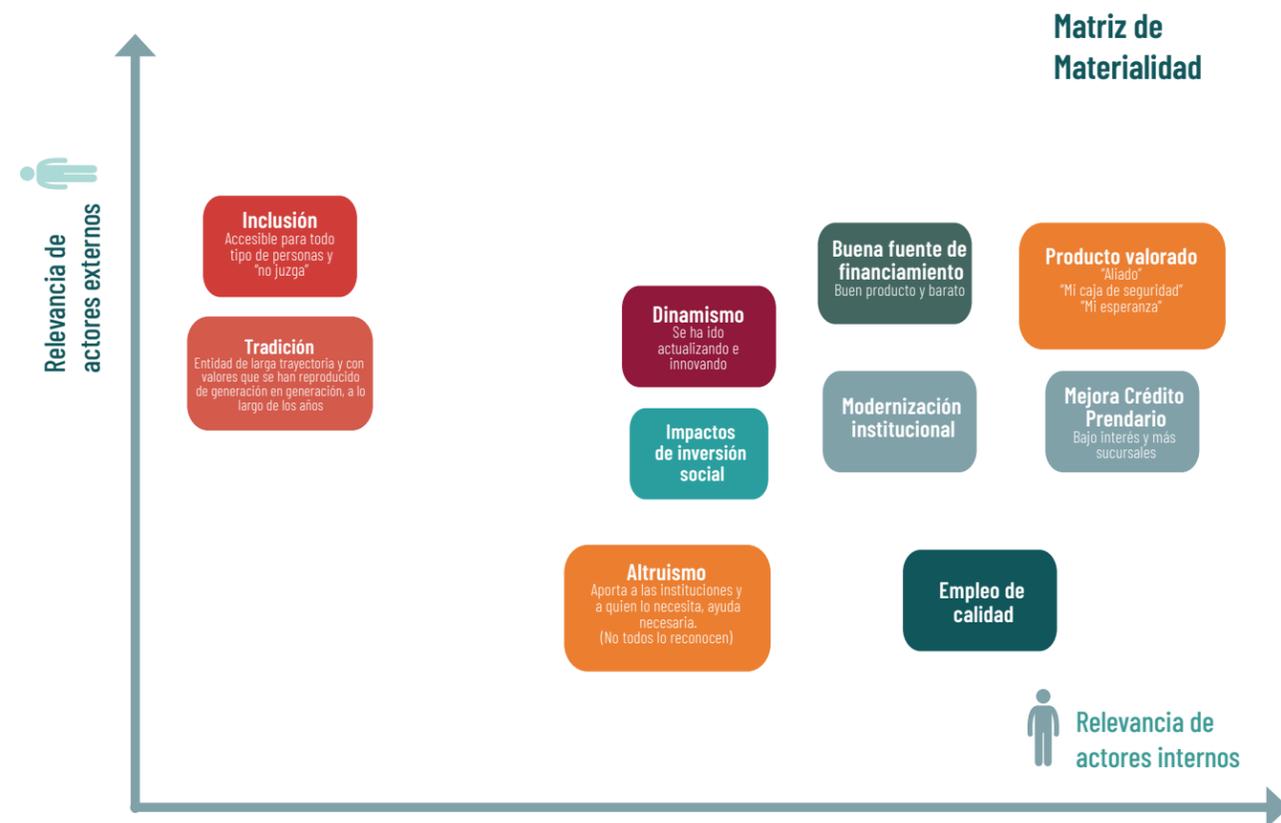
En los grupos de interés externos se incluyó a los Clientes, recurriendo a información elaborada por Inteligencia de Mercados, quienes periódicamente realizan entrevistas y grupos focales para conocer su percepción respecto a la Institución y los servicios que presta.

6.1.2 Grupos de Interés

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



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



6.1.3 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 para relevante para su elección y fidelización.

Tanto Clientes como colaboradores coinciden que Monte de Piedad es una Institución dinámica, que no confía solo en su larga historia y tradición, sino que está en un constante proceso de mejora y modernización cuyos resultados son visibles y relevantes.

Los impactos positivos generados por las acciones de Inversión Social son conocidas y valoradas prácticamente por todos los colaboradores. En cambio, en los Clientes solo una minoría tiene claro que Monte es una Institución altruista y que *"Ayuda a quien lo necesita."*

Los colaboradores de Monte destacan las buenas condiciones laborales que Monte les ofrece, tienen claro que laboran en una Institución que les ofrece una situación laboral arriba del promedio.

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

Aspectos destacados en la Matriz de Materialidad:

- Monte es una Institución valorada por su Clientela y por la sociedad en general, así como también son valorados los servicios financieros que ofrece.
- Monte es una *"buena fuente de financiamiento."*
- El Crédito Prendario ofrecido por Monte ha mejorado sus condiciones en los últimos años, opinión en la que coinciden tanto colaboradores como Clientes.
- Igualmente, también Clientes y colaboradores coinciden en que la Institución se ha modernizado en los últimos años, mostrando dinamismo e innovación.

- Es una Institución altruista, que apoya a quien lo necesita a través de sus iniciativas de Inversión Social.
- Ofrece a sus colaboradores empleos de calidad, con buenas condiciones laborales.
- Es una Institución Incluyente, accesible para todo tipo de personas y que no *"juzga"*
- Para muchos Clientes Monte es *"Una tradición"*, con una larga trayectoria y con valores que se han reproducido de generación en generación.

6.3 Tabla Estándares Indicadores GRI

GRI 102 Contenidos Generales

Perfil de la Organización

<p>102-1 Nombre de la organización. Declaración del Director General - 5 Nacional Monte de Piedad IAP (Preguntar a Oscar como se pondrá el tema de Financiera Monte)</p>	<p>102-6 Mercados servidos Red de sucursales - 6 Productos financieros: crédito prendario y crédito personal - 45</p>
<p>102-2 Actividades, marcas, productos y servicios Quién es y qué hace Nacional Monte de Piedad - 9 Productos financieros: crédito prendario y crédito personal - 45</p>	<p>102-7 Tamaño de la organización Resultados Crédito Prendario 2020 - 18 Cifras laborales Monte 2020 - 21</p>
<p>102-3 - Ubicación de la sede Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 32, Col. Lomas de Chapultepec III Sección, C.P. 11000 Ciudad de México México</p>	<p>102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores Cifras laborales Monte 2020 - 21</p>
<p>102-4 - Ubicación de las operaciones Red de sucursales - 14 Monte de Piedad opera en las 32 entidades federativas de la República Mexicana.</p>	<p>102-9 Cadena de suministro Cadena de suministro sostenible - 66</p>
<p>102-5 Propiedad y forma jurídica Quien es y qué hace Nacional Monte de Piedad - 5 Poner en la tabla: Institución de Asistencia Privada</p>	<p>102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro Declaración del Director General - 5 Postura Institucional ante la contingencia - 29</p>
	<p>102-11 Principio o enfoque de precaución Cadena de suministro sostenible - 66</p>
	<p>102-12 Iniciativas externas Declaración del Director General - 5</p>
	<p>102-13 Afiliación a asociaciones Sin reportar en este Informe.</p>

Estrategia

<p>102-14 - Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones Declaración del Director General - 5</p>
<p>102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales Análisis de materialidad - 77, 78 Ética e integridad</p>
<p>102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta Mandatos fundacionales, misión, visión y valores. - 11 Cumplimiento y Combate a la Corrupción - 72</p>
<p>102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas Cumplimiento y Combate a la Corrupción - 72</p>

Gobernanza

<p>102-18 Estructura de gobernanza Estructura de gobierno y operativa - 12, 13</p>
<p>102-19 Delegación de autoridad Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>
<p>102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>

<p>102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>
<p>102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>
<p>102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>
<p>102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>
<p>102-25 Conflictos de intereses Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>
<p>102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>
<p>102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>
<p>102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno Sin reportar. Versión exhaustiva.</p>

6.3 Tabla Estándares Indicadores GRI

102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados Alcance - 6	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe Alcance - 6 Oscar Ruiz Sandoval Frade oruizs@montepiedad.com.mx
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-38 Ratio de compensación total anual Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema Alcance - 6	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI Alcance - 6 "Este informe se ha elaborado en base a los estándares GRI, opción Esencial";
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual Sin reportar. Versión exhaustiva. Participación de los grupos de interés	102-47 Lista de temas materiales Análisis de materialidad - 77, 78	102-55 Índice de contenidos GRI Tabla Estándares Indicadores GRI - 79
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-40 Lista de grupos de interés Análisis de materialidad - 77,78	102-48 Reexpresión de la información Alcance - 6	GRI 103:Enfoque de Gestión
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-41 Acuerdos de negociación colectiva Libre asociación - 57	102-49 Cambios en la elaboración de informes Alcance - 6	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura Análisis de materialidad - 77, 78
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-42 Identificación y selección de grupos de interés Análisis de materialidad - 77, 78	102-50 Periodo objeto del informe Alcance - 6	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes Sin reportar en este Informe.
102-35 Políticas de remuneración Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés Análisis de materialidad - 77, 78	102-51 Fecha del último informe Alcance - 6 Marzo 2020, presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con información de Enero a Diciembre 2019.	103-3 Evaluación del enfoque de gestión Sin reportar en este Informe.
102-36 Proceso para determinar la remuneración Sin reportar. Versión exhaustiva.	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados Análisis de materialidad - 77, 78 Prácticas para la elaboración de informes	102-52 Ciclo de elaboración de informes Alcance - 6 Anual	

6.3 Tabla Estándares Indicadores GRI

GRI 200: Estándares Económicos

GRI 201: Desempeño económico

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

Resultados Crédito Prendario 2020 -18

Indicadores de Inversión Social - 26

201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

Sin reportar. No aplica

201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

Salud Institucional - 62

201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno

Sin reportar. No aplica

GRI 202: Presencia en el mercado

202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

Sin reportar en este Informe.

202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

Sin reportar. No aplica

GRI 203: Impactos económicos indirectos

203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

Indicadores de Inversión Social - 26

203-2 Impactos económicos indirectos significativos

Resultados Crédito Prendario 2020 - 18

Indicadores de Inversión Social -26

GRI 204: Prácticas de adquisición

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

Desarrollo de comunidades a través de la cadena de suministro - 68

GRI 205: Anticorrupción

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Cumplimiento y Combate a la Corrupción - 72

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Cumplimiento y Combate a la Corrupción - 72

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Sin reportar en este Informe.

GRI 206: Competencia desleal

206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

Sin reportar en este Informe.

GRI 300: Estándares Ambientales

GRI 301: Materiales

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

Indicadores Ambientales - 24

Indicadores de Impacto Ambiental - 71

301-2 Insumos reciclados utilizados

Acciones de Ecoeficiencia - 69

301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

Sin reportar. No aplica

GRI 302: Energía

302-1 Consumo energético dentro de la organización

Indicadores Ambientales- 24

Indicadores de Impacto Ambiental - 71

302-2 Consumo energético fuera de la organización

Sin reportar. No aplica

302-3 Intensidad energética

Indicadores Ambientales - 24

Indicadores de Impacto Ambiental - 71

302-4 Reducción del consumo energético

Acciones de Ecoeficiencia - 69

302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

Sin reportar. No aplica

GRI 303: Agua

303-1 Extracción de agua por fuente

Sin reportar. No aplica

303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua

Sin reportar. No aplica

303-3 Agua reciclada y reutilizada

Sin reportar. No aplica

GRI 304: Biodiversidad

304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

Sin reportar. No aplica

6.3 Tabla Estándares Indicadores GRI

304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
Sin reportar. No aplica

304-3 Hábitats protegidos o restaurados
Sin reportar. No aplica

304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones
Sin reportar. No aplica

GRI 305: EMISIONES

305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)
Indicadores Ambientales - 24
Indicadores de Impacto Ambiental - 71

305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
Indicadores Ambientales - 24
Indicadores de Impacto Ambiental - 71

305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
Sin reportar. No aplica

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI
Indicadores Ambientales - 24
Indicadores de Impacto Ambiental - 71

305-5 Reducción de las emisiones de GEI
Acciones de Ecoeficiencia - 69
Suministro de energía renovable - 70

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)
Sin reportar. No aplica

305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire
Sin reportar. No aplica

GRI 306: Efluentes y residuos

306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino
Sin reportar. No aplica

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación
Acciones de Ecoeficiencia- 69

306-3 Derrames significativos
Sin reportar. No aplica

306-4 Transporte de residuos peligrosos
Sin reportar. No aplica

306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías
Sin reportar. No aplica

GRI 307: Cumplimiento ambiental

307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
Sin reportar. No aplica

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 suministro sostenible - 66

308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
Cadena de suministro sostenible - 66

GRI 400: Estándares Sociales

GRI 401: Empleo

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
Cifras laborales Monte 2020 - 21

401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
Aspectos Laborales - 56

401-3 Permiso parental
Sin reportar en este Informe.

GRI 402: Relaciones trabajador-empresa

402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
Sin reportar en este Informe.

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad
Sin reportar en este Informe.

6.3 Tabla Estándares Indicadores GRI

<p>403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional Sin reportar en este Informe.</p>	<p>GRI 405: - Diversidad e igualdad de oportunidades</p>	<p>GRI 408: Trabajo infantil</p>	<p>GRI 412: Evaluación de derechos humanos</p>
<p>403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad Salud Institucional - 62</p>	<p>405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados Aspectos Laborales - 56</p>	<p>408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil Cadena de suministro sostenible - 66 Acciones anticorrupción con donatarias y proveedores - 73 Aspectos Laborales - 56</p>	<p>412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos Sin reportar. No aplica</p>
<p>403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos Salud Institucional - 62</p>	<p>405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres Sin reportar en este Informe.</p>	<p>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</p>	<p>412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos Capacitación y Desarrollo - 58, 59</p>
<p>GRI 404: Formación y enseñanza</p>	<p>GRI 406: No discriminación</p>	<p>409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio Aspectos Laborales - 56 Cadena de suministro sostenible - 66 Acciones anticorrupción con donatarias y proveedores - 56</p>	<p>412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos Sin reportar. No aplica</p>
<p>404-1 Media de horas de formación al año por empleado Cifras capacitación y desarrollo - 22</p>	<p>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</p>	<p>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad</p>	<p>GRI 413: Comunidades locales</p>
<p>404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición Capacitación y Desarrollo - 58, 59</p>	<p>407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo Cadena de suministro sostenible - 66 Acciones anticorrupción con donatarias y proveedores - 73 Libre asociación - 57</p>	<p>410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos Sin reportar en este Informe.</p>	<p>413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo Huella social - 55</p>
<p>404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional Sin reportar en este Informe.</p>		<p>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas</p>	<p>413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales Sin reportar en este Informe.</p>
		<p>411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígena Sin reportar. No aplica</p>	

6.3 Tabla Estándares Indicadores GRI

GRI 414: Evaluación social de los proveedores

414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
Cadena de suministro sostenible - 66
Acciones anticorrupción con donatarias y proveedores - 73

414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Cadena de suministro sostenible - 66
Acciones anticorrupción con donatarias y proveedores - 73

GRI 415: Política pública

415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos
Sin reportar. No aplica

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios
Acciones de abastecimientos - 37

416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

Acciones de abastecimientos - 37

GRI 417: Marketing y etiquetado

417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
Sin reportar en este Informe.

417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

Sin reportar en este Informe.

417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

Sin reportar en este Informe.

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 - 74

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico

419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

Cumplimiento y Combate a la Corrupción - 72

6.4 Glosario

ACTIVACIÓN

Cuando un Cliente recibe información por algún medio publicitario (perifoneo, volanteo, etc).

BENEFICIARIO:

Un beneficiario en el sentido más amplio es una persona física u otra entidad legal que recibe dinero u otros beneficios de otra organización o entidad legal.

CARTERA

Es el valor del saldo del capital del depósito en las sucursales en donde se resguardan y custodian las prendas u objetos recibidos en empeño.

CLIENTE 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

El dióxido de carbono equivalente *Carbon Dioxide Equivalent* (CO2e) es una medida universal utilizada para indicar la posibilidad de calentamiento global de cada uno de los seis gases con efecto invernadero considerados en el *Protocolo de Kyoto*, que de acuerdo a su potencial de calentamiento global se convierten al equivalente de dióxido de carbono.

DEMASÍA

Es el saldo a favor del Cliente que la Institución paga, cuando la prenda no es recuperada y es vendida en un monto mayor al adeudo (previo descuento del préstamo, intereses generados y los cargos moratorios).

DONATARIAS

Corresponde a aquellas Organizaciones de la Sociedad Civil a quienes se les otorgan donativos.

DONATIVO

Es la entrega de un bien (incluso dinero) sin ánimo de lucro. Por tanto, no se espera una contraprestación a cambio de dicha transferencia.

ECOEFICIENCIA

El término ecoeficiencia fue acuñado por el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) en su publicación del año 1992 "*Changing Course*". Está basado en el concepto de crear más bienes y servicios utilizando menos recursos naturales al tiempo que se generan menos desechos y contaminación.

EMPEÑO

Operación realizada por el Cliente en la cual entrega una prenda a cambio de un préstamo monetario, previo avalúo del Perito Valuador.

ESTÁNDARES GRI

Son lineamientos para reportar los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización a través de un reporte de sostenibilidad. Los elabora y actualiza de forma permanente la *Global Reporting Initiative*.

FACTOR DE POTENCIA

Es un indicador sobre el correcto aprovechamiento de la energía, de forma general es la cantidad de energía que se ha convertido en trabajo.

GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Son los gases que contribuyen, en mayor o menor medida, al aumento del efecto invernadero (y por tanto al calentamiento global), ya que son capaces de absorber la energía calorífica que transporta la radiación solar reflejada por la superficie de la Tierra. En esta categoría se incluyen los siguientes gases: CO2 (dióxido de carbono), Metano (CH4), Óxido Nitroso (N2O), Clorofluorocarbonados (CFC), Hidrofluorocarbonados (HFC), Hexafluoruro de azufre (SF6) y Vapor de agua.

GRI

Son las siglas de *Global Reporting Initiative* (Iniciativa de Reporte Global en español) la cual es una institución independiente que creó y que gestiona el estándar de lineamientos para la elaboración de reportes de sostenibilidad más utilizado a nivel mundial.

HUELLA DE CARBONO

Es la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos directa o indirectamente por un individuo, organización, evento o producto.

INDICADOR AMBIENTAL

Es un parámetro medible del medio ambiente, que entrega información relevante del estado de dicho medio o de aspectos relacionados con él.

INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA I.A.P.

Entidad con personalidad jurídica y patrimonio propio, sin propósito de lucro, que con bienes de propiedad particular ejecutan actos de asistencia social.

INVERSIÓN SOCIAL

Son recursos destinados a generar capacidades, de mediano y largo plazo, en poblaciones vulnerables con la finalidad de mejorar su calidad de vida y sus perspectivas de desarrollo.

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos del Desarrollo Sostenible constituyen un mecanismo internacional, promovido por la ONU en el marco de la Agenda 2030, que busca combatir de forma estructural la pobreza, las desigualdades y generar oportunidades para mejorar la calidad de vida de la población en un marco de desarrollo sostenible y que se vuelve operativo a través de 17 objetivos específicos.

6.4 **Glosario**

OSC / Organizaciones de la Sociedad Civil

Colectivos integrados por ciudadanos y movimientos sociales se organizan en torno a determinados objetivos, grupos de persona, o temas de interés. En las OSC tienen cabida tanto las ONG como las organizaciones populares- formales o informales- y otras categorías, como los medios de comunicación, las autoridades locales, los hombres de negocio y el mundo de la investigación.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (*Global Compact*) es una iniciativa internacional de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial que promueve implementar en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas 10 Principios, universalmente aceptados, en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

PARTIDA

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

PERITO VALUADOR

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

PRÉSTAMO PERSONAL

Es un contrato por el que la entidad financiera adelanta una cantidad de dinero (principal) a otra persona llamada prestatario, con la obligación de que devuelva el principal y abone además unos intereses pactados y los gastos derivados de la operación.

PRÉSTAMO PRENDARIO

Es el monto de dinero en efectivo que recibe un Cliente de forma inmediata a cambio de dejar en depósito y como garantía una prenda. El bien empeñado queda depositado en la entidad acreedora para asegurar el cumplimiento de la obligación.

REEMPEÑO

Cuando el Cliente no cuenta con la cantidad total para el desempeño de su prenda, paga los intereses y se valúa nuevamente su prenda (proceso en sistema) para iniciar un nuevo periodo de empeño.

REFRENDO

Cuando el Cliente paga solo los intereses devengados correspondientes al préstamo efectuado para la renovación de otro periodo de empeño.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

Documento dirigido a los públicos de interés de una organización que contiene información del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de una organización.

Es una herramienta clave para la mejora continua de la gestión sostenible de una institución.

RESIDUOS PELIGROSOS

Son aquellos que posean algunas de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad, o que contengan agentes infecciosos que les confieran peligrosidad; así como envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan sido contaminados cuando se transfieran a otro sitio.

RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

El Residuo Sólido Urbano (RSU) es aquel que se genera en los núcleos urbanos o en sus zonas de influencia: domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios. El residuo sólido urbano no comprende los catalogados como peligrosos.

La mayoría de los Residuos Sólidos Urbanos son considerados como "*basura doméstica*" y están integrados por material orgánico y materiales inorgánicos reciclables y no reciclables.

SOSTENIBILIDAD

Es satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades, buscando una interacción armónica entre el sistema económico, la sociedad y el medio ambiente.

TENSIÓN ELÉCTRICA

La tensión eléctrica o mejor conocida como el voltaje es el trabajo necesario para mover las cargas eléctricas por un circuito electrónico.

6.5 Equipo de Sostenibilidad

En Nacional Monte de Piedad hemos conformado un grupo de trabajo para diseñar y ejecutar nuestra estrategia de sostenibilidad.

Involucramos a las distintas áreas de la Institución, buscando dar representatividad a las

diversas opiniones y puntos de vista que existen en nuestra Institución.

Este equipo está conformado por los siguientes colaboradores:

- Francisco Javier De la Calle Pardo**
Director General
- Carlos Rodolfo Castellón Flores**
Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
- Ignacio Adalberto Álvarez Allier**
Director de Servicios Generales
- Marisol Fernández Alonso**
Directora de Inversión Social
- Miguel Ángel Sánchez Cervantes**
Director de Capital Humano y Relaciones Laborales
- Ana Luisa Almada Pérez**
Dirección de Inversión Social
- Ana María Hernández García**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
- Antonio Villegas Aguilar**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
- Armando Laguna Lezama**
Dirección de Operación Prendaria
- Carlos Alberto Carbajal Alfaro**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
- Carlos Ponce Carrillo**
Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
- Claudia Rodríguez Manzo**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
- Dafne García Chávez**
Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
- Daniel Ricardo Pérez Ramos**
Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
- Edgar García Hidalgo**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
- Gabriela León López**
Dirección de Crédito y Riesgos
- Isaac Acosta León**
Dirección de Servicios Generales
- José Fausto Centeno Quintanar**
Dirección de Servicios Generales
- José Luis Ortega Barriga**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
- Karen Romero Mayoral**
Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
- Katherina Linner Campos**
Dirección de Inversión Social
- Laura Vela Díaz**
Dirección de Servicios Generales
- Luis Enrique Pavón Cedillo**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Públicas
- María de Jesús Alvarado Santiago**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Públicas
- Mario Jesús Becerril Cisneros**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Públicas
- Miguel Sánchez Escobedo**
Dirección de Servicios Generales
- Oscar Antonio Ruiz Sandoval Frade**
Dirección de Servicios Generales
- Oscar Arturo Díaz de León Castrejón**
Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia
- Ramón Peña Franco**
Dirección Jurídica, de Cumplimiento, Riesgos y Relaciones Institucionales
- Raymundo Hernández Camacho**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales
- Rubén Hernández Zacarías**
Dirección de Capital Humano y Relaciones Públicas
- Samuel Herrera Flores**
Dirección de Servicios Generales
- Yadira Inés Oropeza González**
Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia



Nacional Monte de Piedad.

OSCAR ANTONIO RUIZ SANDOVAL FRADE

Dirección de Servicios Generales

Subdirección de Abastecimientos

oruizs@montepiedad.com.mx

Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

Bvd. Manuel Ávila Camacho No. 32,

Col. Lomas de Chapultepec III Sección , C.P. 11000

Ciudad de México

