

Nuestro  
**EMPEÑO**  
**TRANSFORMA**  
la vida de millones de familias mexicanas

Informe de  
Sostenibilidad **2019**



Nacional Monte de Piedad.

# Contenido

---

## 1. Presentación

Declaración del Director General	1
Alcance	3

## 2. La esencia de nuestro empeño

Descripción General	6
Historia - línea de tiempo	7
Mandatos fundacionales, misión, visión y valores	9
Estructura de gobierno	10

## 3. Nuestros modelos de financiamiento

Modelo de crédito prendario	14
Modelo de crédito personal	
Financiera Monte de Piedad	20

## 4. Impulsamos el desarrollo sostenible de México

Objetivo	25
¿Cómo invertimos?	27
¿En qué invertimos?	30
Premio Nacional Monte de Piedad 2019	36
Desarrollo institucional - Alianzas	37
Huella social	38

## 5. Un Equipo que transforma

Nuestros Colaboradores	41
Capacitación y Desarrollo	45
IVAL - Instituto de Valuadores	49
Salud Institucional	52
Comunicación Interna	57

## 6. Monte Sostenible

Modelo de Sostenibilidad Ambiental	63
Cadena de suministro sostenible	63
Acciones de ecoeficiencia	65
Indicadores ambientales	66
Gestión de residuos	67
Proyecto Restauración Casa Matriz y Certificación LEED	68

## 7. Principios que impulsan nuestro empeño

Postura institucional	70
Prácticas institucionales	70

# 1. Declaración del Director General

Nacional Monte de Piedad, I.A.P., nació en 1775 con una visión disruptiva para su época, ya que, además de auxiliar a miles de personas en situación de vulnerabilidad, en solventar sus necesidades más apremiantes, combatía la usura y el agiotismo, bajo un modelo de negocio regido por el mandato fundacional de “Ayudar a quien lo necesite”, sin importar condición socioeconómica, género, creencia religiosa u origen étnico.

Desde hace 244 años, hemos trabajado diariamente por cumplir cabalmente con el mandato que nuestro fundador, Don Pedro Romero de Terreros nos otorgó; llevando a cabo acciones que mantienen vigente y perpetua a nuestra Institución. Por ello, en 2015 alineamos nuestros esfuerzos y operación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, esto con la finalidad de lograr que no sólo nuestro “Círculo Virtuoso de Ayuda” continúe tocando la vida de millones de mexicanos año con año, a través de nuestros préstamos prendarios y labores de inversión social, sino para contribuir con la construcción de un país mucho más sostenible y digno para los mexicanos y generaciones futuras.

Estas acciones se llevan a cabo gracias a alianzas que hemos forjado con distintos actores, tales como Organizaciones de la Sociedad Civil, proveedores, clientes, medios de comunicación y otros agentes de cambio que, al igual que nosotros, buscan y trabajan día con día con la intención de lograr que México se profile como un referente en temas de sostenibilidad.

En nombre de toda la familia Nacional Monte de Piedad, reitero nuestro compromiso de coadyuvar a que las condiciones de vida en México sean mucho más igualitarias, por una sociedad mexicana cada vez más justa, por un país que fomenta la inclusión financiera de todos sus habitantes, al tiempo que reduce su impacto en la huella de carbono y fomenta el cuidado del pla-



neta. Estoy seguro que de la mano de todos los que conformamos a esta gran Institución, cumpliremos con los compromisos del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas no sólo al 2030, sino a largo plazo por, seguramente, otros 244 años más.

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jc' with a long horizontal flourish underneath.

Cordialmente

**Javier de la Calle Pardo**

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

# 2

La esencia de  
**NUESTRO  
EMPEÑO**



Cifras



+de 10 MILLONES  
**EMPEÑOS**  
(préstamos colocados)

244  
**AÑOS**



Nacional Monte de Piedad.

1,659,506  
**CLIENTES  
ATENDIDOS**



4,390  
**COLABORADORES**



321  
**SUCURSALES**



611  
**DONATARIAS  
APOYADAS**



# Mandatos fundacionales, misión, visión y valores

## 2.3.2 Misión.

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

## 2.3.3 Visión.

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

## 2.3.4 Valores

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

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

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

**Pasión por Servir:** Damos el mejor trato con calidez, ofreciendo soluciones que exceden las expectativas de nuestros clientes.

## Estructura de gobierno

### 2.4.1 Patronato

Al no existir un grupo de accionistas en nuestra Institución, el H. Patronato es el órgano encargado de cuidar y velar por sus intereses y su patrimonio. El Patronato busca mantener la perpetuidad de la Institución y asegurar la continuidad en el cumplimiento del mandato estatutario de su fundador, por medio del desarrollo de sus funciones, responsabilidades y de proveer la dirección estratégica.



# 3

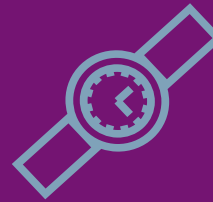
## Nuestros modelos de **FINANCIAMIENTO**



+ de 10  
MILLONES  
**PRÉSTAMOS  
COLOCADOS**  
(préstamos colocados)



1,659,506  
**CLIENTES  
ATENDIDOS**



8  
de cada  
10  
**EMPEÑOS**  
el cliente recupera  
sus prendas.



\$824,038,418  
**MONTO DE  
CRÉDITO SUBSIDIADO**

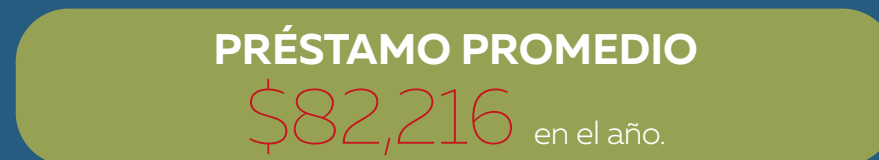
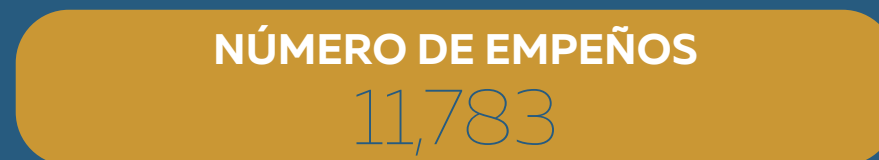
# Modelo crédito prendario

## Empeño en Nacional Monte de Piedad

El empeño o crédito prendario es el préstamo que se recibe a cambio de un objeto de valor, propiedad de quien solicitará el recurso y que pueda trasladarse para ser dejado en garantía.

## Tipo de crédito prendario

- Empeño Clásico
- Pagos Libres
- Autoavanzal



## Sucursales y cobertura



## Préstamos colocados

**MONTO DE PRÉSTAMO  
PROMEDIO MENSUAL**

\$3,081.00

**TOTAL DE  
EMPEÑOS REALIZADOS**

10,546,995

**TOTAL DE  
PRESTAMO COLOCADO**

\$32,503,847,822

## Cartera y ventas

**RECUPERACIÓN  
PRENDAS**

Promedio de recuperación  
estimada en 2019

79.9 %  
EN CAPITAL

79.1 %  
EN PARTIDAS

## Clientes

**IMPACTOS ECONÓMICOS  
INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS**

CLIENTES REGISTRADOS  
329,099

ACTIVACIÓN CLIENTES  
277,694  
(el 84 % de los registrados)

**CLIENTES ÚNICOS QUE EMPEÑARON EN 2019:**

1,659,506



**CLIENTES ACTIVOS  
EN DEPOSITO (CAD)**

1,265,949

# Modelo de crédito personal – Financiera Monte de Piedad

## ¿Qué es?

- Es una Sociedad Financiera Popular SOFIPO (las SOFIPOS son instituciones financieras que tienen como objetivo dar servicios de ahorro y préstamo a sus clientes) .
- Inicia operaciones en el 2013.
- Se constituye como filial de Nacional Monte de Piedad en 2018.
- Tiene presencia en CDMX, Estado de México, Guadalajara, León, Querétaro, Aguascalientes, Veracruz, Torreón, Monterrey, Mérida.
- Está regulada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV.

## Préstamo personal sin garantía

Es un préstamo exclusivo para clientes seleccionados de Nacional Monte de Piedad, con pagos fijos mensuales o quincenales.



## Préstamos colocados

PRÉSTAMOS COLOCADOS

180,179

históricos de los cuales **57,214**  
se encuentran activos

## Cartera y ventas

CARTERA TOTAL

\$1,004,030,267

CRÉDITO PROMEDIO ANUAL

\$23,083

## Clientes

NÚMERO DE CLIENTES

119,709

históricos de los cuales **56,504**  
se encuentran activos

# 4

Impulsamos el  
**DESARROLLO**  
sostenible de México



611  
**INSTITUCIONES  
APOYADAS**

1,691,132  
**PERSONAS  
APOYADAS**



\$376.9

**DE REMANENTES**

de la operación prendaria destinados a inversión social.

\$5.5

**MILLONES**

otorgados a través del premio  
Nacional Monte de Piedad.



Nacional Monte de Piedad.

## Objetivo de Inversión Social

Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo sostenible de México, buscando que las personas en situación de vulnerabilidad ejerzan plenamente sus derechos y que de esta manera se cierren las brechas de desigualdad y se elimine la pobreza en el país.

Por ello, invertimos en Organizaciones de la Sociedad Civil que atienden distintas problemáticas sociales: educación y salud, formación para trabajo digno e inclusión financiera, entre otras.



## ¿Cómo invertimos?

Tenemos como guía nuestro Modelo de Inversión Social, integrado por dos estrategias, Fortalecimiento y Apalancamiento; seis líneas de acción y tres áreas temáticas: Problemas Sociales Diversos, Formación para Trabajo Digno e Inclusión Financiera.

## ¿En qué invertimos?

Inversión por temática	Porcentaje	Instituciones apoyadas	Monto invertido (millones de pesos)	Personas apoyadas
Problemas Sociales Diversos	86%	569	324.7	1,641,520
Formación para Trabajo Digno	13%	40	50	44,162
Inclusión Financiera	1%	2	2.1	5,450

## Premio Nacional Monte de Piedad 2019



1 Premio al Desarrollo Sostenible en Formación para el Trabajo Digno

\$1,000,000



1 Reconocimiento a la Orientación al Desarrollo

\$500,000



2 Premios a la Transformación Extraordinaria

\$1,000,000



2 Premios al Desarrollo Sostenible

\$1,000,000



# 5

Un Equipo que  
**TRANSFORMA**



6 a 10  
**AÑOS**  
promedio de  
permanencia.



Generamos  
4,390  
**EMPLEOS  
DIRECTOS**

**NUESTRA  
BRECHA  
DE  
GÉNERO**

es solamente del  
**8%**



**OCUPACIÓN  
POR  
GÉNERO**



**42%  
MUJERES**

**58%  
HOMBRES**



# Nuestros Colaboradores

## Filosofía laboral Monte

Para nosotros el colaborador es considerado como un ser pensante, que crea, genera, aporta, desarrolla, que promueve el cambio constante con su talento, actitud, visión, liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones, es decir, es un agente de cambio. La Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales, más que un área de servicio, es un socio estratégico en el desarrollo de las competencias clave para la implementación integral y efectiva de la estrategia institucional.

## Colaboradores Nacional Monte de Piedad

Actualmente generamos 4,390 empleos directos (incluyendo colaboradores sindicalizados, de confianza y directores) de los cuales 1,814 son ocupados por mujeres y 2,576 por hombres.

## Equidad laboral

Actualmente, el 42 % de las posiciones laborales son ocupadas por mujeres. Nuestros avances en este rubro son significativos, aunque sabemos que aún hay acciones por desarrollar para alcanzar una completa equidad. En nivel directivo y gerencial contamos con un 39 % de mujeres y un 61 % de hombres, también arriba del promedio OCDE que es del 34.3 %.

## Acciones relevantes desarrolladas en 2019

- Jóvenes Construyendo el Futuro
- Taller de retroalimentación Construyendo Confianza
- Protección Civil
- Mes del Cumplimiento
- Diplomado en Habilidades Administrativas en Servicios de Salud

## Lucha Monte

En 18 semanas asistieron más de 3,784 colaboradores de todas las áreas y niveles. Participaron durante cinco días en conferencias, espectáculos, dinámicas y talleres para ponerse de acuerdo en cómo estandarizar la operación y lograr que en todas las sucursales el servicio sea un gran diferenciador y las funciones se realicen siempre igual de bien, con pasión y entusiasmo.

# IVAL – Instituto de Valuadores

## ¿Qué es el IVAL?

Todos nuestros Peritos Valuadores (PV) son formados de manera interna como parte del compromiso de Nacional Monte de Piedad con el desarrollo de sus colaboradores.

El Instituto de Valuadores es el área responsable de formar y capacitar a los Peritos Valuadores de la Institución, a través de programas de especialización técnica y de desarrollo de habilidades de gestión, personales y de servicio.

## Acciones relevantes 2019

- Certificación Autos sin Resguardo
- Perito Valuador x 1 día
- Taller Anual de Actualización Técnica

63

**PERITOS VALUADORES**

Certificados

403

**PERITOS VALUADORES**

Asistentes

- Ciclo de Conferencias 2019
- Capacitación Auditores PV
- Cursos de Operación
- **SIVA Diamantes – 112 PV**
- **Autoavanza – 378 PV**
- **Escáner de Autos – 120 PV**

134

**PERITOS VALUADORES**

asistentes presenciales.

311

**PERITOS VALUADORES**

asistentes en línea.

## 5.4 Salud Institucional

### 5.4.1 Servicio Médico

Nuestro objetivo es mantener la continuidad del modelo asistencial con estrategias de prevención y promoción de la salud enfocada a las principales enfermedades. Aseguramos la atención médica a más de 10,500 colaboradores y sus familias en todo el país, con un alcance de:

- Atención médica universal
- Medicamentos y pañales
- Prótesis y terapias de rehabilitación
- Otros apoyos (laboratorio, gabinete, etc.)
- Ayuda optométrica y dental

### Programa de Vacunación contra Influenza

En 2019 se extendió la cobertura de la campaña de vacunación contra el virus de Influenza AH1N1. En su origen, en 2016, este programa solo se llevó a cabo en la Ciudad de México y para este año se aplicaron 1,120 dosis en diversas ciudades de la República, lo que implicó un aumento del 26 % respecto al año anterior. Durante el 2019 se otorgaron 7,567 incapacidades lo que corresponde a 40,948 días de incapacidad.



11  
**BOLETAS  
INFORMATIVAS**

11  
**BOLETINES  
ELECTRÓNICOS**

456  
**COMUNICADOS  
INSTITUCIONALES**  
es decir, gestionamos en promedio  
8.7 comunicados cada semana.

50  
**FONDOS  
DE  
PANTALLA**

12  
**VIDEO  
CÁPSULAS**  
Impulso TV

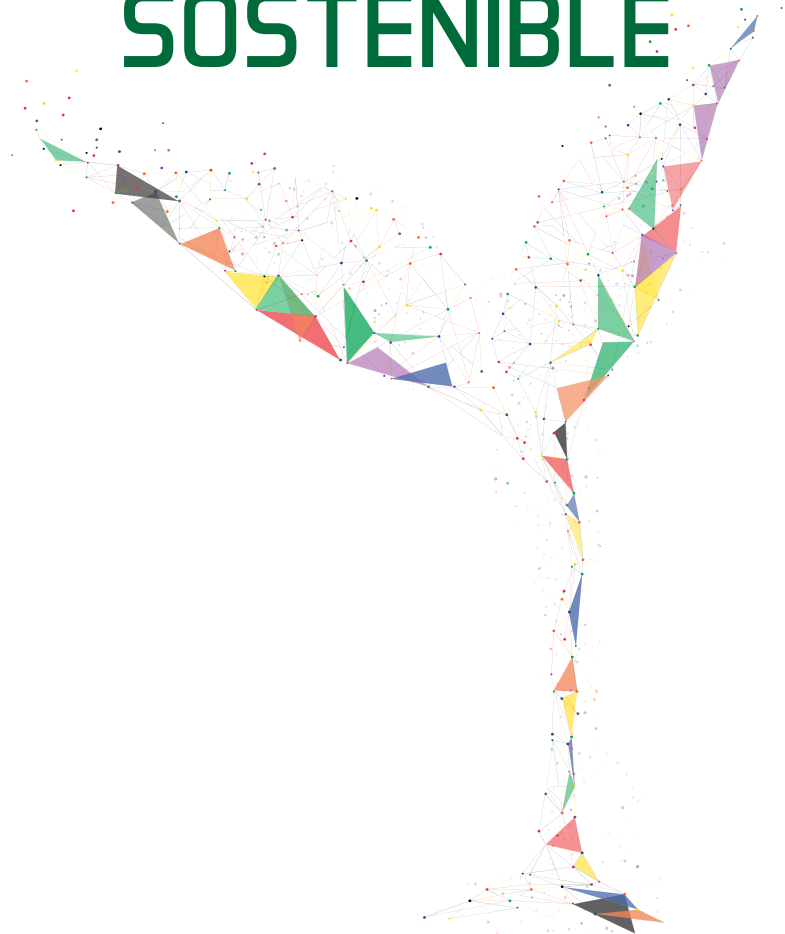
10  
**CAMPAÑAS  
INSTITUCIONALES**



Nacional Monte de Piedad.

# 6

## MONTE SOSTENIBLE



61%

DE LOS

**PROVEEDORES**

de mantenimiento y  
gestoría son locales.



87%

DE LOS

**PROVEEDORES  
ESTRATÉGICOS**

cuentan con un plan de  
desarrollo enfocado a  
los empleados.



1,866

**KG DE PET  
ACOPIADOS**

y enviados a reciclar.



-5%

**EL CONSUMO  
DE ELECTRICIDAD**

con respecto al 2018.

# Modelo de Sostenibilidad Ambiental Monte

Nuestro Modelo de Sostenibilidad Ambiental se articula en dos pilares:

- Gestión sostenible de la cadena de suministro
- Estrategias de ecoeficiencia

## Indicadores Ambientales


Indicadores Absolutos				
	2016	2017	2018	2019
Consumo de papel	192.97 Ton	175.16 Ton	176.69 Ton	186.68 Ton
Consumo de electricidad	24,274 Mw/h	23,585 Mw/h	23,461 Mw/h	22,557 Mw/h
Emissiones CO2	11,316 Ton	10,962 Ton	10,901 Ton	10,451 Ton

Indicadores per Cápita				
	2016	2017	2018	2019
Consumo de papel	0.043 Ton	0.039 Ton	0.039 Ton	0.041 Ton
Consumo de electricidad	5.44 Mw/h	5.31 Mw/h	5.16 Mw/h	4.96 Mw/h
Emissiones CO2	2.53 Ton	2.47 Ton	2.40 Ton	2.30 Ton

## Gestión de residuos


- Residuos sólidos urbanos
- Manejo de residuos en la Clínica Monte

**+7 tons**  
**DE RESIDUOS**  
gestionados en la Clínica,  
Oficinas Administrativas Clínica  
y Centro de Control en 2019.



### Programa Bosque Urbano con Biopappel

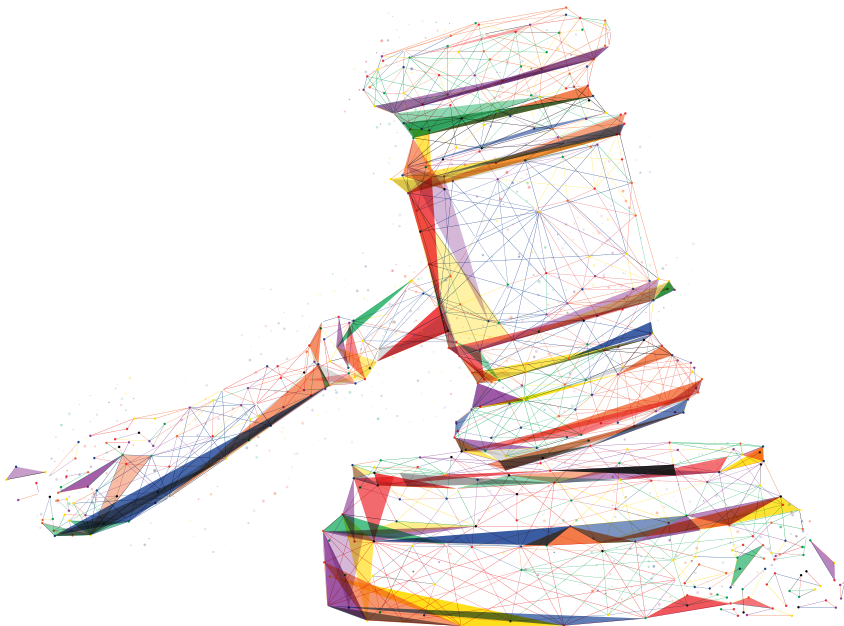
**133.71**  
**TONELADAS**  
de papel recolectado  
para reciclar.



# 7

## PRINCIPIOS

que impulsan  
nuestro empeño



Postura Institucional de  
Nacional Monte de Piedad  
en el tema de cumplimiento  
y combate a la corrupción

En congruencia con nuestros valores y principios, operamos con procesos estrictamente alineados al cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias, y mantenemos a nuestra Institución dentro de estándares de cumplimiento que brinden tranquilidad a autoridades, clientes, empleados y donatarias, sobre un marco de actuación ético y libre de corrupción.

# Prácticas Institucionales de cumplimiento y combate a la corrupción

Es a través del Sistema Integral de Ética (SIE) de la Institución, que es el conjunto de políticas, documentos, acciones y personas; que se busca establecer y procurar un ambiente ético entre todos los involucrados con la Institución. Y es mediante el conocimiento y uso que tanto colaboradores como terceros relacionados con la Institución tengan de nuestro SIE es que, la capacidad de permeabilidad de valores y principios éticos se puede medir. El Sistema Integral de Ética (SIE) contempla, entre otros:

## **Código de Conducta**

Documento base para realizar cualquier actividad en Nacional Monte de Piedad, es aplicable a todos los integrantes de los órganos de gobierno, directores, colaboradores, así como a terceros que tengan relación con la Institución.

## **Formación en Ética y buenas prácticas**

Se llevan a cabo capacitaciones y ejercicios de declaración de conocimiento y apego al Código de Conducta y otras políticas.

## **Grupo de Ética**

Grupo directivo encargado de vigilar el cumplimiento del Código de Conducta y de atender las desviaciones reportadas a través de la línea de denuncia.

## **Políticas y lineamientos institucionales**

El Consorcio fortalece su ambiente de control con la creación o actualización de políticas claras y de aplicación general; que proporcionan disciplina y consistencia en nuestro actuar.

## **Declaraciones de conocimiento y apego**

Anualmente se realizan ejercicios de declaración de apego y compromiso a las políticas y lineamientos internos.

## **Línea Interna de denuncia**

Se cuenta con un canal oficial para reportar violaciones al Código de Conducta, leyes y reglamentos de la Institución; los medios que lo integran son:

**Teléfono:** 800-885-4632

**Página web:** [www.tipsanonimos.com/tulineaeetica/](http://www.tipsanonimos.com/tulineaeetica/)

**Correo electrónico:** [tulineaeetica@tipsanonimos.com](mailto:tulineaeetica@tipsanonimos.com)



Nacional Monte de Piedad.

# Contactos

## **OSCAR ANTONIO RUIZ SANDOVAL FRADE**

Subdirector de Abastecimientos

*oruizs@montepiedad.com.mx*

Dirección de Servicios Generales

## **KAREN ROMERO MAYORAL**

Relaciones Institucionales

*kromero@montepiedad.com.mx*

Dirección Jurídica, de Cumplimiento Riesgos y Relaciones Institucionales

## **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

