Nacional Monte de Piedad confía en Diligent

UNA INSTITUCIÓN CON HISTORIA

Nacional Monte de Piedad forma parte de la identidad de los mexicanos. Es la institución financiera de mayor tradición en el país, fundada el 25 de febrero de 1775 en la Ciudad de México – entonces capital de la Nueva España – por don Pedro Romero de Terreros, Conde de Santa María de Regla. Durante 240 años, de manera ininterrumpida, ha ofrecido asistencia financiera a sectores económicamente desprotegidos por medio de préstamos prendarios. diligent.com

LLEGAR A DILIGENT

El máximo órgano gubernamental de Nacional Monte de Piedad (Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro desde 1922) es el patronato, equivalente al consejo de administración, e integrado por siete mexicanos destacados. Pedro Romero de Terreros Gómez Morín, descendiente y representante de la familia Romero Terreros, funge como patrono secretario desde 2010. En 2015 Nacional Monte de Piedad emprendió la transición a Diligent. “Hemos tenido tres grandes etapas en el manejo de información”, explica. “Hasta hace pocos años manejábamos grandes volúmenes de papel, entre 7.500 y 10.000 hojas, que todos los meses debían imprimirse para entregar a los miembros del patronato y de los cinco comités, de cinco integrantes en promedio, que forman parte del gobierno corporativo. Se trata de entre cuatro y cinco reuniones al mes. Además de las carpetas de 200 a 300 hojas cada una, parte del trabajo involucraba asegurarnos de que las leyeran y después confinar ese material de manera segura”. Como muchas empresas antes de descubrir el servicio de Diligent, Nacional Monte de Piedad contrató hace tres años a una empresa que le desarrollaría una aplicación para utilizar específicamente en iPads. “Sin embargo, el tipo de soporte y mantenimiento que podían darnos era siempre limitado y sujeto a darle apoyo a una sola aplicación”, admite Pedro Romero de Terreros. “Hace casi diez meses tuvimos una gran sorpresa el día que llegamos a una de las juntas del patronato y descubrimos que la aplicación no funcionaba. Se imaginarán el pánico cuando nos dimos cuenta de que nadie podía acceder a la información guardada en la aplicación en formato electrónico. Fue justo por esas épocas que un nuevo patrono de la institución nos recomendó Diligent e hicimos la transición inmediata”.

SATISFACCIÓN Y SENCILLEZ

“Para nosotros hoy en día es una forma más sencilla de distribuir y controlar”, dice Pedro. “Confiamos en que la información está encriptada, confiamos en que somos uno de miles de clientes y confiamos en una empresa que está dedicada únicamente a esta aplicación”. Pedro Romero de Terreros considera que la adaptación a la aplicación fue bastante rápida y que, contrario a lo esperado, va más allá de habilidades nativas con la tecnología. Nacional Monte de Piedad confía en Diligent Caso de éxito Nacional Monte de Piedad confía en Diligent Caso de éxito “No se trata de una cuestión de edad: tenemos algunos miembros de entre 75 y 80 años que manejan perfectamente la tecnología, mientras que algunos de nosotros, en nuestros cuarentas, a veces batallamos con ella. Pero, en general, la mayoría nos tardamos de 15 a 20 minutos en empezar a utilizar la aplicación. Diligent nos dio capacitación remota durante un par de horas y fue relativamente rápido”. “Las reuniones ya son totalmente paperless. Cada quién trae su dispositivo durante la reunión y, mientras revisamos la información, la presentación se proyecta con un proyector convencional. Los usuarios pueden hacer anotaciones en el sistema y cuando actualizamos la aplicación todos tenemos la misma información de manera instantánea. Por otro lado, las actas del comité o del patronato se llevan ya en su totalidad en formato digital y las resoluciones de hace dos, tres, cinco años pueden encontrarse fácilmente. Por el espacio no tenemos que preocuparnos: el almacenamiento es ilimitado”.

LEY, EVALUACIÓN Y CONFIANZA

Cada patrono de Nacional Monte de Piedad debe participar en por lo menos alguno de los cinco comités, es decir, dedicar entre 300 y 400 horas al año a labores de administración. “Todos los miembros tienen otro trabajo que les lleva la mayor parte del día y de su tiempo”, explica Romero de Terreros. “Para nosotros es fundamental que todos los miembros lean la información. Calificamos negativamente a los que llegan a la junta y no han leído lo que está preparado, incluso se llega a sancionar durante las evaluaciones anuales”. En México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es la autoridad que supervisa y regula las entidades integrantes del sistema financiero. Nacional Monte de Piedad no es una empresa pública y por tanto no entra en su regulación; no obstante, su política se adhiere a las mejores prácticas que marca la ley, la cual es cada vez más estricta. Romero de Terreros explica que los consejeros tienen una responsabilidad jurídica sobre la administración de la empresa y ésta puede llevarlos a causas penales o patrimoniales (en las que se pone en juego su patrimonio personal). “Tenemos que respetar y cuidar mucho como consejeros los llamados duty of loyalty, duty of care y duty of knowledge. Es muy importante, con este último, que la información esté accesible todo el tiempo. Además, siempre hay alguien interesado en tu información: hoy en día tenemos el 60 % del mercado en México”. Según datos de la Asociación Nacional de Casas de Empeño (Anace), el mercado del préstamo prendario en México se estima en 35.000 millones de pesos y cubre a la población con poco o nulo acceso a servicios bancarios. Nacional Monte de Piedad concentra cinco millones de clientes repartidos en más de 310 sucursales a lo largo del país. “Como cualquier institución financiera, el principio fundamental es la confianza”.

SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

“Es muy fácil perder un dispositivo electrónico; sin embargo, por las pruebas que hemos hecho, no hay manera de romper el sello criptográfico”, dice Pedro Romero de Terreros. Nacional Monte de Piedad, sin embargo, confía en la infraestructura de Diligent, que no usa servidores de terceros, sino exclusivamente de su propiedad, con ubicaciones físicas en Estados Unidos, Canadá y Alemania. “De esta manera nuestro director de IT puede enfocarse en las soluciones para los clientes y no para los consejeros”.