



Valores

DOCUMENTO DE CULTURA INSTITUCIONAL



*Jugar, según los niños entienden
los juegos, es la cosa más seria
del mundo. Y por eso, en cuanto
tenemos el más mínimo deber (...)
tenemos la entereza necesaria
para jugar.*

G. K. Chesterton

Índice general

Carta del Director General: nuestra razón fundacional	3
A. Filosofía institucional	6
1. Misión	
2. Visión	
3. Principios	
Dignidad humana	7
Solidaridad	
Subsidiariedad	8
Bien común	
4. Valores	9
Las personas	
Los clientes	10
El trabajo	
Los recursos	11
B. Código de Conducta	13
1. Conciliación de intereses	
2. Uso y protección de la información	14
3. Conducta íntegra	15
4. Respeto a las personas y a su dignidad	16
5. Selección y relación con proveedores	17
6. Uso responsable de los recursos y servicios	18
7. Seguridad y clima laboral	
8. Junta de Integridad y Buenas Prácticas	19
Carta-compromiso	23

Existimos para beneficiar a quien lo requiera con la inmediatez de un préstamo justo con garantía prendaria



Carta del Director General: nuestra razón fundacional

Estimado colaborador:

Desde su fundación, Montepío Luz Saviñón, I.A.P. tuvo muy clara su finalidad social: beneficiar a quien lo requiera con la inmediatez de un préstamo justo con garantía prendaria.

La Institución ha procurado desde entonces ser muy eficiente y brindar el mejor servicio a todas las personas que requieran estos servicios.

Queremos que la razón fundacional, la orientación al servicio y la responsabilidad social, junto con nuestros principios y valores, continúen siendo la columna vertebral de nuestra Institución y prevalezcan ante cualquier circunstancia y entorno, ya que en ellos encontramos la brújula que nos ayuda a mantener el rumbo.

Nuestra cultura institucional integra el conjunto de valores y conductas que hemos de observar todos aquellos que colaboramos en Montepío Luz Saviñón, I.A.P. No es un cúmulo de buenos propósitos, sino un marco de referencia para mantener el orden, los vínculos y la integridad en nuestra actuación y en nuestras relaciones personales e institucionales.

En Montepío Luz Saviñón, I.A.P. no nos consideramos dueños de los bienes, sino administradores responsables de los mismos. Por ello, uno de nuestros valores es el cuidado de los recursos y bienes de nuestros clientes y de nuestra Institución.

Nuestro *Documento de Cultura Institucional* implica el compromiso personal de todos y cada uno de los que integramos Montepío Luz Saviñón, I.A.P. Veamos hacia el futuro para hacer patente el sueño inicial de doña Luz Saviñón, en el que todos seguimos empeñados.

Ten en cuenta que este *Documento de Cultura Institucional* no sustituye al Reglamento Interior de Trabajo, publicado en la intranet para su consulta, sino que ambos documentos se complementan para trazar las directrices bajo las cuales nos desempeñamos día con día.

Director General



Nuestra filosofía define nuestra
manera de pensar y de actuar

A. Filosofía institucional

Nuestra filosofía es lo que nos define, es nuestra manera de pensar y de actuar, y, por tanto, no se limita a un conjunto de ideas.

1. Misión

Otorgar préstamos prendarios y servicios financieros accesibles y oportunos que contribuyan al desarrollo de todos los mexicanos.

2. Visión

Ser reconocida como la mejor institución no lucrativa dedicada al préstamo prendario.

3. Principios

Los principios o fundamentos en los que se sustentan nuestros valores son: la dignidad humana, la solidaridad, la subsidiariedad y el bien común.

“Montepío es un paradigma de acción solidaria: no hace donativos, presta dinero, pero lo hace subsidiariamente, cuando la persona tiene la necesidad y procurando que deje de tenerla cuanto antes” (Carlos Llano).

Dignidad humana

Todo ser humano es persona, es decir, un ser inteligente y libre, sujeto de derechos y deberes. De este principio se derivan consecuencias múltiples, entre las que destacan:

- Cada persona es única e irrepetible
- Todos, por ser personas, poseemos la misma dignidad
- Merecemos ser respetados y debemos el mismo respeto a todos
- Ninguna forma de discriminación o maltrato es aceptable en Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

Solidaridad

Las personas somos seres sociales por naturaleza. Existimos y nos desarrollamos gracias a los otros. Esto implica brindar apoyo y aceptarlo de los demás. De este principio se derivan consecuencias diversas:

- Buscar con nuestro trabajo servir y ser útiles a los demás
- La unión de esfuerzos y el trabajo en equipo deben ser nuestra forma de colaborar en la buena marcha de Montepío Luz Saviñón, I.A.P.
- Todos nos sentimos responsables de todos; compartimos los esfuerzos y los resultados de la Institución
- Lo que nos ayuda a mejorar es la colaboración, no la competencia
- Creemos en la integración de equipos de trabajo y en las redes de colaboración
- Las redes de poder son nocivas para las personas y la organización.

Subsidiariedad

Este principio complementa el de solidaridad, ya que evita generar dependencia en quien la recibe. Puede definirse como no hacer por otro lo que él puede hacer por sí mismo. Por tanto, la subsidiariedad se manifiesta como un apoyo temporal que alguien realiza en orden a facilitar que otro se supere. Quien recibe la ayuda debe poner su máximo esfuerzo, y quien la ofrece, sólo complementar lo que al otro le falta. Para aplicarla en nuestra Institución:

- Cada colaborador es responsable de hacer lo que le corresponde, sin esperar a que alguien se lo diga o lo supervise
- Quien ejerce una jefatura no debe hacer lo que le corresponde a su colaborador
- La delegación de funciones por parte de los jefes a sus colaboradores es lo que los hace crecer a ambos y a toda la Institución
- La delegación de la función no implica la delegación de la responsabilidad
- La confianza –consecuencia directa de la integridad y elemento unificador de cualquier grupo humano– es un requisito básico para delegar y facultar. La confianza debe ser recíproca.

Bien común

Este principio social lo entendemos como el conjunto de condiciones sociales, materiales, culturales y espirituales, que hacen posible el desarrollo de todas y cada una de las personas que integran un grupo o comunidad. La razón de ser de toda autoridad –como la de

un director de orquesta– es armonizar todas las fuerzas e intereses para lograr el bien de todos. Este principio se traduce en nuestra Institución en:

- Hacer más fácil a todos el acceso a los bienes y servicios que ofrecemos
- Que tales servicios contribuyan al desarrollo y prosperidad de quienes los requieren
- Nuestra responsabilidad social es contribuir al bien de nuestros clientes y de cuantos integramos la Institución.

4. Valores

Las realidades que en nuestro quehacer profesional nos parecen las más dignas y a las cuales procuramos respeto y promoción en todo momento, son: las personas, los clientes, el trabajo y los recursos.

Las personas

En razón del valor de las personas:

- Fomentamos el reconocimiento a la dignidad de las personas, mediante el respeto a nosotros mismos, a nuestros clientes y a nuestros colaboradores
- Promovemos el desarrollo personal y profesional, la iniciativa y creatividad de las personas
- Somos exigentes con nosotros mismos y con los demás, promoviendo la justicia y el reconocimiento del esfuerzo.

Los clientes

Ya que asumimos la importancia de cada cliente:

- Reconocemos la necesidad de quien nos hace partícipes en la solución de su problema
- Lo recibimos con una sonrisa, lo tratamos con hospitalidad y calidez; lo escuchamos y le ofrecemos una solución a sus necesidades
- Le hacemos preguntas que nos permitan orientar nuestras acciones hacia la satisfacción de sus expectativas
- Valoramos el significado de sus prendas, tratándolas como si fueran nuestras durante el tiempo que permanecen bajo nuestra custodia y nos orientamos a que las recuperen
- Apreciamos su tiempo y, por ello, buscamos la mejora de nuestros procesos para ofrecer facilidad y rapidez en los trámites.

El trabajo

Sabemos que el trabajo es un don y por ello:

- Lo entendemos como un medio que dignifica y engrandece a la persona
- Lo apreciamos como la ocasión para servir a los demás
- Compartimos conocimientos y experiencias
- Fomentamos la diversidad de ideas
- Somos pacientes para enseñar e impacientes para aprender

- Sabemos escuchar y somos claros en lo que decimos
- Asumimos compromisos, cumplimos con ellos y actuamos oportunamente
- Hacemos del cliente el centro de nuestro esfuerzo.

Los recursos

En este ámbito reconocemos que hay diversos medios, todos son valiosos para ofrecer nuestro servicio:

- Financieros: procuramos obtener el máximo rendimiento de los recursos financieros; y, por ello, evaluamos la pertinencia de todo gasto, eligiendo en cada caso la mejor opción
- Herramientas e insumos: optimizamos su desempeño y reutilizamos todo el material posible
- Centros de trabajo: los mantenemos limpios y en buen estado.



Un sello que ha distinguido siempre a Montepío Luz Saviñón, I.A.P. es la búsqueda de la integridad personal e institucional

B. Código de conducta

1. Conciliación de intereses

Existe conciliación entre los intereses del colaborador y los de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. cuando ambos buscan proteger los intereses del otro, evitando situaciones de conflicto. El conflicto de intereses se da cuando alguien intenta obtener un beneficio particular a costa del otro; en otras palabras, cuando por conveniencia personal, alguno incumple las responsabilidades que tiene con su contraparte.

Quienes colaboran en Montepío Luz Saviñón, I.A.P. tienen la responsabilidad de consultar a su jefe inmediato cuando exista duda acerca de llevar a cabo alguna acción que se considere pudiera generar un conflicto de intereses.

En particular, los colaboradores de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. tienen la obligación de informar al jefe inmediato y a Capital Humano, la existencia de cualquier tipo de parentesco o relación afectiva que pudiera ocasionar un conflicto de intereses en el momento de tomar una decisión.

Aceptación de regalos

Para que las decisiones de la Institución no se vean influenciadas por elementos ajenos a los criterios éticos, técnicos y de negocio, se establece la prohibición de aceptar o pedir algún tipo de regalo, gra-

tificación, invitaciones a viajes, favores o beneficios a los clientes, proveedores, acreedores o colaboradores.

En caso de recibir regalos en la temporada de Navidad, la decisión de recibirlos será responsabilidad del director de cada área, siempre y cuando el hacerlo, no influya o coaccione a los colaboradores para tomar las mejores decisiones en beneficio de la Institución.

14

Adicionalmente, se debe evitar:

- a. Usar el nombre de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. con los clientes, proveedores, acreedores o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto
- b. Participar en negocios que vayan en contra de los intereses de Montepío Luz Saviñón, I.A.P.
- c. Participar en negocios que correspondan a Montepío Luz Saviñón, I.A.P., a menos que medie una autorización expresa del Patronato
- d. Tener otro empleo diferente al que se tiene en Montepío Luz Saviñón, I.A.P., a menos que cuente con autorización expresa de quien esté facultado para darla.

2. Uso y protección de la información

Toda la información generada y desarrollada por el Patronato y por cualquier colaborador es propiedad de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. y, por lo tanto, es privada y confidencial.

Todo el personal de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. se conducirá de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- a. Resguardará la información confidencial adecuadamente, de modo que se evite su divulgación y mal uso
- b. Guardará bajo llave documentos y materiales confidenciales. No se deberá comentar con otros que se poseen tales documentos y materiales. Se abstendrá de sacarlos de las instalaciones de Montepío
- c. No dejará la información o documentación confidencial al alcance de terceras personas ni comentará su existencia a personas no autorizadas.

3. Conducta íntegra

Un sello que ha distinguido siempre a Montepío Luz Saviñón, I.A.P. es la búsqueda de la integridad personal e institucional, por lo cual considera que la rectitud y la honradez son de la mayor importancia, tanto en relación con sus colaboradores, como en relación con sus clientes y con todos los grupos de interés con los que tiene contacto. Por ello, la práctica de cualquier forma de deshonestidad o corrupción es inadmisibles e intolerable, y más todavía cuando se trate de una persona investida de autoridad o con responsabilidad en un cargo.

La corrupción se da en el caso de una persona que abusa de su posición o autoridad para obtener algún beneficio para sí mismo, para sus familiares o para sus amigos.

Por tanto, está prohibido:

- a. Llevar a cabo acciones o girar instrucciones distintas a las dictadas por las diferentes instancias institucionales o jefes de Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

- b. Adulterar o falsificar datos o documentos, tales como identificación oficial, comprobante de domicilio, etc.
- c. Compartir, de cualquier forma, cuentas (usuarios) y contraseñas, las cuales son estrictamente personales e intransferibles
- d. Suplantar a otro colaborador o atribuirse su representación sin su permiso
- e. Reemplazar en sus funciones a otro colaborador, sin autorización del jefe inmediato del colaborador a ser reemplazado
- f. Atribuirse la representación de cualquier otra empresa pública o privada que genere conflicto de intereses
- g. Colocar, modificar o adulterar la clave de otro colaborador o de la Institución
- h. Falsificar firmas y/o firmar por un cliente en los documentos institucionales
- i. Cualquier otra acción que la Dirección General haya indicado contraria a los intereses y a la integridad, tanto de las personas, como de la Institución.

4. Respeto a las personas y a su dignidad

Montepío Luz Saviñón, I.A.P. procura un ambiente respetuoso y cordial, donde todos se sientan orgullosos y libres de cualquier tipo de hostigamiento, de tal manera que cada colaborador reciba un trato digno y respetuoso. En consecuencia, no se permitirá nunca:

- a. Maltratar física o verbalmente a otra persona, incluyendo discriminación por condición social, cultural o por cualquier otro motivo

- b. Utilizar palabras degradantes o altisonantes para dirigirse o para describir a una persona
- c. Afectar, criticar o burlarse de otro colaborador.

Acoso sexual

Como consecuencia del respeto a las personas y a su integridad física y moral, en Montepío Luz Saviñón, I.A.P. se reprueba y se castiga el acoso sexual de la manera más severa, por el daño moral que causa a quienes lo experimentan y por el efecto nocivo que tiene para la Institución.

17

5. Selección y relación con proveedores

Los colaboradores están obligados a dar a conocer el *Documento de Cultura Institucional* a todos los proveedores o consultores, y asegurarse de que éste se vea reflejado en su trabajo relativo a Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

Partiendo de esta base, la política de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. es seleccionar a los proveedores imparcialmente, considerando tanto el precio, la calidad y la garantía de los productos o servicios que ofrecen, como su capacidad para realizar entregas oportunas y brindar el soporte adecuado cuando se requiera.

Los colaboradores de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. no comentarán los problemas o debilidades de un proveedor con otro proveedor, ni con otras personas ajenas a la Institución. Los precios, condiciones y otro tipo de datos recibidos de proveedores actuales o potenciales, no deben ser divulgados fuera de Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

6. Uso responsable de los recursos y servicios

Los colaboradores de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. tienen la responsabilidad de usar correcta, adecuada y productivamente los recursos de la Institución, incluyendo el tiempo, los materiales, equipos e información propiedad de la misma, utilizándolos exclusivamente para actividades que tengan que ver con asuntos o negocios de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. Por esta misma razón, deberán ser utilizados sin maltratos ni desperdicios que ocasionen gastos innecesarios.

Se prohíbe el uso de cualquier herramienta de trabajo para la distribución y acceso de fotografías, videos, música, información, símbolos, productos y cualquier otro objeto que atenten contra los valores de Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

Cuidado del medio ambiente y de los recursos

Montepío Luz Saviñón, I.A.P. apoya la preservación del medio ambiente porque de éste depende nuestra vida.

Aunado a lo anterior, asumimos el compromiso de consumir de manera razonable, evitando en todo momento el desperdicio de agua, luz y papel; así como de cuidar y evitar su contaminación.

7. Seguridad y clima laboral

Todos los colaboradores y jefes son responsables de la seguridad y el ambiente laboral en sus centros de trabajo y en toda la Institución. En consecuencia, cada uno de los colaboradores, sin excepción, debe cumplir con las normas de seguridad que se establezcan en las oficinas y sucursales de Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

Por ello, no está permitido:

- a. Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga, enervante o sustancia prohibida
- b. Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada de trabajo, a excepción de los eventos y festejos institucionales, y evitando en ellos el abuso de dichas bebidas
- c. Presentarse a laborar en estado de ebriedad o bajo el efecto de cualquier otra sustancia prohibida
- d. Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un colaborador se someta a actividades que violen las políticas operativas de Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

8. Junta de Integridad y Buenas Prácticas

La Junta de Integridad y Buenas Prácticas de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. supervisa la aplicación de las prácticas éticas y legales en toda la Institución y es uno de los medios oficiales para reportar conductas inapropiadas.

Todos los colaboradores de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. tienen la responsabilidad de reportar cualquier comportamiento o conducta inapropiada de la que tengan conocimiento y que perjudique directamente a la Institución o a cualquiera de sus colaboradores. En este sentido, no se tomarán medidas represivas por plantear cuestiones o preocupaciones legítimas con respecto a problemas de ética o por reportar cualquier sospecha o infracción.

Medios para compartir ideas y reportar conductas inapropiadas

A fin de garantizar la objetividad y confidencialidad de los colaboradores de Montepío Luz Saviñón, I.A.P. se ponen a tu disposición dos canales:

20

Una línea directa atendida por Capital Humano, denominada *La voz del Colaborador*, donde podrás:

- a. Promover los principios institucionales y los valores corporativos en el marco ético de la cultura institucional
- b. Implementar prácticas de prevención y detección de fraudes
- c. Notificar desviaciones que se observen al cumplimiento de este *Documento de Cultura Institucional* y al Reglamento Interior de Trabajo.

Además se ha abierto un mecanismo administrado por un tercero, quien recibe por distintos medios las denuncias y reportes en relación con cualquier conducta contraria a la Filosofía Institucional y al Código de Conducta, y los canaliza directamente a la Junta de Integridad y Buenas Prácticas de Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

Muchas GRACIAS

EN TUS MANOS ESTÁ NUESTRA CULTURA INSTITUCIONAL

Ubica las letras y números en el gráfico:

Nuestros valores:

1. Razón fundacional
2. Personas
3. Clientes
4. Trabajo
5. Recursos

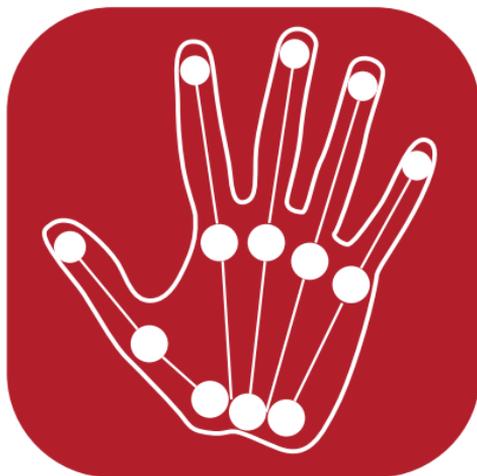
Nuestros principios:

- a. Dignidad humana
- b. Solidaridad
- c. Subsidiariedad
- d. Bien común

21

Nuestros lineamientos estratégicos:

- I. Ejecutar mejor
- II. Saber vender y comunicarse con los clientes
- III. Aprender y cambiar
- IV. Disminuir el gasto



Fecha de publicación: enero 2016 (segunda versión)

Carta-compromiso

Yo, _____ como colaborador de Montepío Luz Saviñón, I.A.P., hago constar que he recibido, leído y aceptado los valores y normas de conducta contenidos en el *Documento de Cultura Institucional* y en el Reglamento Interior de Trabajo vigentes y me comprometo a conducir mis actos en estricto apego a dichos documentos, a fin de preservar la confianza que otros colaboradores, clientes, proveedores, Patronato y autoridades han depositado en Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

Me comprometo a certificarme en la comprensión del *Documento de Cultura Institucional*, en la fecha que establezca la Institución. Este compromiso será ratificado anualmente en tanto me encuentre prestando mis servicios en Montepío Luz Saviñón, I.A.P.

Leída la presente carta-compromiso y entendido su contenido y alcance, se firma en _____, el día _____ de _____ de _____.

De conformidad,

Nombre y firma del colaborador

Número de nómina: _____



