



Caso de éxito: Grupo Presidente

Tips **ANÓNIMOS**
Sistema Integral de Ética

Radiografía



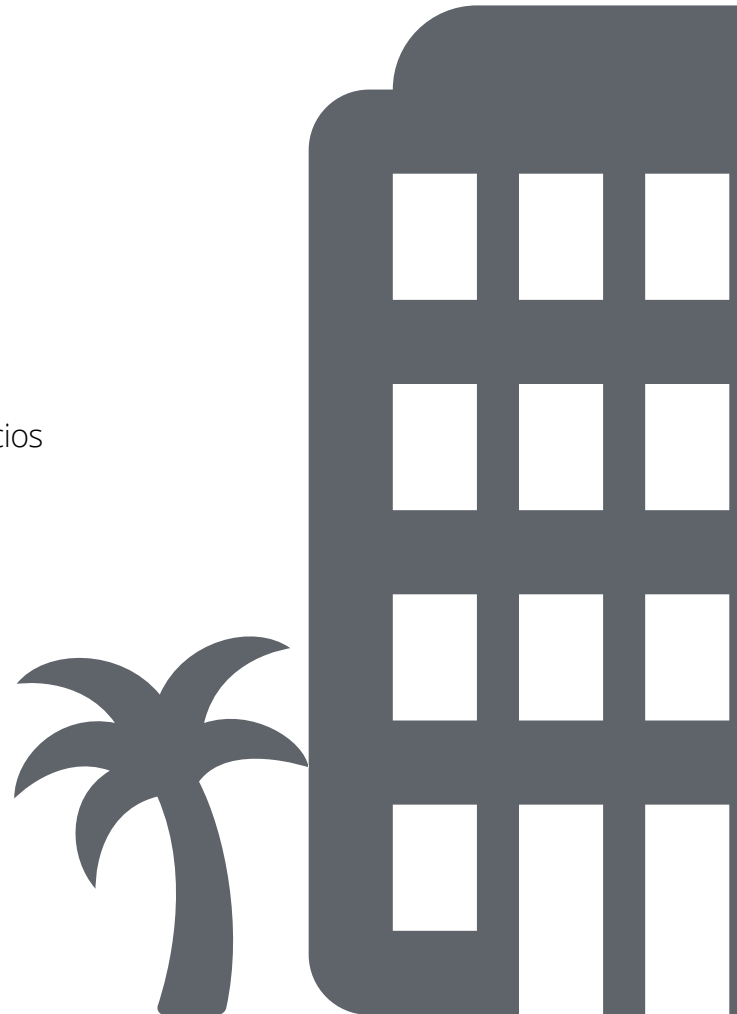
País de origen: México.

Tiempo en el mercado: 42 años.

Año de fundación: 1977.

Presencia en el mercado: Hotelería, restaurantes de marca internacional y residencias para adultos mayores.

Servicios: Hospedaje, alimentos y bebidas, renta de espacios y salones para eventos, atención para adultos mayores.



Perfil de la empresa



Grupo Presidente es una cadena de hoteles los cuales operamos con las marcas de grupos internacionales (IHG, Marriot y Hyatt). Cuenta con hoteles de playa y ciudad, ofreciendo a sus huéspedes una estancia de excelente calidad y confort. Asimismo, brinda espacios y salones para eventos sociales, reuniones de trabajo, congresos, entre otros. Sus instalaciones están ubicadas de manera estratégica, en las mejores localidades de las principales ciudades y playas de México.

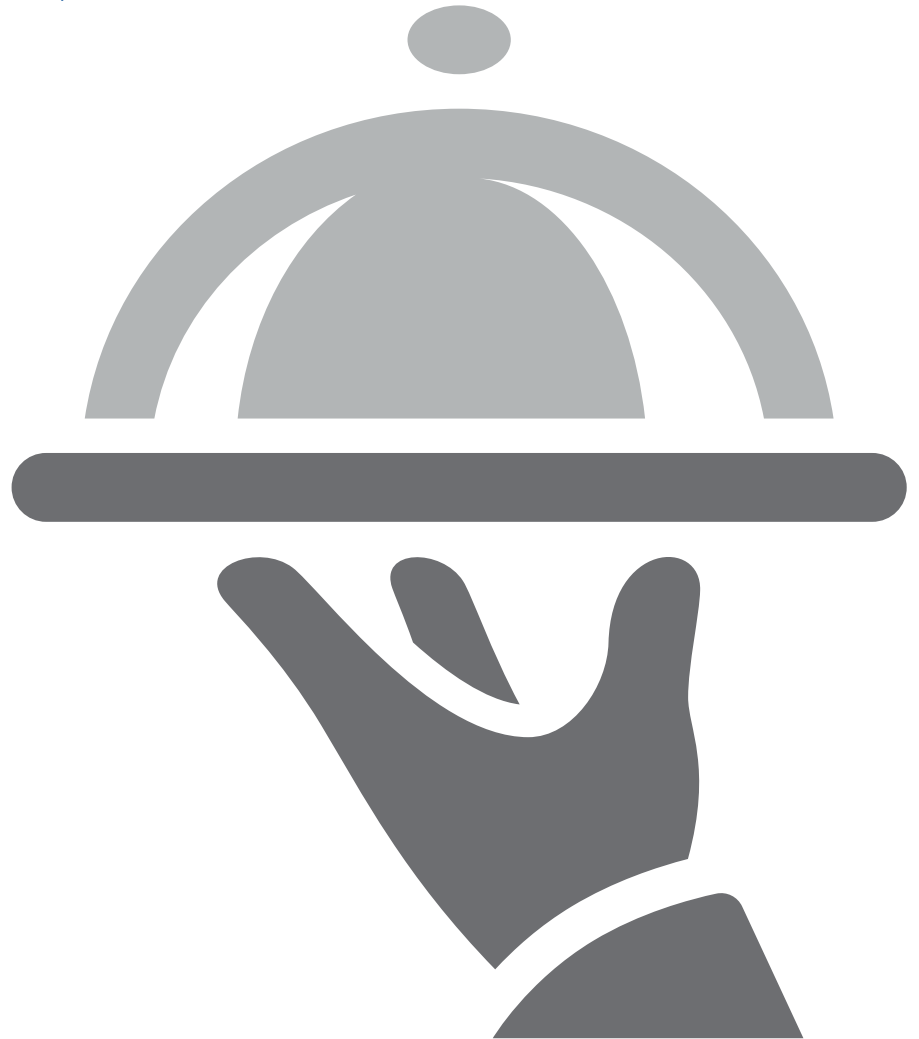
Grupo Presidente cuenta también con residencias para la asistencia en el retiro de adultos mayores, las cuales son de categoría internacional, bajo la marca Ballesol. En ellas, ofrece la comodidad de una estancia segura y placentera, con asistencia personalizada para cada residente, apoyándolo en todas sus necesidades y haciéndolo sentir como en casa.

Una parte importante de Grupo Presidente son sus restaurantes de marca internacional: Alfredo Di Roma, Au Pied de Cochon, The Palm, Chapulín, entre otros. En todos ellos, se puede encontrar un servicio culinario con calidad de primer nivel, poniendo especial atención en la satisfacción del paladar de los clientes y ofreciendo los mejores vinos nacionales e internacionales.



“El mejor legado que podemos dejar a nuestras futuras generaciones es un país libre de corrupción”.

Braulio Arsuaga Losada,
Presidente de Grupo Presidente.



Misión, visión y valores

Misión

Ofrecer tranquilidad y satisfacción a nuestros clientes, generando experiencias únicas e inolvidables, a través de un servicio y una hospitalidad inigualables, cuidando la calidad de vida de nuestra gente y promoviendo la responsabilidad social.

Visión

Liderar la industria de la hospitalidad, garantizando la satisfacción y felicidad de nuestros huéspedes y clientes, gracias al gran compromiso y orgullo que nuestro capital humano refleja al pertenecer a la única empresa hotelera con corazón.

Valores

- Honestidad e integridad – Generamos confianza y autenticidad.
- Actitud de servicio – La satisfacción de nuestros clientes es lo más importante.
- Lealtad y justicia - Comprometidos con la empresa, promoviendo la equidad.
- Respeto y diversidad – Tan incluyentes como nuestras unidades de negocio.
- Orgullo Presidente – Pertenecemos a la única empresa en la industria con corazón.
- Responsabilidad social – Comprometidos con las comunidades donde operamos.

Integridad y ética corporativa

¿Por qué implementar un Programa de Integridad y Ética Corporativa?

En Grupo Presidente contamos con sólidos principios y valores, los cuales nos rigen y guían nuestra visión al momento de hacer negocios. Siendo congruentes con los mismos, decidimos reforzar nuestros controles internos, por medio de políticas y procedimientos que nos ayudan a prevenir y erradicar conductas contrarias a nuestro Código de Ética.

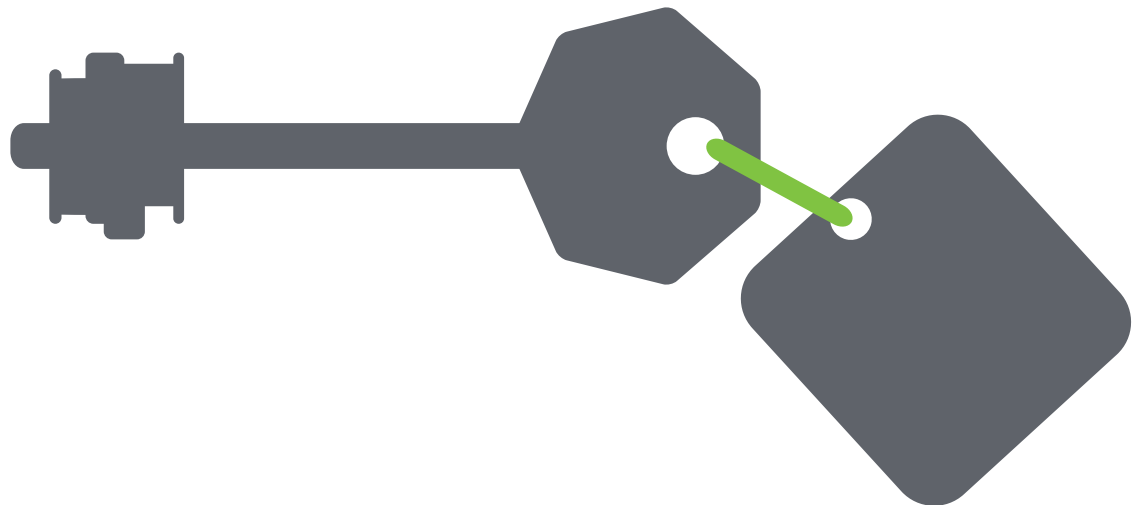
¿Cómo aporta valor el Programa de Integridad y Ética Corporativa en Grupo Presidente?

Grupo Presidente tiene un reconocido prestigio nacional e internacional, fundamentado en la alta calidad de nuestros servicios, por lo tanto, decidimos consolidarlo aún más a través de nuestro Programa de Integridad Corporativa, obteniendo mayor confianza de nuestros socios comerciales, clientes y proveedores, así como de nuestros empleados.

¿Cuáles fueron los beneficios que Grupo Presidente obtuvo, en el corto plazo, por haber implementado Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética, como parte de su Programa de Integridad y Ética Corporativa?

Mayor confianza de los inversionistas y socios comerciales, al ofrecer

transparencia en nuestras operaciones; también el compromiso de nuestros empleados, al sentirse parte de un grupo empresarial que los escucha y que atiende sus necesidades, lo cual deriva en una mejor atención a nuestros huéspedes y clientes, así como en el mejoramiento continuo del ambiente laboral.



¿Notaron cambios en el personal, después de implementar el Programa de Integridad y Ética Corporativa?

Más que un cambio, fue un aliciente adicional para que nuestros empleados tuvieran mayor confianza en las áreas en las que laboran y se desarrollan diariamente, interactuando entre sí dentro de un ambiente de respeto y valoración de su persona y trabajo.



“El éxito de las empresas debe fundamentarse en el respeto a sus valores y al medio ambiente. Las empresas deben generar la confianza necesaria para que sus empleados estén comprometidos con estos elementos, buscando procurar un impacto positivo, que garantice su bienestar”.

Braulio Arsuaga Losada,
Presidente de Grupo Presidente.

En 2018, Grupo Presidente se encontraba en la posición 393 del *ranking* de Integridad Corporativa (IC-500), en 2019 obtuvieron la posición 11 y en 2020 lograron la primera posición.

¿Qué acciones tomaron para posicionarse en tan poco tiempo como la mejor empresa en prácticas anticorrupción?

- Reforzamos nuestro programa de integridad corporativa actualizando las políticas existentes e implementando nuevas políticas anticorrupción con base a las nuevas leyes y reglamentos nacionales como internacionales.
- Implementamos el programa Tips

Anónimos para darle un canal mas de comunicación a todos nuestros empleados, clientes y proveedores en el caso de que quisieran denunciar conductas contrarias a nuestro código de ética. Dicho programa es administrado por la firma independiente de expertos Deloitte para darle mayor objetividad e imparcialidad a las denuncias.

- Hicimos una campaña de difusión del programa de integridad corporativa a todos los niveles internos así como con clientes y proveedores.
- Trabajamos en la mejora continua del programa actualizándolo, capacitamos al personal en el tema.
- Investigamos todas las denuncias y damos una solución pronta así como sancionamos si el caso lo amerita.

¿Qué harán para mantenerse en la primera posición?

- Buscaremos mejoras continuas y prácticas de la industria tanto a nivel nacional como internacional encaminadas a implementarlas y reforzar nuestro programa de integridad corporativa.
- Reforzar el programa de capacitación e implementar programa de aprendizaje apoyando en nuestro socio estratégico Deloitte.
- Implementaremos nuevas políticas que puedan ayudar a prevenir cualquier forma de corrupción.

¿Cuál es la participación de la alta gerencia en la promoción de la lucha contra la corrupción?

- Apoyo total al programa sin escatimar recursos y buscando mejoras continuas.
- Difusión directa de la alta dirección a todos los niveles sobre nuestro programa e invitando a apegarse a nuestro código de ética.
- Participación activa dentro del comité de ética para toma de decisiones que llevan a mejorar el programa.
- Sesiones continuas del comité de ética donde se analizan los casos y se toman decisiones de solución a los mismos.



“Con el trabajo en conjunto de nuestra área de Auditoría Interna y la asesoría de Deloitte, logramos ser la primera empresa en México que ha obtenido la máxima calificación en el ranking de IC-500, eso desde luego nos motiva a seguir luchando contra la corrupción”.

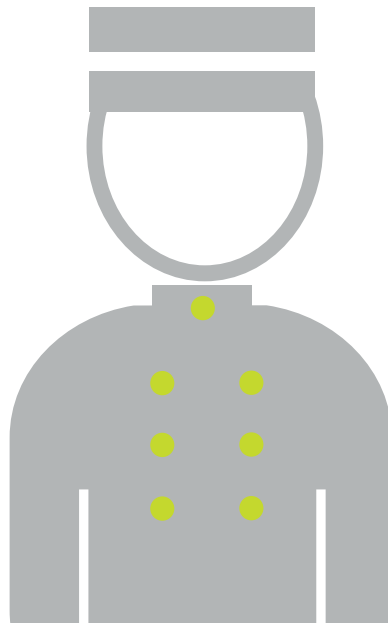
Daniel Camargo, Director de Administración y Finanzas Grupo Presidente.

México y el combate contra la corrupción

¿Por qué es importante para Grupo Presidente sumarse al combate contra la corrupción?

Grupo Presidente se distingue por sus altos valores éticos, razón por la cual contribuimos con la economía del país, respetando y cumpliendo con las leyes y regulaciones locales,

estatales, nacionales e internacionales. México es el país donde hemos crecido y crecerán nuestras futuras generaciones, por lo que es de suma importancia fomentar la legalidad, para que tengamos una nación económicamente estable, consolidada y libre de corrupción e impunidad.



Como una de las mejores empresas en el sector hotelero, ¿qué ventaja les ha generado la implementación de su Programa de Integridad y Ética Corporativa?

Más que ventaja, en Grupo Presidente sentimos el compromiso de ser congruentes con nuestros valores y, por lo tanto, sabemos que entre más transparentes seamos en nuestras operaciones, obtendremos mayor confianza de nuestros socios comerciales, así como la preferencia de nuestros huéspedes y clientes. Sin lugar a duda, el Programa de Integridad y Ética Corporativa fortalece nuestro crecimiento como grupo empresarial.

¿Qué mensaje enviarían a otras empresas mexicanas sobre la importancia de implementar un Programa de Integridad y Ética Corporativa?

La integridad corporativa es fundamental, como parte de la cultura organizacional de las empresas, para generar credibilidad, confianza y desarrollo. La transparencia en las operaciones comerciales, el cumplimiento de las leyes y regulaciones gubernamentales, así como ser una empresa socialmente responsable, deben ser las bases para la implementación de dicho programa.

¿Ha mejorado la percepción de sus clientes y proveedores, en relación con la ética empresarial?

Sin duda. Grupo Presidente se distingue, en la industria de la hotelería, por ser la única cadena líder en la lucha contra la corrupción.

De acuerdo con la evaluación en 2020 del Programa Integridad Corporativa 500, somos la número 1 de las 500 empresas más importantes en México con el 100% de puntaje en nuestro compromiso público contra la corrupción, lo cual es bien visto por nuestros clientes y proveedores.



“La integridad corporativa es fundamental, como parte de la cultura organizacional de las empresas, para generar credibilidad, confianza y desarrollo”.

Braulio Arsuaga Losada,
Presidente de Grupo Presidente.

Servicio

¿Por qué eligieron a Deloitte como su asesor en ética empresarial?

En Grupo Presidente trabajamos con socios comerciales que comparten nuestros valores éticos. En el caso de Deloitte, lo elegimos por ser una empresa con alta credibilidad y profesionalismo, de tal forma que garantiza un respaldo a nuestra cultura organizacional.

¿Cómo definiría Grupo Presidente a Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética?

Es un canal de comunicación muy importante para los empleados, clientes y proveedores, debido a que por medio de Tips Anónimos pueden denunciar conductas contrarias a nuestro Código de Ética, teniendo la seguridad de que serán investigadas y, en su caso, sancionadas por un Comité de Ética que garantiza al denunciante confidencialidad y no recibir represalias.

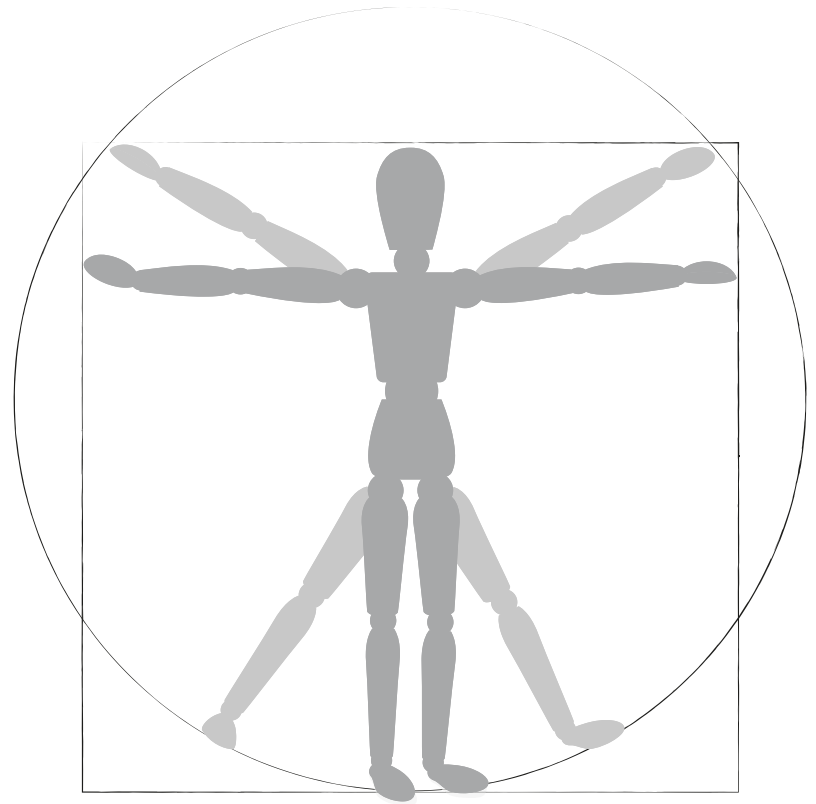
¿Por qué recomendarían la implementación de **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética**?

La implementación de **Tips Anónimos y del Sistema Integral de Ética** beneficia a las empresas, ya que fortalece su transparencia en las operaciones, mostrando un compromiso frontal contra la corrupción y otorgando certeza a sus empleados, clientes y proveedores, sobre la convicción que tiene la organización de ser una empresa comprometida con el respeto y la legalidad.



Asesoría en Ética Empresarial

La ética empresarial es un principio de vital importancia en México, para conocer más sobre este tema y otros temas de interés relacionados con anticorrupción, transparencia, cumplimiento e integridad. Lo invitamos a descargar nuestros estudios, puntos de vista, boletines y casos de éxito a través del siguiente código:





Contacto

Juan Manuel Torres

Socio Líder Asesoría

en Ética Empresarial

Tips Anónimos-Sistema

Integral de Ética

Tel: +52 (55) 5080 6271

jmatorres@deloittemx.com



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 330,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta publicación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícito ni implícito) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta publicación.