

Deloitte.



Caso de éxito: Caffenio

Tips **ANÓNIMOS**
Sistema Integral de Ética

Radiografía

País de origen: México

Tiempo en el mercado: 76 años

Industria: Producción y comercialización de bebidas a base de café

Número de empleados: 1,850

Presencia: Tenemos presencia en cada estado de México y en algunas ciudades de Colombia y Estados Unidos.

Visión: “Ser una empresa líder en el desarrollo de Soluciones Integrales e Innovadoras en bebidas y alimentos de conveniencia, capaz de consolidar Conceptos de Negocio propios ya tender las necesidades de clientes estratégicos en México y otros países”

Nuestro compromiso día a día (Misión): “Superar las expectativas de nuestros clientes y crear valor de manera única, basados en nuestro talento e innovación, asumiendo nuestra responsabilidad social”.



Perfil de la empresa

Caffenio es una empresa líder dedicada al desarrollo de productos y conceptos diferenciados para segmentos específicos de mercado. Logramos dar servicio a más de 16 mil clientes a través de 5 segmentos de negocio:

- Centros de consumo
- Tiendas de conveniencia
- Barras de café
- Cafeterías
- Soluciones para autoservicios y mayoristas

A septiembre de 2017 cuentan con más de 58 mil equipos.





“El Sistema Integral de Ética nos fortalece como empresa y nos ayuda a ser ciudadanos y no solo habitantes de un gran país .”

Sr. José Antonio Díaz
Director General de Caffenio

¿Qué problemática existía en Caffenio?

A pesar de que para Caffenio y su Director General la ética y sus valores son fundamentales, pues suponen el cimiento de sus actividades, en ocasiones, no existía un sistema para permearlo de manera sistemática a sus colaboradores. Contaban con un Código de Ética, el cual se comunicaba durante el curso de inducción al momento de ingresar a la empresa, mas no existía una dinámica continua que lo fortaleciera, lo que generaba poca comprensión de cómo vivir los valores de la empresa en el trabajo cotidiano.

Por otro lado, su Comité de Ética atendía y resolvía los casos antiéticos reportados de manera imparcial y justa, sin embargo, éstos no eran vistos de la misma manera por los denunciantes, pues suponían que fallarían a favor de los supervisores o líderes.

¿Por qué implementar un Sistema Integral de Ética?

Para Caffenio la ética y los valores humanos son sumamente importantes, éstos son los pilares que sustentan y permiten el desarrollo de cualquier actividad o proyecto.

Un comportamiento basado en los valores y principios éticos, fomenta una cultura organizacional que beneficia a todos. Esto se refleja en el grado de satisfacción de los colaboradores en su puesto de trabajo y en la eficiencia operacional de la empresa.

Es así que para asegurar el buen desempeño ético de los colaboradores internos y externos de la empresa, se implementó un Sistema Integral de Ética que establece el comportamiento que se espera sus colaboradores, proveedores y otros grupos de relación, así como de la propia empresa. También se implementó un canal de denuncias anónimo para reportar situaciones anómalas, para contar con la confianza y tranquilidad de que una entidad externa e imparcial sea la que atienda los casos reportados.

¿Cómo aporta valor el Sistema Integral de Ética a Caffenio?

El Sistema Integral de Ética permite a Caffenio mantener la confianza de sus colaboradores y clientes, además es garantía de que los valores y principios éticos de la empresa se viven día con día.

Con la implementación del Sistema integral de Ética, actualizamos el Código de Ética y se complementó con cuestiones que no estaban consideradas en el Código anterior; alineamos

nuestros comportamientos ADN Caffenio (que son una guía de los 5 comportamientos clave que esperamos de colaborador) a los valores del código de ética para que quedara claro como los comportamientos son consecuencia de actuar con valores; creamos el Decálogo de Valores Caffenio para facilitar la comprensión y comunicación de los mismos entre los trabajadores, y establecimos el canal de denuncias Tips Anónimos para atender situaciones no acordes a nuestros principios y valores.

¿Cuáles son los beneficios a corto plazo en Caffenio al haber implementado Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética?

El haber implementado este sistema nos ha permitido un mayor acercamiento con nuestros colaboradores y clientes, incrementando su confianza al comprender de manera correcta el significado de los valores de nuestra empresa.

De manera inmediata se han podido identificar y atender situaciones o comportamientos que no corresponden a nuestro Decálogo de Valores. Además, se ha percibido un aumento en la

satisfacción de los denunciantes al percibir los resultados de los reportes como justos e imparciales, gracias a que son gestionados por un tercero.

Y lo más notorio es que el sistema integral de Ética soportó el crecimiento que tuvo la empresa al incorporar en 2015 un nuevo segmento de negocio. Ese año la plantilla de personal se incrementó un 150%. Con un crecimiento así de acelerado no es fácil para la empresa mantener la integración en los valores y este sistema fue un apoyo para mantener el clima laboral sano y permear de manera ágil y eficiente los valores al personal de nuevo ingreso.



¿Notaron cambios en el personal al contar con Tips Anónimos- Sistema Integral de Ética?

Después de dar a conocer El Sistema Integral de Ética Caffenio con una campaña de comunicación propositiva y aplicativa, es decir, con situaciones del día a día que se podían llegar a vivir en el trabajo, se dieron a conocer los valores y comportamientos clave esperados, con un enfoque positivo. El impacto del éste en los Ciudadanos Caffenio (colaboradores de la empresa) se reflejó inmediatamente y de forma positiva en los resultados de la encuesta de clima laboral que se llevó a cabo en cada una de las sucursales de la empresa.

Mejor Empresa Mexicana

En el México actual, ¿qué importancia tiene la ética empresarial?

Ante el panorama de corrupción e incertidumbre que se vive actualmente en nuestro país y otras partes del mundo, el contar con una correcta aplicación de la ética empresarial permite mantener una relación entre los colaboradores, clientes y los distintos

grupos de interés, basada en la confianza de las transacciones que se llevan a cabo.

La garantía de que los valores y principios éticos se vivan día con día crea fidelidad en los clientes y colaboradores, asegurando más tiempo la permanencia de las empresas en el mercado.





Como una de las Mejores Empresas Mexicanas, ¿qué ventaja competitiva les ha generado la implementación de Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética?

La implementación de este sistema nos ha presentado con una imagen más profesional, comprometida y segura dentro del mercado. De manera interna, nos ha ayudado a mejorar nuestro clima laboral, lo cual se refleja a través de los resultados en la encuesta que se aplica a nuestros colaboradores, donde 97% manifestó estar contento con su trabajo y 87% que las relaciones con sus compañeros son cordiales y abiertas, y que esto, a su vez, se reflejó en el trato con los clientes, pues ayudó a afianzar su fidelidad gracias al buen trato que están recibiendo.

Otro ejemplo se da dentro de nuestra comunidad, la cual nos identifica como socialmente responsable por

nuestros valores expresados en nuestra preocupación por cuidar de la naturaleza para preservar las condiciones que permitirán la vida de las generaciones futuras.

¿Qué mensaje enviaría a otras empresas mexicanas sobre la importancia de la ética empresarial?

Fortalecer los valores y principios de comportamiento en una empresa brinda confianza, no solo entre los propios colaboradores, sino a todas las empresas y grupos que directa o indirectamente tienen relación con ella. Supera las expectativas de nuestros clientes y crea experiencias únicas, basadas en el buen trato y la calidad de nuestros productos, enaltece el talento de nuestra gente y permite contribuir a mantener un mejor cuidado de nuestro medio ambiente.

¿Por qué eligió a Deloitte como su asesor de ética empresarial?

Al ser Deloitte una entidad externa a la empresa, que brindaba garantía de imparcialidad, anonimato y atención ágil a las denuncias de los denunciantes, así como que los reportes eran revisados y resueltos por Deloitte, fue lo que nos impulsó a trabajar con ellos. Este sistema nos ayuda a atender situaciones o comportamientos que no son acordes a lo establecido en nuestro ADN, en el Decálogo de Valores y en el Código de Ética.



“Eres habitante cuando naces, pero eres ciudadano cuando eres honesto y respetas las reglas, esto permite que haya progreso, beneficios y orden.”

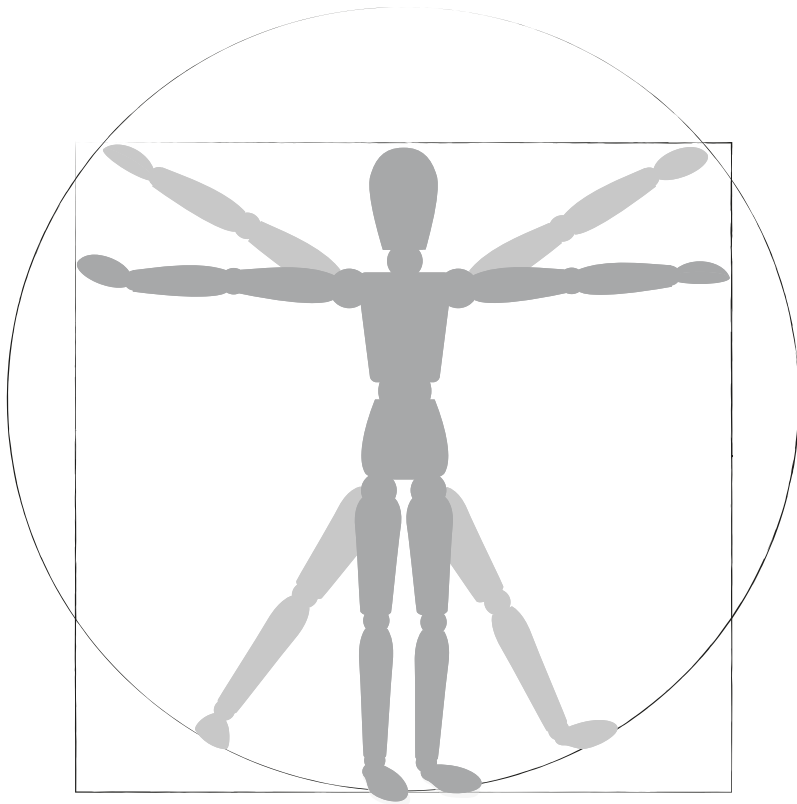
Sr. José Antonio Díaz
Director General de Caffenio.

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

Para nosotros es muy importante trabajar en un ambiente sustentado en valores, así como que nuestros colaboradores se sientan seguros dentro del mismo. Este Sistema Integral de Ética ha brindado la confianza necesaria, no solo de manera interna, sino que se ha permeado a los grupos externos con los cuales tenemos relación.

Gracias al Sistema, los valores y principios de comportamiento en la empresa se han fortalecido. Y, con Tips Anónimos, se resuelven de manera confidencial y justa situaciones o actos que están fuera del Código de Ética, nuestro ADN y el Decálogo de Valores.

Si desea conocer más sobre Asesoría en Ética Empresarial



Para conocer más sobre nuestros servicios y sobre ética en la empresa, lo invitamos a visitar nuestra página descargando su contenido 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.

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/mx/conozcanos 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 264,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte" significa Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., Deloitte Auditoría, S.C., Deloitte Impuestos y Servicios Legales, S.C., Deloitte Asesoría en Riesgos S.C., Deloitte Asesoría Financiera, S.C. las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales en México, bajo el nombre de "Deloitte".

Esta comunicación contiene información general solamente, y ninguno de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sus firmas miembro, o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "red Deloitte") está, mediante esta comunicación, prestando asesoramiento o servicios profesionales. Antes de tomar una decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar sus finanzas o su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad en la red de Deloitte será responsable de ninguna pérdida sufrida por persona alguna que confíe en esta comunicación.