

Deloitte.



Caso de éxito: Aeroméxico

Información para disminuir riesgos
y mejorar procesos

Tips **ANÓNIMOS**
Sistema Integral de Ética

Radiografía

País de origen: México

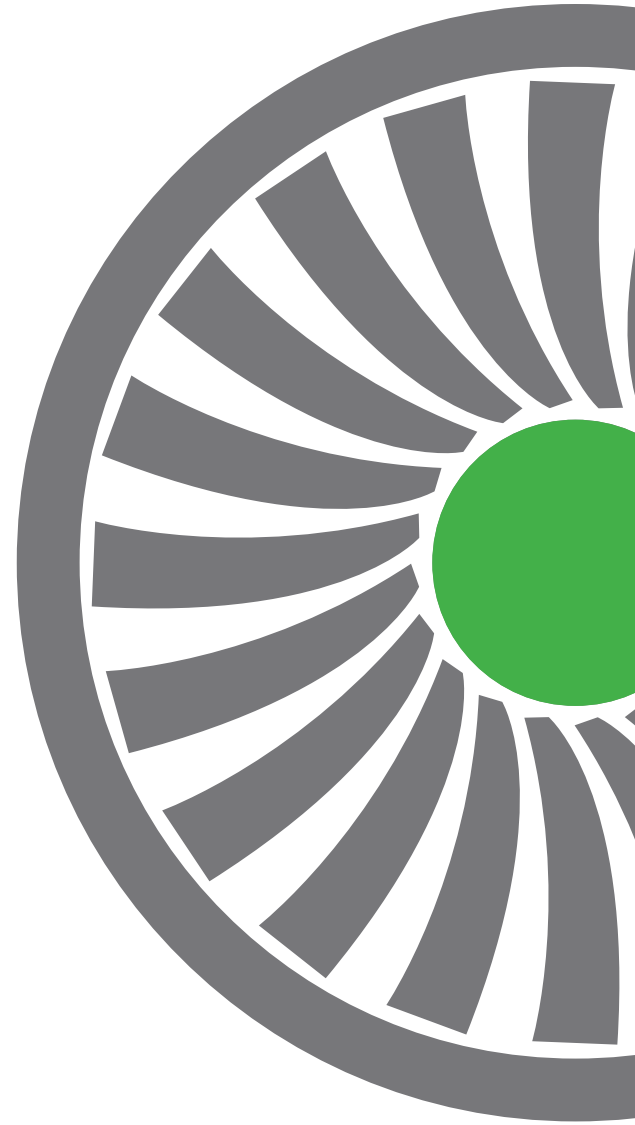
Tiempo en el mercado: Desde 1934

Industria: Servicios de transporte de pasajeros

Número de empleados: 13,205

Puntos de venta: Red de destinos con más de 80 ciudades en tres continentes

Servicios: Vuelos comerciales y transporte de carga



Perfil de la empresa



Aeroméxico es la aerolínea más grande de México. Opera más de 600 vuelos diarios desde su principal centro de operaciones, localizado en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Su red de destinos alcanza más de 80 ciudades en tres continentes: 46 en México, 16 en el resto de Latinoamérica, 16 en Estados Unidos, tres en Canadá, tres en Europa y dos en Asia.

La flota actual del Grupo suma más de 120 aviones: Boeing 787, 777, 737, así como Embraer 145, 170, 175 y 190 de última generación. En 2012, anunciaron la compra de 100 aviones Boeing conformados por 90 equipos 737 MAX y 10 equipos 787-8 y 787-9 Dreamliner.

Como socio fundador de SkyTeam, Aeroméxico ofrece más de 1,000 destinos en 177 países, a través de las 20 aerolíneas socias que integran la alianza, y donde se pueden obtener diferentes beneficios y disfrutar de 636 salas VIP alrededor del mundo.

Grupo Aeroméxico (empresa pública desde 2011) abarca las divisiones Aeroméxico, Aeroméxico Cargo, Aeroméxico Connect, Aeroméxico Capacitación, Aeroméxico Servicios y Club Premier.



“Al inicio el objetivo era establecer una línea de denuncia, el proyecto ha trascendido, hacia el fortalecimiento de la cultura ética en la empresa. Los resultados de información que arroja el sistema, además de la confianza y respaldo que siente el empleado, ayuda para que las operaciones del Grupo se mantengan en orden, detectando fallas y previniendo riesgos”.

Dirección Corporativa de Auditoría Interna de Grupo Aeroméxico



¿Por qué implementar un Sistema Integral de Ética?

Como toda empresa con operaciones globales las 24 horas, los 365 días del año, Grupo Aeroméxico buscaba una forma de reforzar el control de sus operaciones para así detectar y disminuir los distintos riesgos a los que se expone una compañía de este tamaño.

“La adopción de **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** nació como una iniciativa por parte de Auditoría Interna, con el fin de fortalecer el control

interno del Grupo; somos una empresa pública, con operaciones en muchas parte del mundo, por lo que somos susceptibles de experimentar situaciones que desde el punto de vista ético o de control, no son las deseadas.

Por esta razón era preciso contar con un mecanismo de denuncias para este tipo de temas. Sabíamos que este era un canal adecuado, y necesario tenerlo”, explicó la Dirección Corporativa de Auditoría Interna.



¿Por qué eligió el servicio de Deloitte?

Administrar una línea de denuncia no es una tarea fácil, mucho menos cuando de forma interna es la misma empresa quien ofrece el servicio a sus empleados; se pierde la objetividad y la confianza al existir un obvio conflicto de interés.

“En Grupo Aeroméxico, iniciamos administrando una línea de denuncia por nosotros mismos, con gente contratada directamente para este fin, pero observamos ciertos inconvenientes, dentro de ellos el costo, ya que para tener una buena cobertura necesitas tener varios turnos, gente de cierto perfil que pueda atender las llamadas, por lo que, al final nos dimos cuenta de que la administración de un tercero confiable era la mejor opción y que elegir a Deloitte como proveedor era una promesa para un servicio de

excelencia, decidimos que el mejor camino era contratar a un tercero, y así fue como iniciamos el proceso con **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética de Deloitte**”, comentó la Dirección Corporativa de Auditoría Interna.

“Verificamos otras firmas que daban este servicio y después de hacer una revisión del producto de cada uno y de pláticas con sus representantes, nos decidimos por Deloitte. En principio lo encontramos bastante completo y seguro; nos dio confianza conocer el proceso de supervisión, el manejo de la información, ya que era la parte más delicada para nosotros. En todas nuestras dudas, **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** siempre tuvo una respuesta completa.”



“Una firma grande como Deloitte da confianza en su nivel de profesionalismo, sabes que puedes obtener un servicio de valor”.

¿Cómo aporta valor nuestro servicio a Grupo Aeroméxico?

Uno de los retos para Grupo Aeroméxico es mantener el orden de sus operaciones en distintos lugares del mundo, a todas horas, todos los días del año: “Tener operaciones distantes siempre puede ser problemático; empieza a haber desapegos a las políticas, o muchas veces existe el desconocimiento de las mismas para hacer el trabajo”.

Por esta razón, uno de los valores agregados de **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** es la fuerte campaña de comunicación que se implementa de la mano de los equipos internos de cada compañía, para hacer la difusión y la educación para el uso correcto del sistema. “En la campaña de difusión nos concentramos en que llegará el anuncio del sistema a todos nuestros puntos de

operación lo más pronto posible. Esto nos ha ayudado a tener una extensión de los mecanismos de control del Grupo”.

Aunado a esto, el beneficio no solo se traduce en un mejor uso, sino en un aumento en la confianza y bienestar de los empleados: “Al inicio, el mensaje que se manda a la organización es muy importante. Cuando los empleados ven que la empresa se está preocupando por fortalecer su sistema de denuncias, por mejorar la atención interna y externa para todos los interesados hacia la empresa, lo anterior transmite confianza y buena imagen a los usuarios”.

Lo anterior genera un círculo virtuoso de información muy valioso para cualquier empresa;

es la oportunidad de conocer áreas de oportunidad que difícilmente se pueden detectar en el día a día de las operaciones: “Como parte de Auditoría Interna el sistema funciona como un excelente proveedor de información de lo que pasa realmente al interior del Grupo; desde que se implementó el sistema, ha funcionado muy bien, los usuarios y empleados tienen confianza en la objetividad del servicio, saben que su identidad está protegida, que su denuncia será canalizada y atendida correctamente. Estos elementos le dan seriedad al tema y es lo que aprecian”, indicó la Dirección Corporativa de Auditoría Interna.

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

“Un servicio como **Tips Anónimos- Sistema Integral de Ética** resulta vital para las empresas que cuenten con un tamaño considerable de trabajadores; ofrece una gran tranquilidad para seguir con las operaciones. Los resultados de información que arroja el servicio, y la confianza y respaldo que siente el personal al contar con una línea de comunicación de este tipo, ayuda mucho para que las operaciones de cualquier empresa se mantengan en orden, detectando fallas y previniendo riesgos”.

“Las empresas que no tienen un sistema de este tipo se pierden la oportunidad de obtener información muy valiosa para mejorar los procesos y temas de mayor relevancia, relacionados con la reputación de la empresa. Si monetizamos, el costobeneficio ha sido mucho mayor al costo del sistema, no sabemos cuánto nos puede ahorrar detectar un riesgo donde la remediación del problema puede resultar más cara que la prevención”, finalizó la Dirección Corporativa de Auditoría Interna.



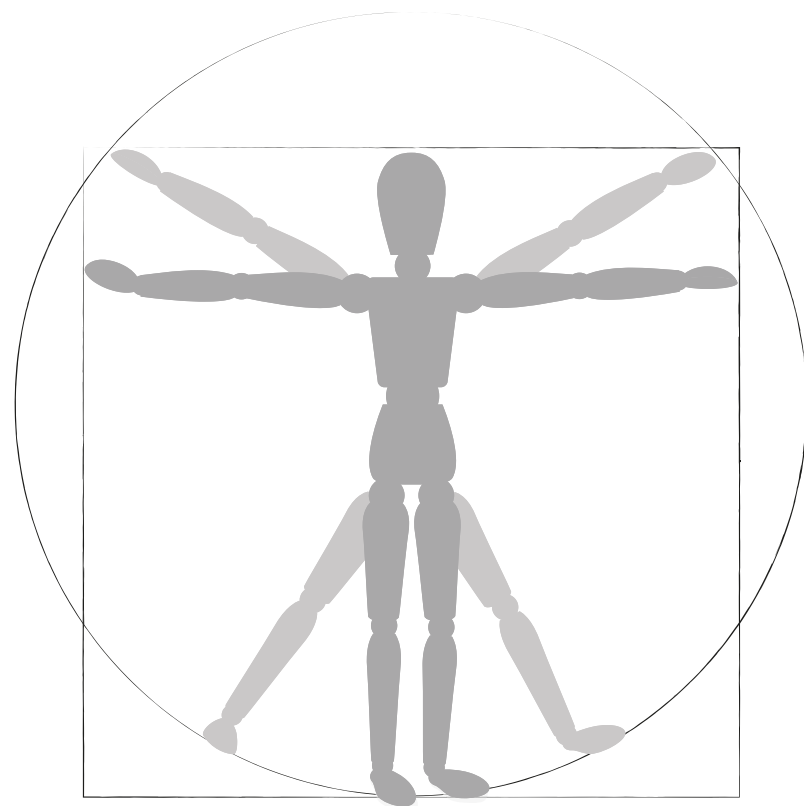
“Las empresas que no tienen un sistema de este tipo pierden la oportunidad de obtener información muy valiosa para mejorar los procesos y temas de relevancia; **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** funciona como un excelente proveedor de información acerca de lo que pasa realmente al interior del Grupo; la gente tiene confianza en el servicio, saben que su identidad está protegida, que su denuncia será canalizada y atendida correctamente”.

Dirección Corporativa de Auditoría Interna de Grupo Aeroméxico

Conozca nuestro Estudio Tips Anónimos 2014

Para conocer más sobre nuestros servicios y otros temas de ética en la empresa, lo invitamos a conocer nuestro **Estudio Tips Anónimos 2014. Panorama de la denuncia ética en las empresas mexicanas**. Los valores empresariales frente a la corrupción. En esta edición exploramos el tema de la corrupción y sus efectos; cuáles son las industrias más propensas a sufrirla y las posibles soluciones a este flagelo que afecta de manera importante la vida social, económica y política de nuestro país.

Para obtener nuestro Estudio, puede ponerse en contacto con nosotros, o bien, descargar el documento en:





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, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos y servicios legales, consultoría y asesoría, a 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 negocios. Los más de 225,000 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., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría y otros servicios profesionales en México, bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de pérdidas que pudiera sufrir cualquier persona o entidad que consulte esta publicación.