

Deloitte.



Caso de éxito: Price Shoes

Ayudando a las empresas a adoptar la ética en todos sus procesos

Tips **ANÓNIMOS**
Sistema Integral de Ética

Radiografía

País de origen: México

Tiempo en el mercado: desde 1996

Industria: Detallista.

Número de empleados: Más de 800 mil socios.

Puntos de venta: Sucursales, venta en línea, *telemarketing*, tiendas comunidad y distribuidores autorizados dentro y fuera de México.

Servicios: Venta de calzado, ropa y otras líneas de negocio por catálogo y en tiendas.





Perfil de la empresa

Price Shoes es una empresa mexicana que incursionó en el negocio de la venta de calzado, ropa y accesorios por catálogo desde 1996, creando una fuente de empleo para miles de personas, que hoy suman aproximadamente unos 800 mil afiliados.

Precios competitivos, moda y una extensión de los puntos de venta hacia sucursales, venta en línea y *telemarketing*, así como tiendas comunidad, han hecho que la empresa hoy se haya expandido más allá de México.

Price Shoes tiene presencia y cobertura en todo el país a través de sus diferentes sucursales, distribuidores y centros de entrega, así como a través de los servicios de *telemarketing* y venta en línea.



“Queríamos evidenciar y documentar los problemas que ya existían para darles seguimiento; pero no teníamos forma de gestionarlo correctamente. Ahora, con **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** tenemos los elementos para detectar, sancionar y corregir cualquier conducta que lesione a nuestros colaboradores.”

Director de Normatividad de Price Shoes



¿Por qué implementar un Sistema Integral de Ética?

La gente es el principal activo de una empresa; entre mayor es la organización, más difícil se vuelve gestionar los riesgos implícitos del crecimiento en la plantilla de colaboradores. Esta situación obliga a buscar sistemas de control y prevención de riesgos que puedan cubrir a toda la organización, de forma eficaz e inmediata.

“Como parte de la filosofía de Price Shoes escuchamos a todo el personal y en todos los niveles; el importante crecimiento de la empresa nos sugirió implementar herramientas con alcance de pared a pared, que de forma automatizada nos permitiera recibir, investigar y dar una respuesta a nuestros colaboradores, quiénes, además, nos ayudan a mejorar a través de sus

comentarios y denuncias sobre incidencias dentro de la organización”, comentó el Director de Normatividad de Price Shoes, sobre la operación de Tips Anónimos- Sistema Integral de Ética en la empresa.

“Buscábamos una herramienta que de manera automática, y a través de toda la compañía, nos ayudara a gestionar de forma más ordenada y eficaz cualquier incidente de comportamiento no apropiado”, agregó el Director.

“También necesitábamos fortalecer nuestro liderazgo y fomentar el comportamiento ético en los mandos medios y altos de la empresa”.



¿Por qué eligió el servicio de Deloitte?

El gran reto de implementar un sistema integral de ética es poder brindar la confianza a sus usuarios de que cualquier denuncia será correctamente tratada y resguardada; en esto estriba el éxito del servicio. “Queríamos evidenciar y documentar los problemas que ya existían para darles seguimiento; pero no teníamos manera de gestionarlo de forma correcta. Ahora, con **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** tenemos los elementos para detectar, sancionar y corregir cualquier conducta que lesione a nuestros colaboradores”, afirmó el directivo.

La objetividad e imparcialidad juegan un papel muy importante; contar con un canal seguro y activo en todo momento es fundamental para lograr que un sistema integral de ética funcione. Esta fue una de las razones por las que Price Shoes eligió **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética**: “Lo que más nos interesó fue el Centro de Contacto. Requeríamos la figura de un tercero objetivo en esta situación, un externo que no fuera juez y parte, pero que pudiera canalizar correctamente este tipo de situaciones, que pudiera administrar las denuncias imparcialmente y que le brindara la confianza a las personas para poder denunciar”.



“Lo que más nos interesó fue el Centro de Contacto. Requeríamos la figura de un tercero objetivo en esta situación, un externo que no fuera juez y parte, pero que pudiera canalizar correctamente este tipo de situaciones”.

Nuestra propuesta de valor

Lo más valioso de **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** es que se trata de un servicio total, es decir, no es solo un medio para reportar comportamientos no éticos, sino que realmente abarca todo los aspectos

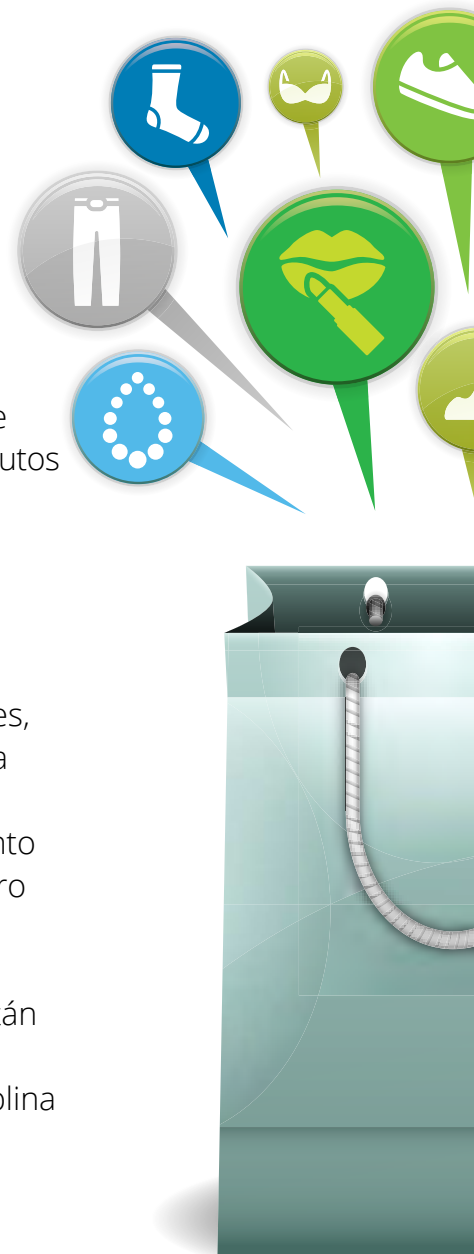
del cumplimiento ético. En el caso de Price Shoes, la implementación no se limitó al servicio de denuncia anónima, sino que se instaló el sistema integral, que comprendió las siguientes etapas:



“Fue de gran ayuda la asesoría que nos brindaron para el diseño de la campaña de comunicación interna, así como la participación del equipo en las sesiones de difusión, porque éstas las llevó a cabo Deloitte; y así nuestros colaboradores pudieron ver que la plataforma no la manejábamos nosotros, sino que había un elemento de imparcialidad y objetividad en este sistema”, explicó el ejecutivo, y agregó: “También nos ayudaron a organizar correctamente nuestro comité de ética. Nosotros ya habíamos implementado uno, pero gracias a sus recomendaciones pudimos hacer que funcionara de forma más eficaz y privada. Esto nos llevó a madurar en nuestro tratamiento

con el tema de la ética. A partir de esta asesoría redactamos los estatutos de operación, el documento de notificación al denunciado sobre un tip anónimo y las políticas que definen a nuestro comité”.

Y continuó: “En los primeros meses, a través del comité fortalecimos la forma de notificar a nuestros colaboradores sobre el seguimiento a sus denuncias y dejamos en claro que investigamos a quienes son denunciados. A un año de haber implementado estas medidas, están funcionando muy bien, estamos madurando en mantener la disciplina y el régimen de consecuencias”.



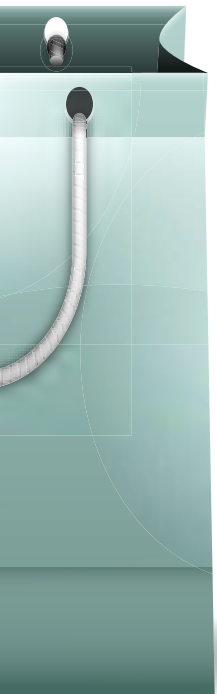
Beneficios a corto plazo



Implementar todas las fases de **Tips Anónimos-Sistema de Integral de Ética**, sumado a una buena colaboración entre Deloitte y los tomadores de decisión de Price Shoes, hizo que los resultados se volvieran palpables en un tiempo muy corto. El sistema permitió:

- Fortalecer la conducta de los colaboradores y alinearla al código de ética.
- Identificar aquellas áreas susceptibles a los malos comportamientos.
- Empezar a identificar patrones de comportamiento para prevenir riesgos.
- Fortalecer la imagen ética de la empresa.

“Al ser un sistema integral, es posible homologar todos los procesos que implica un cumplimiento ético en la empresa; esto es especialmente importante cuando se tienen varias sedes que cubrir; todos estos aspectos llevan a resultados inmediatos; en un plazo muy corto empezamos a ver los beneficios. Deloitte sigue hombro a hombro con nosotros, en ningún momento hemos dejado de tener su asesoría. Hoy, toda la organización conoce que cualquier desviación al código de ética será sujeta a investigación”, comentó el Director.



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

El beneficio más grande que se puede obtener de un sistema integral de ética es la confianza. El sistema es un paso a las mejores prácticas universales en temas de recursos humanos y comunicación, y es una herramienta que ayuda para que los colaboradores se mantengan en comunicación con la empresa.

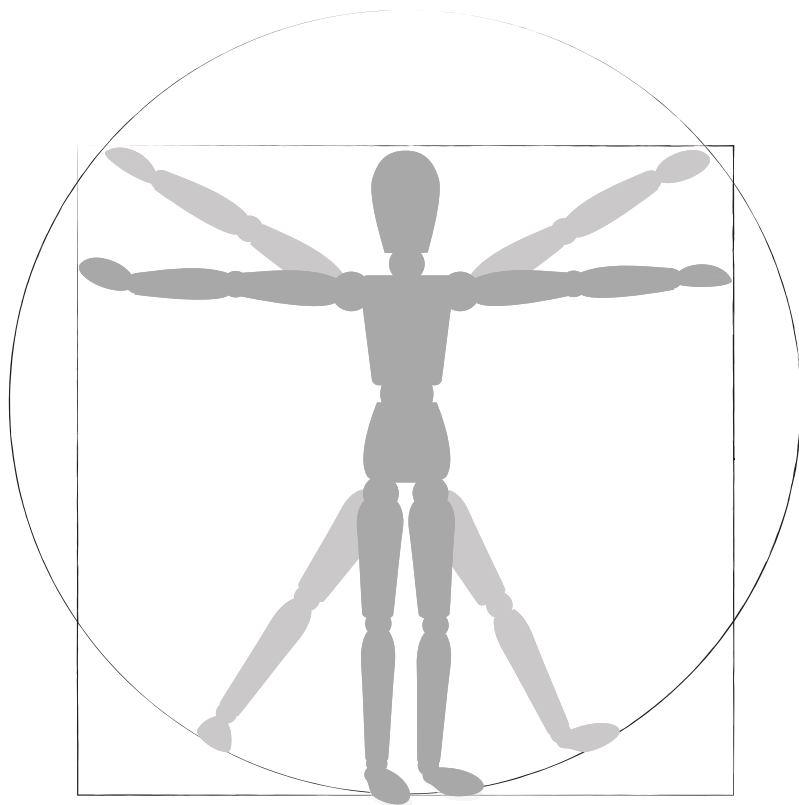
“Este sistema nos ha ayudado a alinear la ética a nuestro liderazgo. Para nosotros el liderazgo no es solo un tema de productividad, sino de asertividad con todos los colaboradores. Fomentamos el respeto, la tolerancia, la evaluación justa y la equidad. Hoy contamos con programas formales donde el crecimiento

dentro de la empresa está ligado al tema de la ética y aquí **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** fue una parte importante para lograrlo”, afirmó el directivo.

“Ahora contamos con procesos formales de investigación para tratar cada denuncia y hemos establecido el código de ética como parte del compromiso para la gente de nuevo ingreso; cada nuevo colaborador debe conocer y firmar su compromiso con el nuevo código de ética, todos estos beneficios los hemos logrado con el apoyo de **Tips Anónimos- Sistema Integral de Ética**”, finalizó.

“**Tips anónimos-Sistema Integral de Ética** nos ha ayudado a alinear la ética a nuestro liderazgo. Para nosotros el liderazgo no es solo un tema de productividad, sino de asertividad con todos los colaboradores. Fomentamos el respeto, la tolerancia, la evaluación justa y la equidad. Hoy contamos con programas formales donde el crecimiento dentro de la empresa está ligado al tema de la ética y aquí el servicio de **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** fue una parte importante para lograrlo”.

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.