



## Caso de éxito: Grupo Ruz

Implementar un Sistema de Denuncias para prevenir conductas No Éticas

Tips **ANÓNIMOS**  
Sistema Integral de Ética

# Radiografía

---

**País de origen:** México

**Tiempo en el mercado:** 25 años

**Año de fundación:** 1991

**Industria:** Comercio

**Número de empleados:** más de 400 colaboradores

**Presencia:** Nuestros productos llegan a todo el continente teniendo una presencia fuerte en 10 países.

**Servicios:** Empresa líder en el desarrollo, diseño y distribución de productos con las mejores marcas a nivel mundial. Nuestras principales categorías de productos son: escolares, juguetes, maletas y set de equipaje, disfraces, accesorios de moda dentro de los que se agrupan; bolsas, gorras, relojes, lentes, pañaleras.



# Perfil de la empresa

Grupo Ruz es una empresa mexicana, fundada en 1991. Obtuvo los derechos de Disney en 1995 y con el paso del tiempo se consolidó como una empresa líder en el diseño y distribución de productos infantiles y juveniles.

Su portafolio incluye más de 30 categorías de productos, entre ellas: escolares, accesorios de moda, peluches, juguetes, disfraces, entre otras.

Actualmente son líderes en el mercado mexicano, con presencia en diez países del continente americano; asimismo, cuentan con oficinas propias en México, Puerto Rico, Brasil (Sao Paulo), China (Xiamen), Estados Unidos (Nueva York).





“Contar con Tips Anónimos, demuestra que nos interesa el cumplimiento de nuestros valores y que invertimos en todo un sistema que promueve la ética dentro de la empresa”.



# ¿Por qué implementar un Sistema Integral de Ética?

Para Grupo Ruz, la cultura de ética e integridad que han establecido define quiénes son como compañía, por ello consideraron imprescindible contar con un método de blindaje que les permitiera identificar cualquier conducta diferente a sus valores.

Buscaban contar con un sistema de ayuda en la prevención y, detección de comportamientos ilegales o faltos de ética que pudieran afectar sus objetivos e imagen en el mercado; garantizando que los valores de dignidad, respeto, honestidad, integridad y equidad se mantengan en la compañía.

El Sistema Integral de Ética sirve como guía para actuar de forma honesta y tratar a cada colaborador, cliente, socio, proveedor y consumidor de manera justa. Con Tips Anónimos los colaboradores pueden levantar el teléfono, reportar situaciones anómalas y tener la confianza de que un experto las atenderá oportunamente y de forma anónima.

Grupo Ruz cuenta con los siguientes pilares: Comité de Ética, Código de Ética y medios de atención y denuncia.



# ¿Por qué eligieron el servicio de Deloitte?

Por tratarse de una firma con gran renombre que cuenta con la infraestructura adecuada para ofrecer un servicio que cumple con los requerimientos de calidad que Grupo Ruz buscaba.

El equipo de profesionales de la firma demuestra tener dominio del tema y les da confianza a los empleados para utilizar la herramienta. Las capacitaciones son completas y claras, y siempre hay canales de comunicación abiertos para consultas.



# ¿Cómo aporta valor el Sistema Integral de Ética a Grupo Ruz?

Contar con Tips Anónimos, Sistema Integral de Ética nos da mayor transparencia y confianza tanto interna como externamente. Demuestra que nos interesa el cumplimiento de nuestros valores y que invertimos en todo un sistema que promueve la ética dentro de la empresa. Esto brinda tranquilidad y seguridad a los empleados, para reportar conductas no deseadas con total confidencialidad.

Incentiva a los colaboradores y colaboradoras a apegarse a las normas éticas, legales y a los reglamentos internos.

Deloitte nos permite contar con un sistema formal y ágil a cargo de expertos para dar a conocer situaciones contrarias a los valores Ruz.

**¿Antes de esta herramienta se enfrentaron a algún problema?**

Sí, siempre pueden surgir situaciones; en ocasiones lo resolvimos a través de nuestro Comité de Ética, sin embargo, fue fortuito encontrarnos con la conducta infractora, no es lo mismo hablarlo internamente que tener un sistema especializado.

**¿Cómo definiría Grupo Ruz a Tips Anónimos?**

Confidencialidad, blindaje y transparencia.

Tips Anónimos es una herramienta que permite tener un blindaje a cargo de expertos para asegurar que las acciones del Grupo se hacen de acuerdo a sus valores y cultura organizacional.



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

Cuidar la ética debe ser una prioridad. Tener un sistema como Tips Anónimos debe verse como una inversión, es más valioso enterarse de estas conductas a no hacerlo.

Tener el respaldo de una firma altamente reconocida como lo es Deloitte, así como el profesionalismo de todos los consultores que intervienen en el sistema de Tips Anónimos, es un valor agregado.

**¿Cuáles han sido los beneficios a corto plazo de Grupo Ruz al haber implementado Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética?**

Mayor apego al reglamento interior de trabajo y normas éticas por parte de los colaboradores del Grupo.

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

Brindar seguridad tanto a los colaboradores como a la alta dirección de que existe plena apertura y confidencialidad en el seguimiento y resolución de temas que impactan el desempeño y el ambiente laboral.

Estamos enfocados en comunicar: transparencia a todos los niveles, respeto a los colaboradores que formamos Ruz y apertura para comentar ideas, propuestas o desviaciones al código de ética y normas laborales.

Proyecta que estamos abiertos a escuchar y solucionar problemas.

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

La ética empresarial reduce los conflictos internos y ayuda a mejorar la imagen de las empresas. Es un aporte importante para alcanzar los objetivos de calidad y atender temas delicados como la imagen, confianza y apego a los estándares.

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

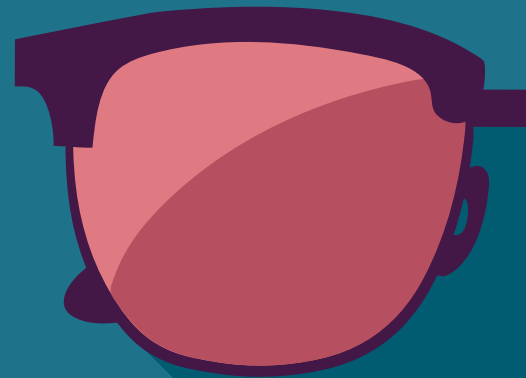
Sí. El implementar el Sistema Integral de Ética brindó mucha confianza a los colaboradores al saber que una empresa de clase mundial atiende estos reportes con profesionales que saben específicamente qué hacer. Perciben que fue una inversión importante para la empresa.

### **¿Con su imagen externa perciben algún cambio?**

Hacia afuera se consolida nuestra imagen. Proyecta que en Grupo Ruz se da seguimiento a las conductas que no se apegan a la ética de la empresa. Ven que tomamos en serio los valores y la ética de la empresa, que se formaliza a través de esta herramienta.

### **¿En el México actual es importante tener estos sistemas?**

Por el momento que vive México es de gran valor resaltar que una empresa tiene ética, transparencia y valores.

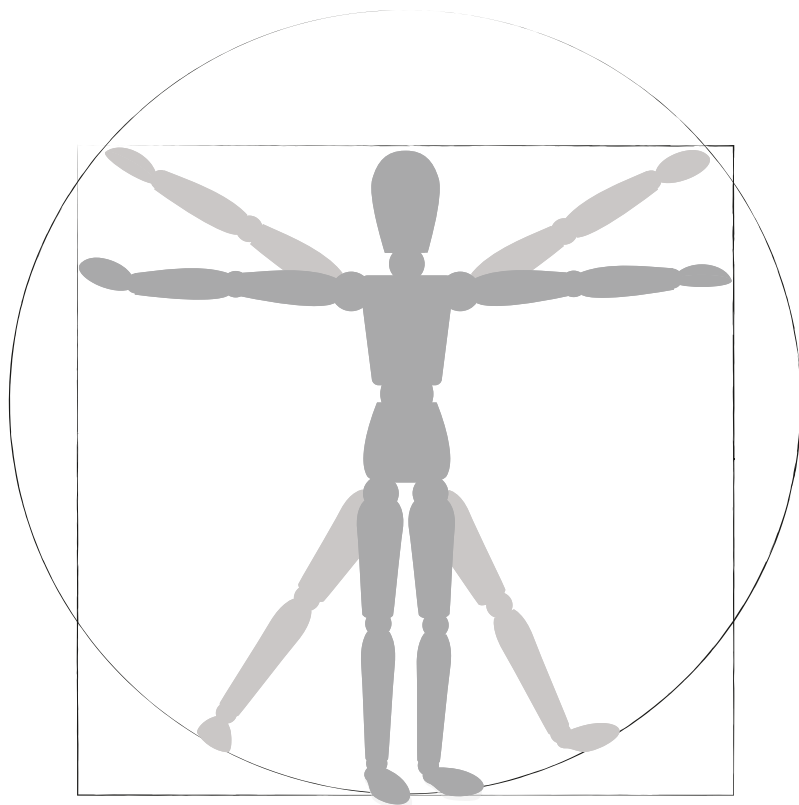




“Tener el respaldo de una firma altamente reconocida como lo es Deloitte, así como el profesionalismo de todos los consultores que intervienen en el sistema de Tips Anónimos, es un valor agregado”.



# 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](mailto: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](http://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 245,000 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.