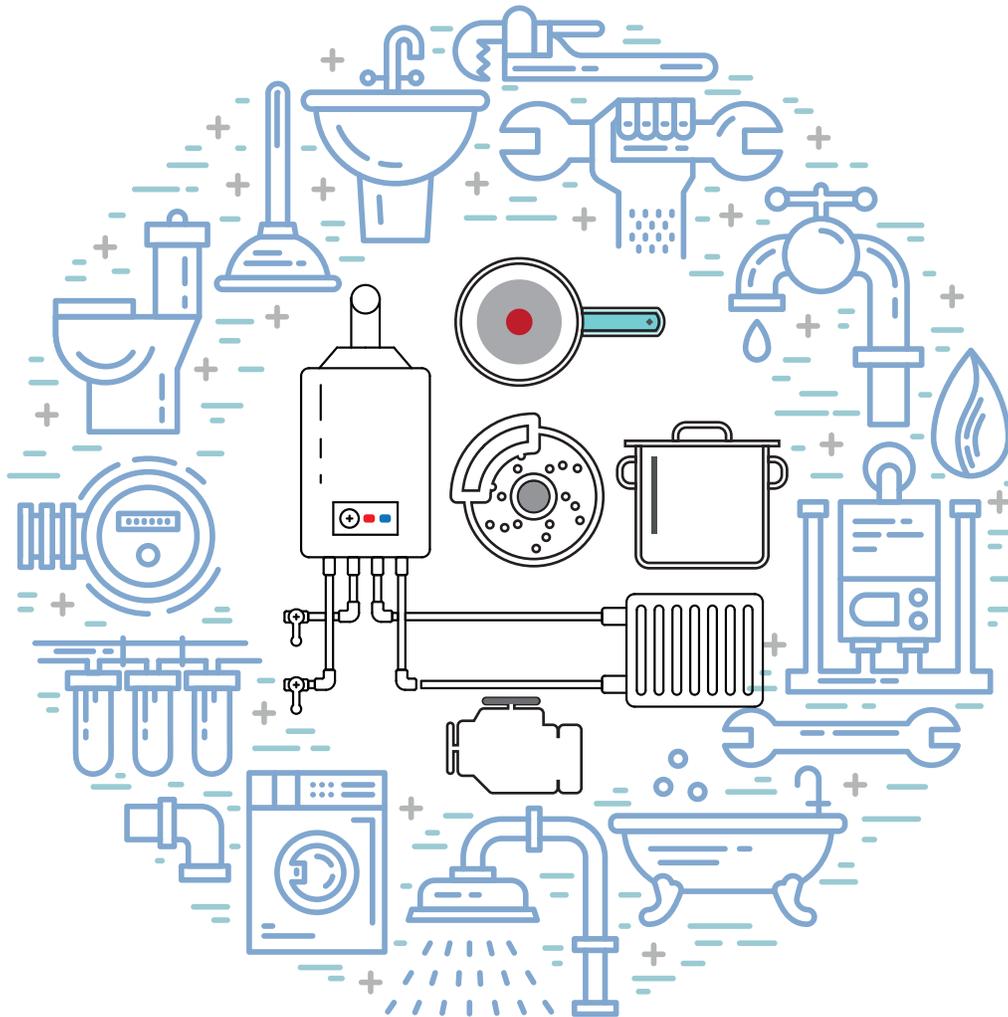


# Deloitte.



## Caso de éxito: Grupo Industrial Saltillo

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:** fundada en 1928

**Industria:** Manufactura y Consumo

**Número de empleados:** más de 7,500 empleados

**Puntos de venta:** siete unidades de negocio y plantas productivas operando en cuatro países.

**Servicios:** cuenta con un sólido portafolio de marcas y productos que responden a las necesidades de clientes industriales y consumidores finales de México y el mundo.





# Perfil de la empresa

Grupo Industrial Saltillo (GIS) es el resultado de la visión y esfuerzo que tuvieron sus fundadores y del trabajo, creatividad y empeño de miles de personas que han participado en su desarrollo a través de sus más de ochenta y cinco años de existencia.

GIS diseña, manufactura y comercializa productos para diversos sectores industriales y de consumo. Participa en la industria automotriz mundial en la fundición y maquinado de autopartes y componentes en hierro y aluminio.

Enfocada en el desarrollo de soluciones para sus consumidores, participa en la industria de la construcción con el diseño, producción y comercialización de pisos y recubrimientos cerámicos y porcelánicos de gran formato para uso doméstico e institucional. Diseñan y producen calentadores de agua de alta tecnología para uso residencial e industrial que funcionan a base de gas o de energía solar y, para el hogar, diseña, manufactura y comercializa una amplia variedad de artículos de cocina, además de una línea de electrodomésticos.

La empresa está listada en la Bolsa Mexicana de Valores desde 1976 (BMV: GISSAA) y tiene operaciones en México, España, República Checa y Polonia.



“No teníamos importantes problemas de indisciplina, pero queríamos asegurarnos de mejorar las condiciones para un ambiente de trabajo agradable, así como reforzar el control y los principios éticos dentro de la institución”.

**El Comité Central de Integridad de GIS**

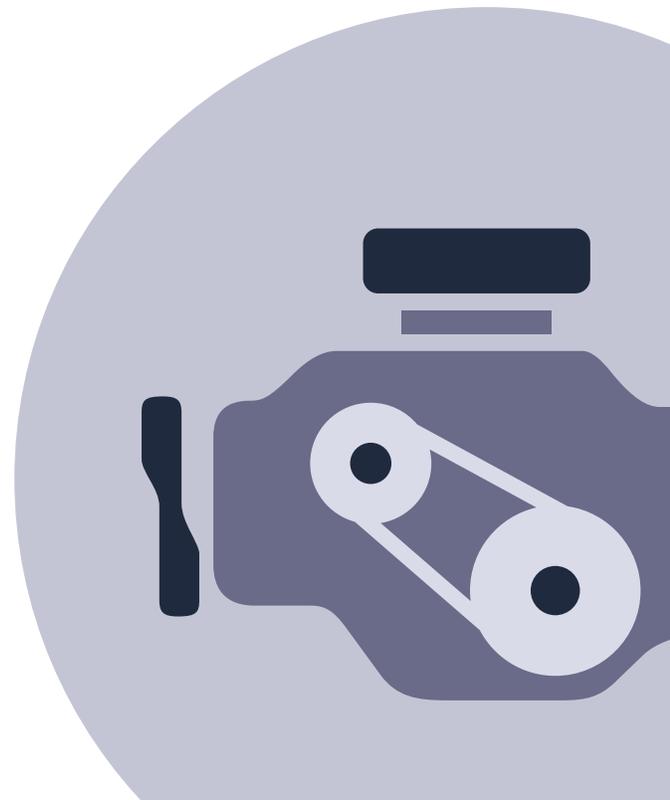


# ¿Cuáles eran los Retos para GIS?

A lo largo de los años, GIS ha sido una fuente de estabilidad, progreso y desarrollo personal y económico para accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y comunidades. La empresa busca mantener esta buena relación a través de tres pilares fundamentales:

- Respeto a las personas que colaboran en GIS y promoción de su desarrollo individual
- Una conducta que asegure la observancia de los principios contemplados en el código de ética de GIS
- Un sentido de responsabilidad que conduzca al logro de los objetivos

Con base en lo anterior GIS tiene como Visión: Ser una organización global, que genere valor a través del desarrollo de empresas líderes, tal y como lo establece su decálogo, mismo que resume el legado de su filosofía empresarial.



# ¿Qué requería GIS?

A fin de cumplir con los objetivos de sus tres principios fundamentales, GIS implementó un proceso de integridad que exige el funcionamiento de un sistema de denuncias como un aspecto preventivo. “No teníamos importantes problemas de indisciplina, pero queríamos asegurarnos de mejorar las condiciones para un ambiente de trabajo agradable, así como reforzar

el control y la disciplina dentro de la institución; esto con la finalidad de cumplir con nuestro código de ética” comentó en entrevista el Comité Central de Integridad de GIS. “De no hacerlo, podría verse afectada la productividad y los resultados del negocio, así como un daño a largo plazo en la relación que mantenemos con nuestros clientes y proveedores”.



“De no [implementar un proceso de integridad], podría verse afectada la productividad y los resultados del negocio, así como un daño a largo plazo en la relación que mantenemos con nuestros clientes y proveedores”.

# ¿Cómo ayudó Tips Anónimos de Deloitte?

Dentro del proceso de integridad contamos con los servicios de Tips Anónimos, uno de los beneficios es su estructurado programa de comunicación, capacitación, seguimiento y documentación de las denuncias, lo cual constituye la totalidad de un sistema integral de ética; esto complementa a todas las herramientas de nuestro proceso como buzones, comités de integridad en cada negocio, correo electrónico de auditoría interna, etc.

“El aspecto de la comunicación fue muy importante para nosotros. Tuvimos que mejorar los procesos de comunicación y promoción de la línea de denuncia y recalcar a los directores la importancia de que ellos se involucraran en el

programa; también fue importante mantener comunicada a la gente sobre los resultados del proceso de integridad; es un sistema de comunicación que ya se tenía, pero con Tips Anónimos se reforzaron estos procesos de sensibilización”, afirmó el Comité Central de Integridad de GIS.

Asimismo, los clientes y proveedores también se vieron beneficiados por este sistema que comunica el compromiso de GIS con la responsabilidad social.

“Mantenemos un diálogo de transparencia con nuestros clientes y proveedores, les hemos compartido nuestro código de ética y han aceptado nuestros principios, e incluso, nos han compartido sus códigos de integridad, declaró.



“Mantenemos un diálogo de transparencia con nuestros clientes y proveedores, les hemos compartido nuestro código de ética y han aceptado nuestros principios”.

# ¿Cuáles fueron los resultados obtenidos?

Ante la pregunta sobre cuál sería el resultado que mayores beneficios ha arrojado Tips Anónimos, el Comité admitió que el beneficio principal del sistema es una documentación puntual de los avances. “Para nosotros es una gran ventaja porque podemos hacer una consolidación y documentación de resultados que al momento de comunicar, es congruente y se basa de realidades medibles”.

Paralelamente, esta documentación arroja datos suaves y duros respecto a los avances de la implementación del proceso de integridad. “Tenemos todo documentado, le damos seguimiento

a cada una de las denuncias y tenemos una forma de consolidar los resultados, de presentar indicadores duros sobre el avance del proceso de integridad; por otra parte, nuestra gente, al ver que es un sistema que está abierto y que es confidencial, nos apoya a su funcionamiento. Esta confianza se extiende hasta nuestros clientes, proveedores y accionistas” indicó.

“Las denuncias realizadas han tenido un seguimiento puntual. Trabajamos estrechamente con el área de auditoría interna a fin de esclarecer todos aquellos casos relacionados con daños al patrimonio”.



“Nuestra gente, al ver que es un sistema que está abierto y que es confidencial, nos apoya a su funcionamiento. Esta confianza se extiende hasta nuestros clientes, proveedores y accionistas”.

# ¿Cuál es la percepción del servicio Tips Anónimos de Deloitte?

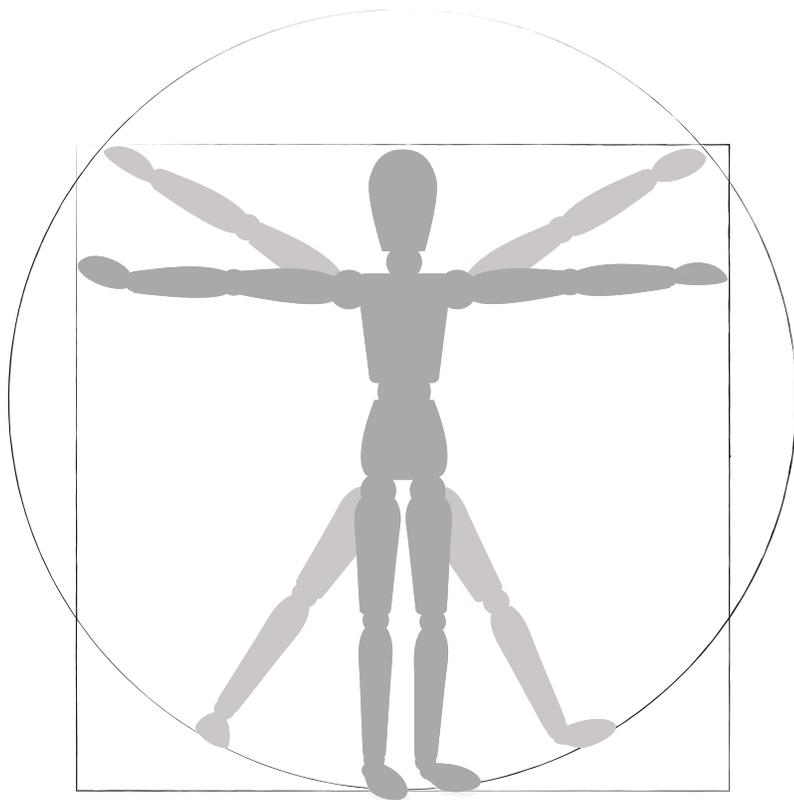
Grupo Industrial Saltillo eligió a Deloitte por su reputación como líderes globales en la asesoría de negocios. “Cuando llegamos a la conclusión de que necesitábamos un sistema formal para recibir y dar seguimiento a las denuncias, cotizamos con diversos proveedores que dan este tipo de servicio, y de entre las opciones, decidimos contratar a Deloitte por ser una empresa bien constituida, de una extensa distribución por todo el país y con una sólida práctica internacional”.

“Nos sentimos muy atendidos y apoyados, ya que nuestra área tiene la responsabilidad de que la ética funcione en todo GIS y Tips Anónimos en un apoyo total para nuestro trabajo. Como sistema, es muy amigable, fácil de acceder y la gente lo entiende muy bien. Por el lado del servicio, la rapidez, la amabilidad y la calidad es excelente: siempre con respuestas claras y soluciones”, concluyó el Comité Central de Integridad de GIS.



“Nos sentimos muy atendidos y apoyados, ya que nuestra área tiene la responsabilidad de que la ética funcione en todo GIS y Tips Anónimos en un apoyo total para nuestro trabajo. Como sistema, es muy amigable, fácil de acceder y utilizar”.

# 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 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.