

Implementar un Sistema de Denuncias
para Prevenir Conductas no Éticas

Caso de Éxito: GRUPO INDUSTRIAL SALTILLO



Radiografía

País de origen: México

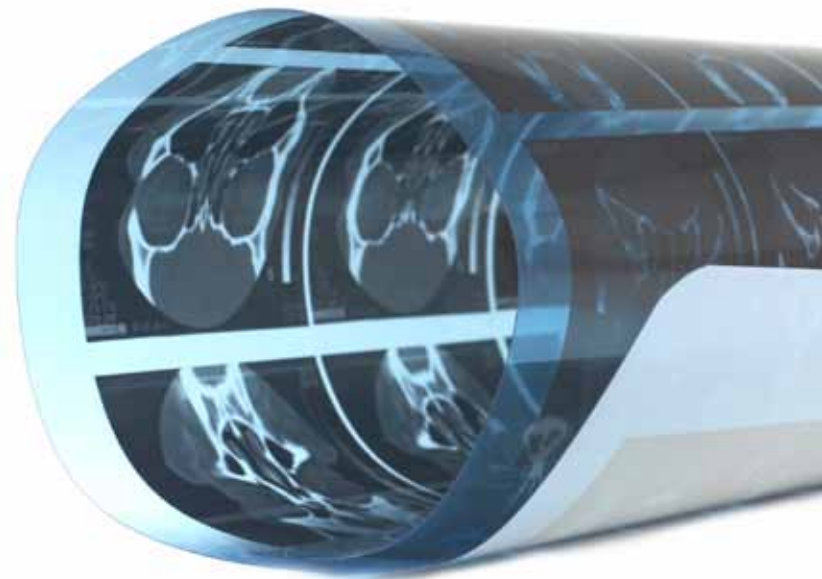
Tiempo en el mercado: fundada en 1928

Industria: Manufactura y Consumo

Número de empleados: más de 8,000 empleados

Puntos de venta: seis unidades de negocio y plantas productivas operando en seis ciudades del país

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

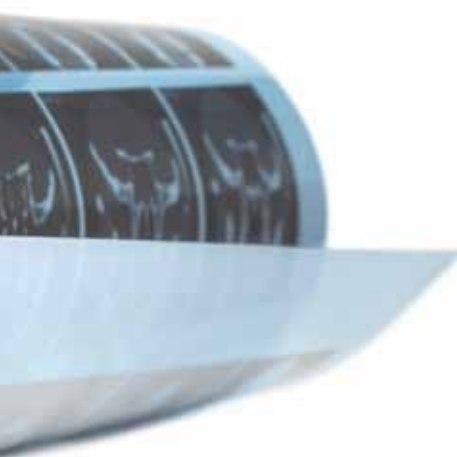
de la empresa

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 años de existencia.

GIS diseña, manufactura y comercializa productos para diversos sectores industriales y de consumo. Participa en la industria automotriz mediante la fabricación de autopartes y componentes; de la misma manera, funde partes que demanda la industria de electrodomésticos, así como los sectores agrícola y ferroviario.

También cuenta con presencia en la industria de la construcción con el diseño, producción y comercialización de pisos y recubrimientos cerámicos y de porcelana de gran formato para uso doméstico e institucional. En el segmento de consumo, son proveedores de calentadores de agua 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).



“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 esto, el reto de Grupo Industrial Saltillo es ser una organización con éxito perdurable, a través de crear y desarrollar empresas líderes, viables en el largo plazo y, de esta forma, mantener siempre vigente su legado 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 sistemas 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”.



¿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”.

Sobre el estudio Tips Anónimos 2011

Conozca el estudio **Tips Anónimos 2011: Panorama de la denuncia anónima en las empresas mexicanas** que guarda el estado de las denuncias de conductas no éticas al interior de las organizaciones en nuestro país. Su propósito es mostrar un panorama respecto a los problemas que reportan una mayor incidencia dentro de las empresas, así como sus repercusiones y los mecanismos existentes para prevenir, detectar y remediar estas conductas. Dé clic [aquí](#).



Contactos:**Ciudad de México**

Juan Manuel Torres
Tel. +52 (55) 5080 6271
jmatortes@deloittemx.com

Tijuana

Mario García
Tel. +52 (664) 622 7810
magarcia@deloittemx.com

Guadalajara

Víctor Salcedo
Tel. +52 (33) 3819 0555
vsalcedo@deloittemx.com

Gobierno Corporativo

Daniel Aguiñaga
Tel. +52 (55) 5080 6560
daguinaga@deloittemx.com

Monterrey

Sergio Villarreal
Tel. +52 (81) 8133 7370
svillarreal@deloittemx.com

Servicios de Investigación Forense

Jorge García Villalobos
Tel. +52 (55) 5080 6131
jgarcia villalobos@deloittemx.com

www.deloitte.com/mx

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, consultoría y asesoría financiera, a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda su experiencia y profesionalismo de clase mundial para ayudar a que sus clientes alcancen el éxito desde cualquier lugar del mundo en donde operen. Los aproximadamente 182,000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

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 la pérdida que pueda sufrir cualquier persona que consulte esta publicación.