

Deloitte.



Caso de éxito: Dish

Más que un sistema de denuncia ética,
un canal abierto de comunicación

Tips **ANÓNIMOS**
Sistema Integral de Ética

Radiografía

País de origen: México

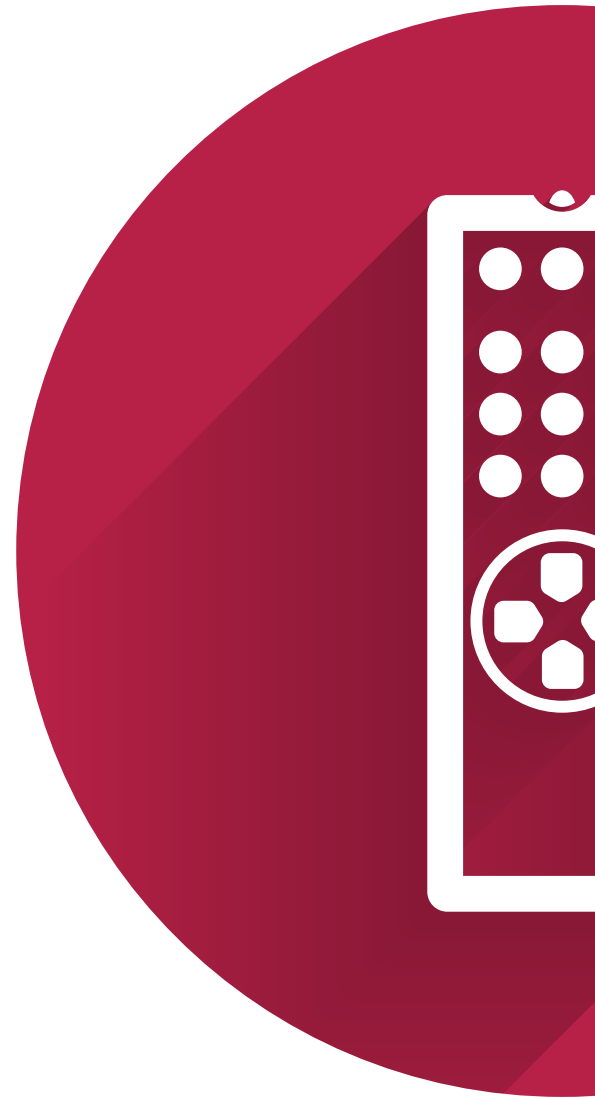
Tiempo en el mercado: desde 1998

Industria: Tecnología, Medios y Telecomunicaciones

Número de empleados: Más de 1,000

Puntos de venta: Más de 2.7 millones de suscriptores
en los 32 estados del país

Servicios: Televisión satelital y digital



Perfil de la empresa

Dish México forma parte de uno de los grupos más importantes de medios y telecomunicaciones del país: MVS Comunicaciones. El éxito de la empresa ha respondido a diversos factores: una programación selecta, tecnología de vanguardia, servicios cómodos para el usuario, amplia infraestructura humana y tecnológica, así como precios accesibles. Del mismo modo, Dish ha logrado establecer alianzas comerciales que le han dado una importante ventaja competitiva en el mercado mexicano.

La empresa utiliza tecnología de punta mediante el sistema DTH (*direct to home*) que permite la transmisión directamente del satélite con alta calidad digital de imagen y sonido a los hogares de México. Este servicio es proporcionado de acuerdo a la sociedad que mantiene con EchoStar empresa líder mundial de Telecomunicaciones.

Dish no ha dejado de ofrecer nuevos productos, ideas y tecnologías desde su lanzamiento, razón por la que se ha consolidado como un protagonista destacado dentro de la industria de la televisión de paga en México, ofreciendo al suscriptor diversión, entretenimiento, información y cultura a través de los mejores canales.



“No vemos a **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** como un medio de quejas, sino como un sistema de comunicación muy efectivo entre los colaboradores y la empresa; a través de él hemos recibido, además de denuncias éticas, inconformidades, felicitaciones, y con esta información hemos implementado mejoras en los procesos. En este sentido, el valor del servicio es extraordinario”.s.”

Martín Castellanos
Director de Recursos Humanos Dish México

¿Por qué implementar un Sistema Integral de Ética?

El mayor reto que puede tener una empresa es poder comunicarse con sus empleados, establecer un canal que pueda inspirar confianza y que pueda ser lo suficientemente imparcial para transmitir los mensajes de la forma más clara y directa posible. Dish encontró en **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** un instrumento perfecto para este fin.

“Para nosotros uno de los activos más importantes de la compañía es contar con un canal de comunicación efectivo entre el personal y la dirección, para que por este medio se puedan externar todo tipo de cuestiones, quejas, denuncias, dudas

y todo aquello que sucede en el día a día de los empleados y que puede tener un impacto en la organización”, comentó la Dirección de Recursos Humanos de Dish.

“No vemos a **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** como un medio de quejas, sino como un sistema de comunicación muy efectivo entre los colaboradores y la empresa; a través de él hemos recibido, además de denuncias éticas, inconformidades, felicitaciones, y con esta información hemos implementado mejoras en los procesos. En este sentido, el valor del servicio es extraordinario”, afirmó la Dirección.

¿Por qué eligió el servicio de Deloitte?

Elegir al proveedor que mejor cumpla las expectativas del servicio, y que pueda ofrecer un valor añadido a su trabajo, no es tarea fácil. La oferta es abundante, pero al final, la calidad habla por sí misma y se trasmite. Esta fue una de las razones por las que Dish eligió a Deloitte: los antecedentes de una excelencia en el servicio.

“Elegimos a Deloitte porque es una institución de mucho prestigio; nosotros ya teníamos el antecedente de trabajar

con ellos y nos pareció que **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** estaría a la altura de la excelencia que ya habían mostrado; y así fue: Deloitte nos ha ofrecido profesionalismo, confidencialidad, tiempo óptimo de respuesta, manejo adecuado de los procesos, asesoría, entre otros valores. Estamos muy satisfechos con el servicio, y aunque hemos recibido otras ofertas del mercado, hemos continuado con ellos por el excelente servicio que nos brinda”, comentó la Dirección.



“Deloitte nos ha ofrecido profesionalismo, confidencialidad, tiempo óptimo de respuesta, manejo adecuado de los procesos, asesoría, entre otros valores. Estamos muy satisfechos con el servicio, y aunque hemos recibido otras ofertas del mercado, hemos continuado con ellos por el excelente servicio que nos brinda”.

Martín Castellanos, Director de Recursos Humanos Dish México

Nuestra propuesta de valor

El principal valor que puede fomentar una empresa ante sus empleados es la confianza; en este sentido, tener un canal abierto para comunicar cualquier falta que afecte el desempeño es una herramienta importante para lograrlo. Sin embargo, se necesita garantizar las condiciones de seguridad y confidencialidad para el colaborador que denuncia un acto ilícito. Esta confianza sólo se gana y se mantiene con profesionalismo, ética y una cuidadosa metodología e infraestructura que cuide y sepa canalizar los aspectos más delicados de la información.

“Deloitte es una institución de confianza y prestigio que se distingue por su profesionalismo. Es una empresa con mucho respeto en el mercado. El prestigio es algo que da confianza para utilizar este servicio. Al inicio de la implementación era muy complicado que los empleados le pusieran nombre a su denuncia; hoy expresan sus comentarios de manera abierta. Esto nos tiene muy contentos pues hemos pasado del anonimato a una comunicación abierta entre el colaborador y la empresa”, comentó la Dirección, y agregó:

“Gracias a este servicio hemos diseñado un proyecto llamado ‘Cero Tolerancia’ que tiene como objetivo sancionar a cualquier colaborador que esté faltando a los principios éticos que rigen a nuestra compañía. Nuestro propósito es darle seguimiento inmediato a cada denuncia, y gracias a que **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** está disponible las 24 horas del día durante todo el año, hemos logrado detectar a tiempo situaciones que podrían haberse agravado”.

Beneficios de Tips Anónimos -Sistema Integral de Ética

- Se detectan áreas de oportunidad de la compañía
- Se establece un vínculo efectivo de comunicación entre la empresa y el colaborador
- Se mejoran los procesos, las políticas y los procedimientos
- El colaborador se siente realmente atendido y protegido

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

Recomendamos **Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética** por lo siguiente:

- Deloitte es una institución de prestigio que da seguridad al colaborador y confianza a la empresa.
- Hay una buena retroalimentación entre la empresa, el proveedor y colaborador.
- Existen mejoras en todos sentidos, a partir del servicio.
- Hay un ganar-ganar entre empresa, proveedor y colaborador.

“El sistema continua funcionando y aportando valor desde su implementación, hace seis años; gracias a la información recibida hemos podido detectar y corregir áreas de oportunidad; el tiempo de respuesta ha sido el óptimo, atendiendo y canalizando cada comunicación de forma correcta, y haciéndole llegar al comité los asuntos que merecen respuesta inmediata”, concluyó Martín Castellanos, Director de Recursos Humanos de Dish México.



“Nuestro principal valor es cultivar la confianza y seguridad entre nuestros clientes y sus colaboradores, de que su información será tratada con confidencialidad, imparcialidad y profesionalismo; que siempre estaremos ahí para prevenir y mitigar sus riesgos”.

Juan Manuel Torres, Socio Líder de Tips Anónimos-Sistema Integral de Ética. Deloitte México

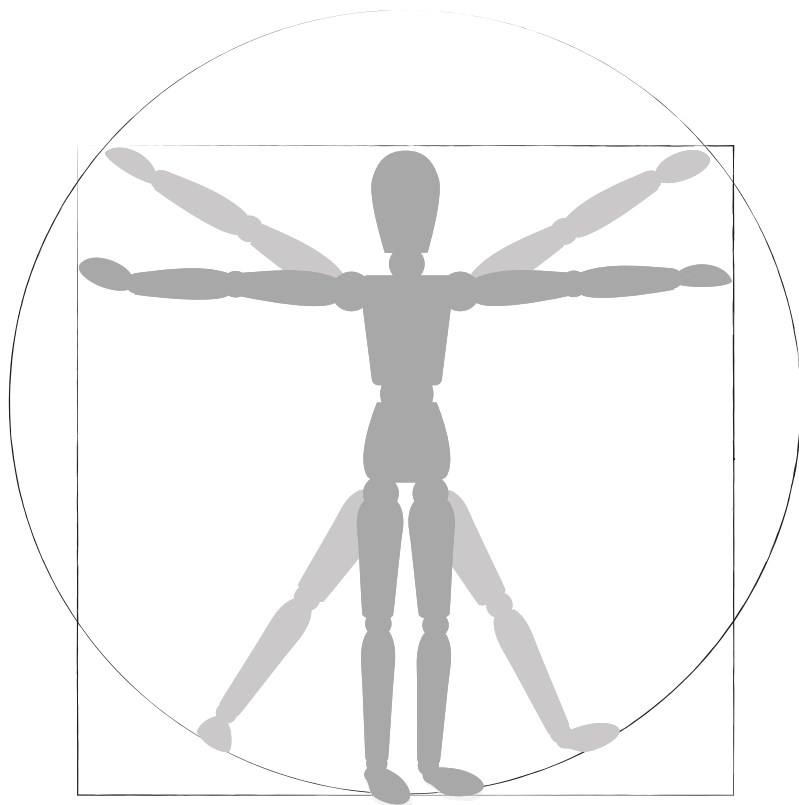




“Deloitte es una institución de confianza y prestigio que se distingue por su profesionalismo. Es una empresa con mucho respeto en el mercado. Este prestigio es algo que da confianza para utilizar este servicio”.

Martín Castellanos, Director de Recursos Humanos. Dish México

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.