



# INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Auditoría interna de Responsabilidad Social No: 01R/2012

Fecha: 19 / Julio / 2012.

## **INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 01R/2012.**

Durante el día 19 de Julio del 2012, se llevó a cabo la primera auditoría del año, al Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (SGRS), de acuerdo a los siguientes puntos:

**Objetivo:** Verificar la implementación del SGRS.

**Alcance:** Todas las áreas involucradas en el SGRS.

**Criterios aplicados:** Norma SA8000:2008, Manual de Gestión de Responsabilidad Social y documentos asociados.

**Auditor Líder:** MI. Roberto Alejandro Fernández Hernández

**Equipo Auditor:** N/A.

**Audidores/as en entrenamiento:** Dra. Claudia Verónica Gómez Varela, Ing. Minerva Ascencio Ramírez, Mtra. Soledad Rizo Orozco, LCP. Lorenzo Estrada Sin, Lic. Mario A. Manzano Luna, Lic. Hugo de León Meza, Lic. Saúl Lemus Méndez, Lic. Roxana Cortés Radall, Arq. Francisco Salcedo Zavala.

**Observadores/as:** C. María Salvadora Villarreal Martínez y LCP, Carlos Arturo Cruz Raygoza.

## **INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 01R/2012.**

### **Desarrollo:**

A continuación se presenta un resumen de las actividades realizadas en la auditoría:

<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
16/ Julio / 2012	Capacitación del equipo de nuevos/as auditores/as.	Se seleccionó y capacitó a un equipo de auditores/as.
11/ Julio / 2012	Planeación de la auditoría.	Se desarrollo el plan de auditoría de acuerdo al programa definido para ello.
12/ Julio / 2012	Autorización del plan de auditoría.	Por parte del Auditor Superior.
19/ Julio / 2012	Desarrollo de la auditoría a las diversas áreas.	Auditor líder y auditores/as en entrenamiento.

De acuerdo al plan de auditoría se llevaron a cabo las revisiones y se entregaron los diversos hallazgos a las áreas para su atención. A continuación se presentan dichos hallazgos más importantes, así como su calificación de estos de acuerdo a los criterios establecidos.

### **ÁREA DE COMPRAS/PROVEEDORES:**

Se evaluó el área de compras y se encontraron los siguientes hallazgos: Se realizan evaluación a los proveedores para su inclusión al padrón de proveedores, sin embargo los registros correspondientes no están llenados adecuadamente, le faltan datos.

Existen proveedores que no se encuentran integrados al padrón, Ej. Proveedor de fotocopiado e impresoras.

No se han definido el conocimiento de la percepción de los grupos de interés del área de compras.

De manera genérica se cuentan con actividades de difusión e involucramiento de los proveedores bien definidas e instaladas.

# **INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 01R/2012.**

## **DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS:**

En esta área se encontró lo siguiente:

En la revisión de los perfiles de puesto no se mostró evidencia de los perfiles actualizados en las siguientes direcciones, DPES, DR, AECF y la DGAJ presenta perfiles de puestos que ya no existen en la institución. Ej. Formas valoradas.

El sistema de control de personal, no cuenta con lenguaje incluyente.

De acuerdo a su procedimiento el área de recursos humanos cuenta con un espacio específico para resguardar los expedientes del personal, cuando se requiera alguno de ellos se debe contar con una solicitud por escrito, en la revisión realizada existen expedientes que no se encuentran ni se tienen los respectivas solicitudes de préstamo. Ej. AS, AECF, Directores/as, Jefe de depto. de RH.

En la revisión el área no se pudo mostrar los expedientes del personal de nuevo ingreso, ya que no se han entregado, están en resguardo de la dirección, se revisaron dos expedientes y estos no cuentan con la documentación requerida por los procedimientos.

El procedimiento para la administración y control de expedientes del personal no especifica qué hacer con los expedientes de las y los empleados que ya no laboren en la institución.

Adicionalmente, se encontraron registros con los logos anteriores.

## **ÁREA DE SERVICIO MÉDICO:**

En la revisión realizada al área se encontraron los siguientes hallazgos:

En el control de expedientes médicos del personal no cuenta con varios expedientes de personal supernumerario y adicionalmente, no se pudo mostrar información de algunas personas.

No se tiene definido que hacer con los expedientes cuando el personal ya no se encuentra laborando en la institución, ni como se pueden prestar información al Depto. de RH.

Las actividades realizadas por el área para los servicios de salud, no presentan documentos recientes, solo evidencia de años pasados.

Las consultas y recomendaciones al personal no se incluyen en el expediente de los mismos, solo análisis y resultados de diagnósticos, el resto es solo verbal.

## **INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 01R/2012.**

Se solicita información referente a la verificación de los servicios higiénicos y se comenta que no se han llevado a cabo estas verificaciones de manera formal solo verbal y de forma eventual.

No se han realizado encuestas de satisfacción del servicio médico ofrecido.

### **ÁREA DE CALIDAD/CONTROL DE DOCUMENTOS:**

Se revisó el área y se encontró bien organizada, las y los auditores sugieren cambiar los documentos en papel por documentos electrónicos.  
Falta mostrar los informes de la revisión por la dirección.

### **DEPARTAMENTO DE PROFESIONALIZACIÓN EN LA FISCALIZACIÓN SUPERIOR:**

Se verificó que el personal reciba inducción a todos los puestos, en especial las y los empleados de nuevo ingreso, personal reasignado/a y eventual, eso no se ha dado, ya que el área desconoce qué personal tiene este estatus, las áreas responsables no informan de estas modificaciones.

En la revisión del área referente a la capacitación del personal se encontró que no todo el personal ha sido capacitado en temas genéricos, ej. Responsabilidad social, equidad de género, etc.

### **DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**

Se verificó el plan anual de actividades, encontrándose que hay varios proyectos sin avance ya que no se han autorizado recursos para el desarrollo de estos.  
Ej. Escaleras de emergencia, baños si arreglar, etc.

### **DESPACHO DEL AUDITOR SUPERIOR:**

Se verificó el despacho del auditor superior encontrándose lo siguiente:

Se han definido adecuadamente los grupos de interés, y a algunos de ellos se han definido sus objetivos y metas. Falta definir objetivos para los demás grupos. Ej. Comisión de vigilancia.

Se determinaron los elementos para la definición de la Política de Responsabilidad Social, está autorizada y difundida por varios medios.

## **INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 01R/2012.**

Se nombró a la representante del sistema y se integró un comité para desarrollar y verificar las actividades necesarias para la instalación del SGRS.

Solo falta definir un método para la selección de un/a representante de las y los trabajadores de confianza, ya que los sindicatos participaran del comité.

### **SINDICATOS:**

Se comentó con los dos sindicatos de la organización, y se definió lo siguiente:

Sindicato del Congreso: Menciona no tener conflicto con la alta dirección, se respetan sus prestaciones y sus plazas, cuentan con un contrato colectivo y cuentan con sus condiciones de trabajo. Califican a su relación como buena. Ven con buenos ojos la actividad de la institución y están dispuestos a participar en las propuestas de la institución.

Sindicato de la ASEJ: Señala no tener ningún conflicto con la alta dirección, se respetan sus prestaciones y sus plazas, cuentan con un contrato colectivo y las condiciones de trabajo. Califican a su relación con la alta dirección como muy buena. Ven con muy buenos ojos el colaborar con la institución en los proyectos que esta tenga.

### **COORDINACIÓN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA**

Se verificó el área y sus principales hallazgos son:

Se tiene un buen control de los procesos de control ingreso, monitoreo de las instalaciones, verificación de personal externo, proceso de reporte de incidentes, actividades de señalética y capacitación a las brigadas de búsqueda y rescate, primeros auxilios, combate de incendios y evacuación.

Se encontró que ciertas actividades como los simulacros llevados a cabo por el personal no tienen registros ni están documentados.

## **INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 01R/2012.**

### **ADICIONALES:**

Se aplicó una encuesta de percepción del SGRS con la finalidad de conocer la opinión del personal respecto a los trabajadores de la institución.

Los resultados fueron los siguientes:

Encuestas aplicadas: 21, de las cuales 9 fueron mujeres y 12 hombres, la distribución de encuestas fue:

- 3 Directores/as,
- 5 Secretarios/as,
- 2 Auxiliar Administrativos/as,
- 5 Auditores/as,
- 2 Supervisores/as,
- 2 Jefes/as de departamento,
- 1 Analista, y
- 1 Intendente.

Los resultados de la encuesta son los siguientes:

La percepción general del personal respecto al sistema de gestión de Responsabilidad Social en buena, existe disposición para apoyar el proyecto y aunque existen áreas de mejora, el personal lo ve con buenos ojos.  
(Se anexa hoja resumen de las encuestas de percepción al personal).

### **Hallazgos generales:**

En la revisión realizada se detectaron nuevas áreas por desarrollar, sería deseable que se evaluara su inclusión a los sistemas.

Así mismo hay actividades que no tienen registros, sería deseable que se evaluara su inclusión a los sistemas.

MI. Roberto A. Fernández Hernández  
Auditor Líder.

Distribución:  
C.c.p. Auditor Superior.  
C.c.p. Auditora Especial de Cumplimiento Financiero.  
C.c.p. Directores de área.