



CISA

Central de Inversiones S.A.

**INFORME DEL SEGUNDO CICLO DE AUDITORÍA INTERNA A LA
IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL MODELO
“EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE - efr”
EN CENTRAL DE INVERSIONES S.A.**

Septiembre 12 de 2011

Informe Segundo ciclo de auditoría interna a la implementación del modelo EFR en CISA

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Procedimientos de Auditoría**
- 4. Fortalezas**
- 5. Hallazgos**
- 6. Resultados en gráficas**
- 7. Anexo entrevistas a funcionarios y servicios Outsourcing en CISA**

1. Objetivo

Verificar que la implementación y gestión del modelo empresa familiarmente responsable en CISA, se encuentre conforme a los requisitos establecidos en la norma efr 1000-1.

2. Alcance

Verificación de los numerales de la norma EFR 1000-1 y del tratamiento dado a los hallazgos configurados en el primer ciclo de Auditoría Interna y en la auditoría de certificación, con el propósito de medir el grado de percepción, reconocimiento y evidencias de la gestión del modelo.

3. Procedimientos de Auditoría

Entrevistas realizadas al representante de la Dirección para el modelo EFR y a un grupo representativo de funcionarios de planta de la entidad y bajo la modalidad de Outsourcing.

4. Fortalezas

Liderazgo y estilos de dirección

- ✓ El modelo efr de CISA se encuentra alineado con los objetivos corporativos de la Organización.
- ✓ La alta dirección de CISA facilita e impulsa la utilización de los beneficios contemplados en las políticas efr.
- ✓ Se evidencia el desarrollo de un programa de reconocimiento, inmerso en la políticas internas de efr, asociado al Objetivo Corporativo Desarrollo del Capital Humano.

4. Fortalezas

Políticas y Medidas efr

- ✓ Se evidencia la formalización de las políticas y objetivos del modelo efr, para CISA en el Manual N° 15; en él se puede determinar que dichas iniciativas son coherentes con los objetivos corporativos.
- ✓ El ámbito de aplicación de las políticas efr, benefician a la totalidad de los funcionarios de planta de la entidad.
- ✓ Se observó que los beneficios del modelo efr, fueron comunicados a los contratistas de servicios de Outsourcing de personal, para que contemplarán de acuerdo a sus necesidades, la viabilidad de su implementación.

4. Fortalezas

Políticas y Medidas efr

- ✓ La entidad otorga los beneficios efr, a todos los funcionarios de planta sin discriminación alguna.
- ✓ Las políticas fueron diseñadas mediante la realización de focus group, en los que se indagó acerca de las necesidades de los funcionarios frente a la conciliación familia – trabajo.

4. Fortalezas

Objetivos de Mejora

- ✓ La entidad cuenta con dos objetivos claramente definidos, planificados, asignados y formalizados en el Manual N° 15, los cuales se alinean al Objetivo Corporativo Desarrollo del Capital Humano.
- ✓ Los objetivos de mejora efr, cuentan con el despliegue de metas cuantificables.
- ✓ Los objetivos de mejora cuentan con programas cuantificables a través de indicadores individuales de gestión.

4. Fortalezas

Soporte Organizativo

- ✓ Se encuentra designado formalmente un representante efr[®], quien tiene definidas sus responsabilidades dentro del Manual N°15. Igualmente, se definieron y asignaron las funciones y responsabilidades clave dentro del modelo, para los diferentes roles de la organización.

4. Fortalezas

Indicadores efr

- ✓ Los objetivos efr establecidos por CISA, cuentan con sus respectivos indicadores.
- ✓ La organización cuenta con indicadores diseñados para medir el uso de los beneficios de las políticas internas en efr.
- ✓ Los indicadores de género para el modelo efr, permiten evaluar la equidad que la entidad aplica en su contratación de personal.

4. Fortalezas

Actividades de Seguimiento y Medición

- ✓ La entidad ha definido la frecuencia y responsabilidades para el desarrollo del ejercicio auditor, con el propósito de medir el grado de implantación y gestión del modelo.

4. Fortalezas

Actividades de Formación y Comunicación Internas

- ✓ La entidad cuenta con un plan de comunicación establecido en la normatividad interna e igualmente, se definió e implementó que el canal de comunicación para el modelo efr en CISA fuera ascendente, denominándose «*Familia Alegría*».
- ✓ CISA cuenta con plan de desarrollo individual y formación grupal para sus funcionarios de planta, este último basado en la identificación de necesidades generales de sus funcionarios mediante la realización de una encuesta .
- ✓ La entidad cuenta con un programa de inducción a nuevos funcionarios, el cual contempla la difusión de las políticas y beneficios del modelo efr.

5. Hallazgos - No Conformidad

Seguimiento y Medición

- No se evidencia la realización del ejercicio de autoevaluación, por parte de la representante efr[®], incumpliendo lo establecido por el elemento 8, del Modelo de Gestión efr 1000-1:2008.

5. Hallazgos - Oportunidades de Mejora

Liderazgo y estilos de dirección

- Se recomienda establecer la periodicidad en la cual se incluirán dentro de la agenda de revisión por la Alta Dirección, los temas relacionados con la gestión y mantenimiento del modelo efr en CISA, conservando los registros respectivos.
- Es conveniente conservar el registro de las acciones adelantadas por la representante efr®, en la entrega de funciones y compromisos a cada uno de los miembros de la alta dirección y líderes de proceso, para el sostenimiento del modelo.

5. Hallazgos - Oportunidades de Mejora

Políticas y Medidas efr.

- Es conveniente actualizar el Manual N° 15 «*Implementación Modelo efr Empresa Familiarmente Responsable*», toda vez que se observó que no se definieron las condiciones para la utilización de la medicina prepagada del numeral 3.2.4 «*Acuerdos corporativos.*»
- Es necesario obtener y conservar todos los planes de desarrollo individual de los funcionarios de planta CISA, en desarrollo de la políticas de desarrollo profesional del Manual N° 15.
- Es conveniente que los funcionarios vinculados bajo la modalidad outsourcing, conozcan los beneficios otorgados por su contratista.

5. Hallazgos - Oportunidades de Mejora

Objetivos de Mejora

- Es conveniente contar con el cronograma de las actividades establecidas en el programa de reconocimiento y conservar la evidencia de la ejecución de las mismas.

Indicadores efr

- Es preciso validar si algunos de los indicadores mínimos establecidos en el anexo III del modelo efr, que aún no han sido implementados en CISA, pueden ser apropiados para su medición y seguimiento. Igualmente, validar si los existentes son relevantes y generan valor agregado a la gestión del modelo.

5. Hallazgos - Oportunidades de Mejora

Actividades de Seguimiento y Medición

- Es conveniente utilizar la herramienta de gestión ISOlucion, para el registro, seguimiento y evaluación de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, generadas en los ciclos de auditoría al modelo efr.
- Es necesario conservar el registro de seguimiento, evaluación y toma de decisiones, sobre los resultados de los indicadores efr.
- Se recomienda conservar el registro del seguimiento y medición al cumplimiento de los objetivos de mejora del modelo efr.

5. Hallazgos - Oportunidades de Mejora

Actividades de Seguimiento y Medición

- Es conveniente definir en el Manual No 15, que la medición de Clima Organizacional definida en la Circular Normativa No 24, medirá la percepción y grado de satisfacción de los empleados frente al modelo efr.
- Se recomienda establecer el procedimiento para reportar la utilización con fines de medición, de todos los beneficios incorporados en el modelo efr.

5. Hallazgos - Oportunidades de Mejora

Actividades de Comunicación y Formación interna.

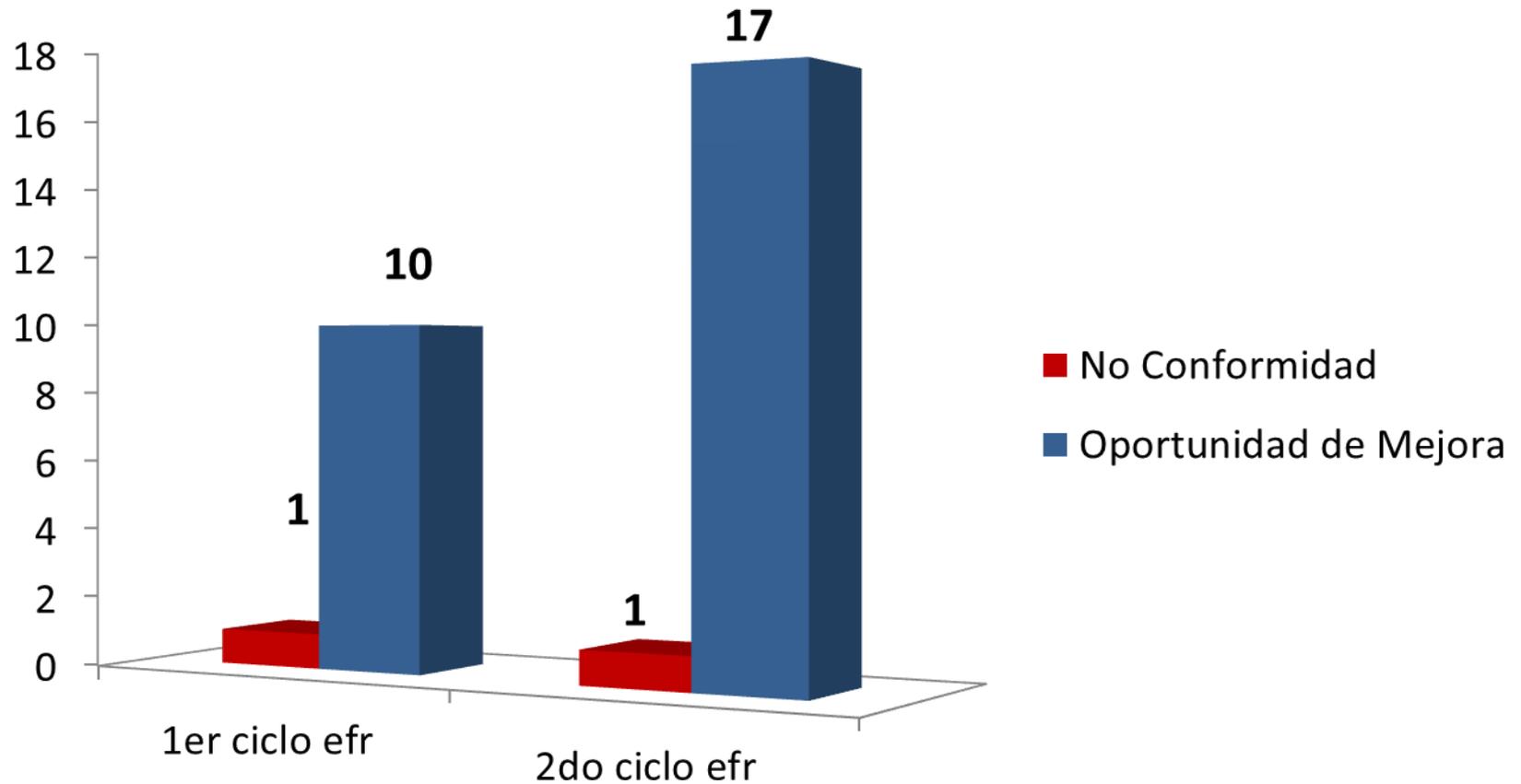
- Se recomienda establecer un botón de comunicación directo con el «*Canal Alegría*».
- Es conveniente direccionar el acceso al botón «Contacto» de la página de la Fundación Más Familia, con el fin cumplir con lo establecido en el elemento cinco (5) del modelo efr.
- Es conveniente definir y establecer un cronograma de comunicaciones que permita difundir las políticas, objetivos y resultados obtenidos por el modelo efr en CISA.

5. Hallazgos - Oportunidades de Mejora

Actividades de Comunicación y Formación interna.

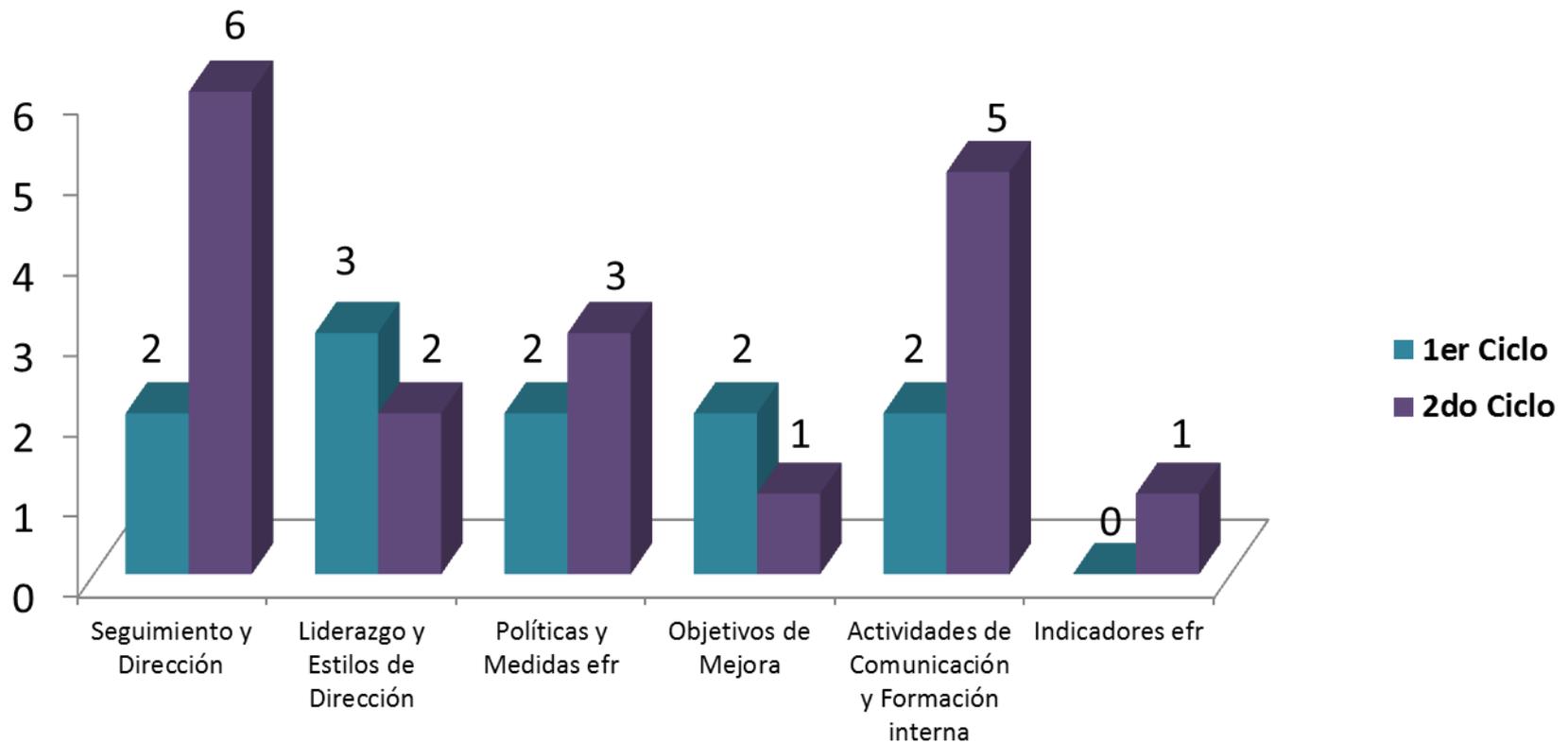
- Es recomendable diseñar e implementar un procedimiento para el tratamiento y solución de las solicitudes, quejas y/o reclamos, reportadas por los empleados en materia efr.
- De acuerdo con el resultado de las entrevistas realizadas a los funcionarios, es conveniente difundir y aclarar la funcionalidad de los accesos directos en materia efr, publicados en la intranet de CISA. Igualmente, es necesario difundir al interior de la entidad, el objetivo de tener un canal directo de comunicación con la Fundación Más Familia.

6. Resultados en gráficas



6. Resultados en gráficas

Comparativo de hallazgos entre el 1er y 2do ciclo de Auditoría Interna



7. ANEXO

GRÁFICAS Y CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS A LOS FUNCIONARIOS DE PLANTA Y SERVICIOS OUTSOURCING EN CISA .

Muestra de las entrevistas a los funcionarios de planta de CISA.

26

**UNIVERSO DE FUNCIONARIOS DE PLANTA A AGOSTO
12 DE 2011 - 84**

ALTA DIRECCIÓN

(Presidente, Vicepresidentes y Líderes)

20

Entrevistados %
11 **55**

Funcionarios de Planta

64

Entrevistados %
33 **52**

**Total muestra de Funcionarios
entrevistados**

Entrevistados %
44 **52**

Muestra de las entrevistas a los funcionarios de planta de CISA y Servicios Otusourcing.

27

84 Funcionarios de Planta.

Se Entrevistaron

- 44
- 52% del total planta

126 Servicios Outsourcing.

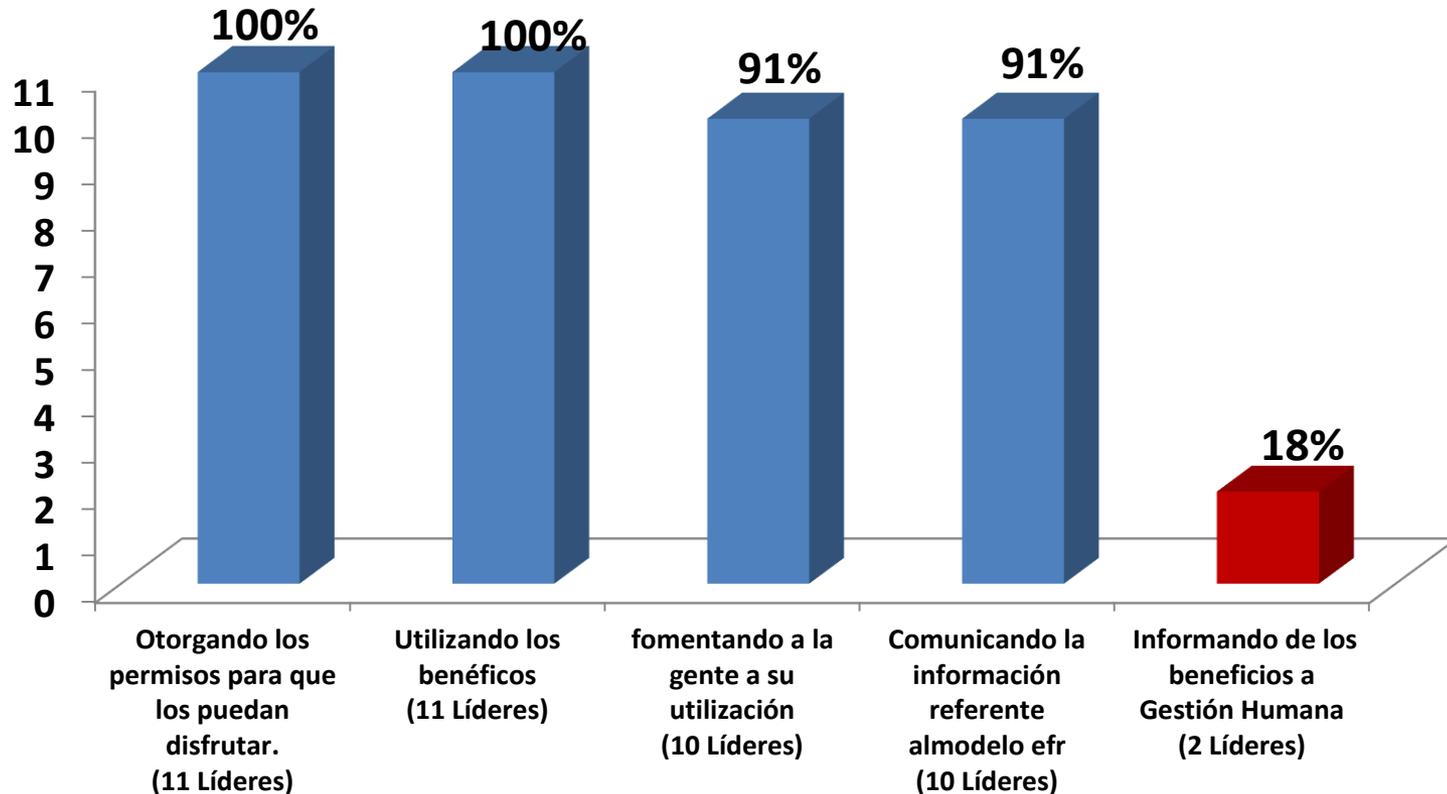
Se Entrevistaron

- 52
- 41% del Outsourcing

Observaciones de las entrevistas a los funcionarios de planta de CISA

Liderazgo y estilos de dirección

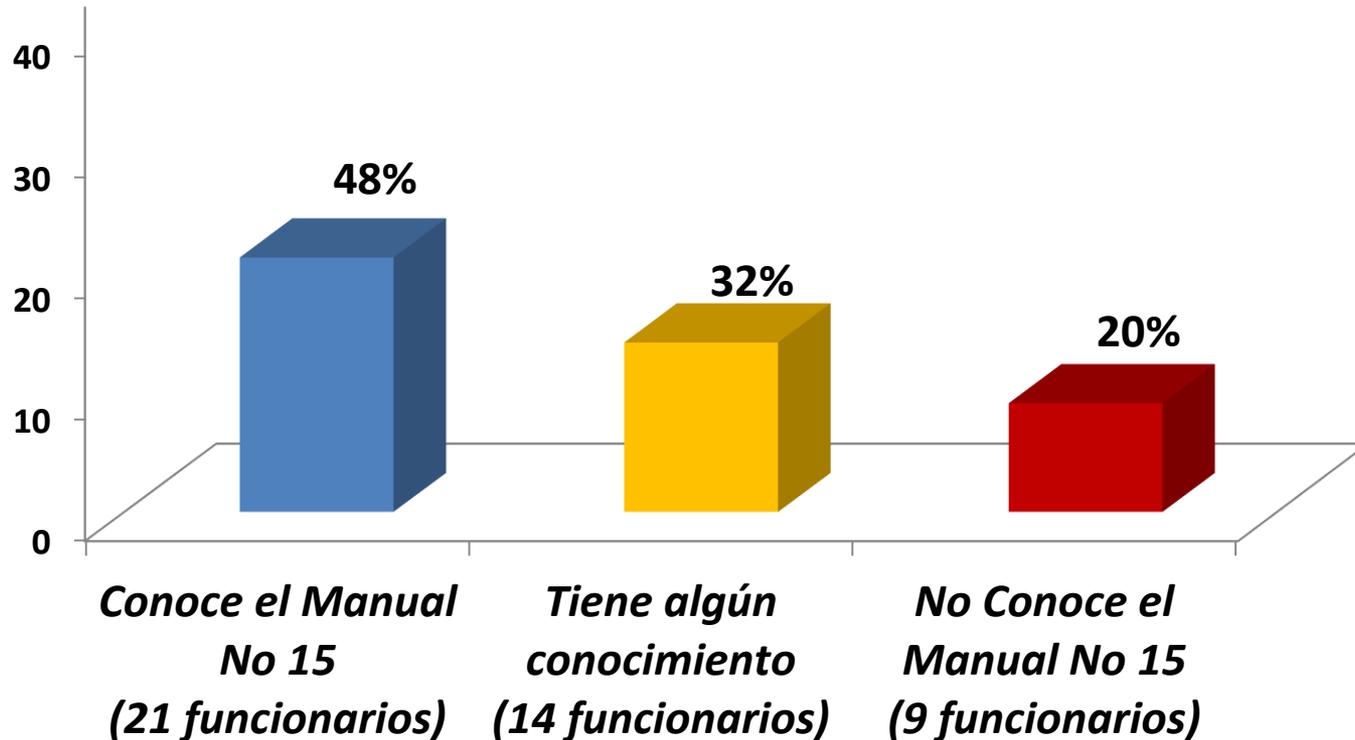
A la pregunta: ¿ Cómo contribuye con la aplicación de las políticas, objetivos, beneficios, etc. del modelo efr?



Observaciones de las entrevistas a los funcionarios de planta de CISA

Políticas y Medidas efr

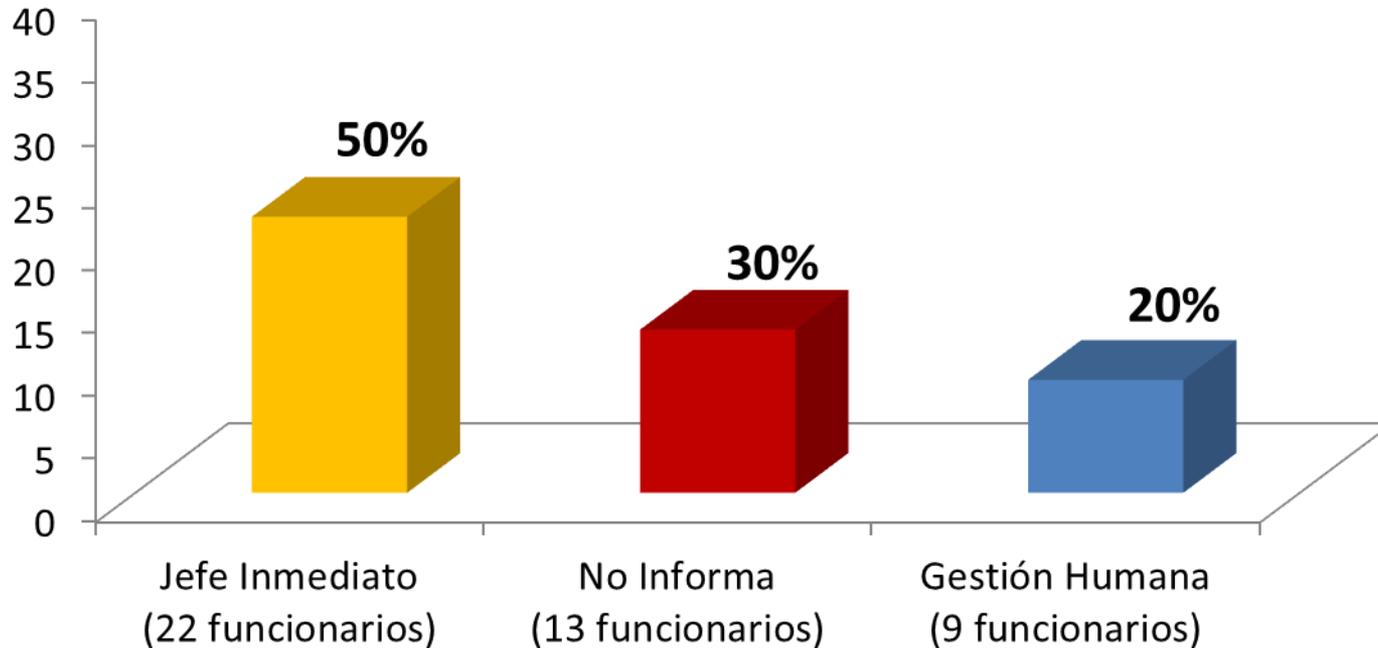
A la pregunta: ¿Conoce en dónde están plasmadas las Políticas, Objetivos, beneficios, etc. del modelo efr?



Observaciones de las entrevistas a los funcionarios de planta de CISA

Políticas y Medidas efr

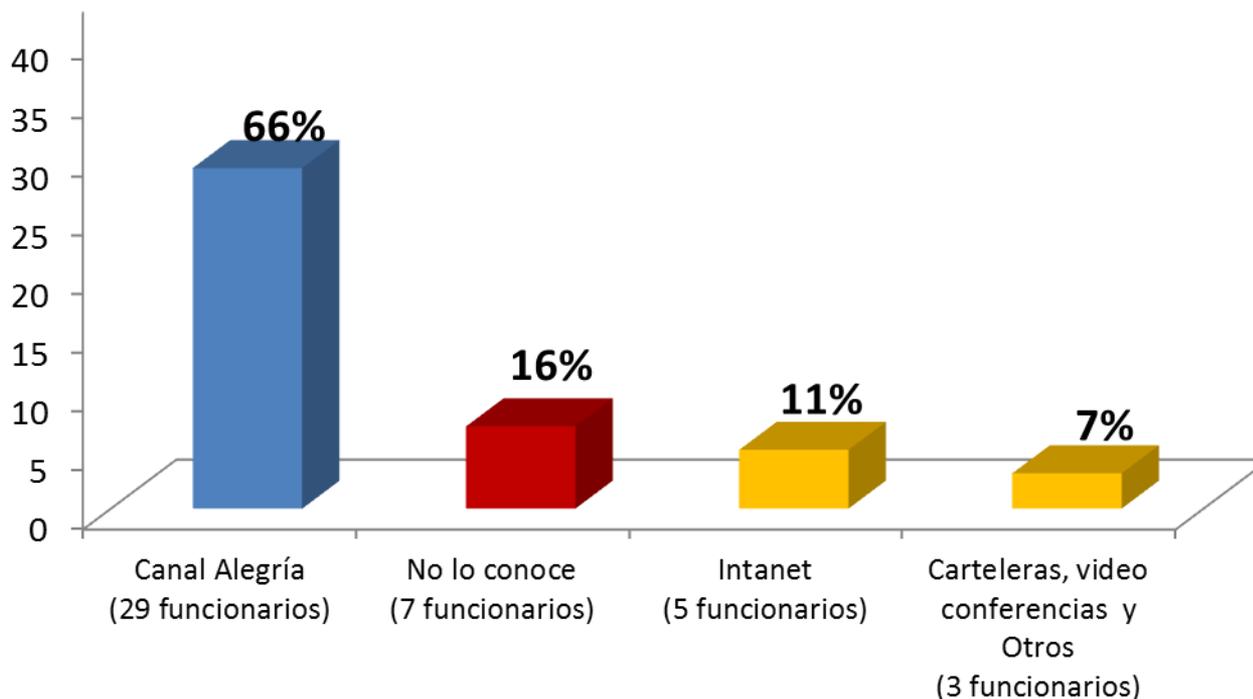
A la pregunta: ¿A quién ha informado del uso de estos beneficios del modelo efr?



Observaciones de las entrevistas a los funcionarios de planta de CISA

Actividades de Formación y Comunicación Internas

A la pregunta: ¿Conoce cuál es el espacio de interacción (empresa - empleado) para el modelo efr en CISA?

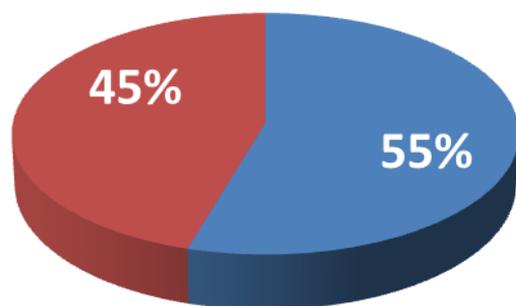


Observaciones de las entrevistas a los funcionarios de planta de CISA

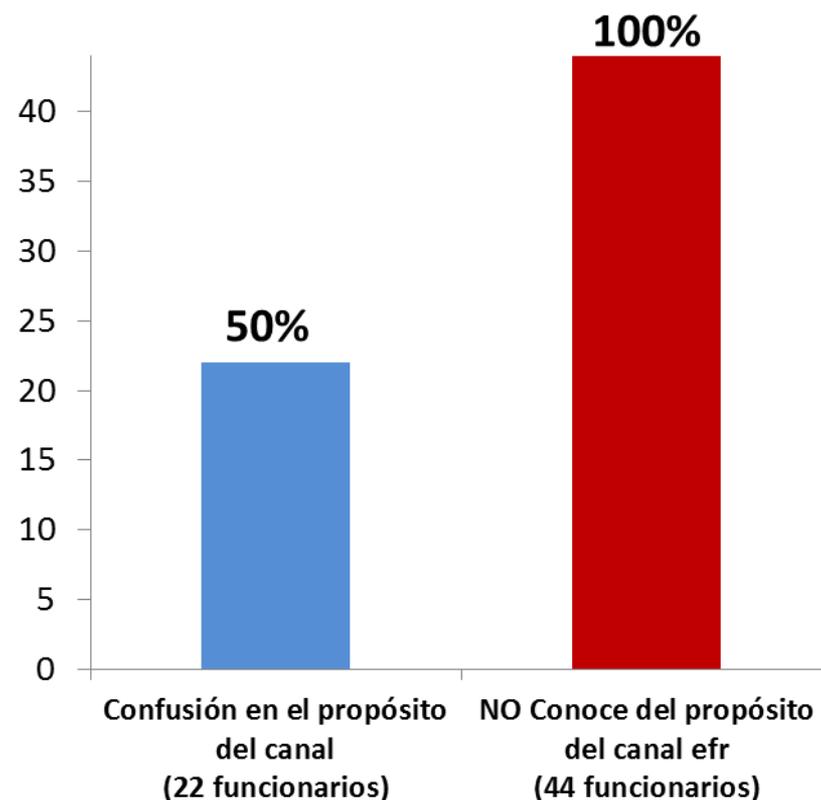
32

Actividades de Formación y Comunicación Internas

A la pregunta: ¿ Conoce en dónde está y cuál es la función del Link de interacción con la Fundación Más Familia?

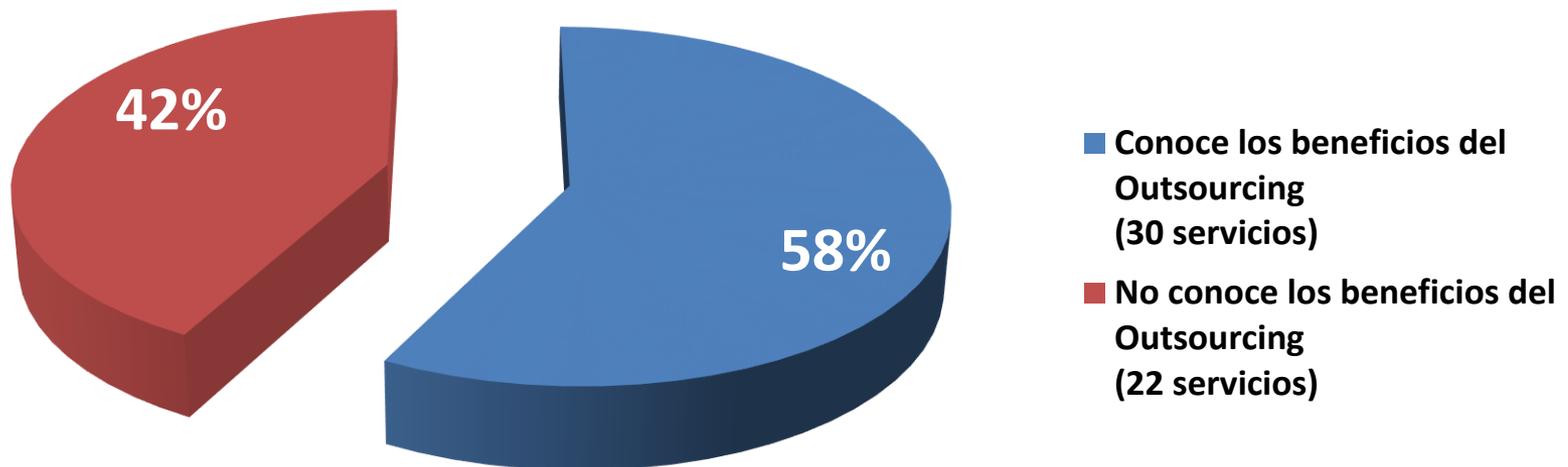


- No sabe que existía el canal (24 funcionarios)
- Sabe de la existencia del canal (20 funcionarios)



Observaciones de las entrevistas a los servicios Outsourcing en CISA

A la pregunta: ¿ Conoce cuáles son los beneficios del modelo efr, en el Outsourcing que lo contrató?



Observaciones de las entrevistas a los servicios Outsourcing en CISA

A la pregunta: ¿Está o ha utilizado algún beneficio del modelo efr, por iniciativa de su Outsourcing?

