

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

Septiembre 14 de 2011

# Informe Ejecutivo del segundo ciclo de auditoría interna a la implementación del modelo EFR en CISA

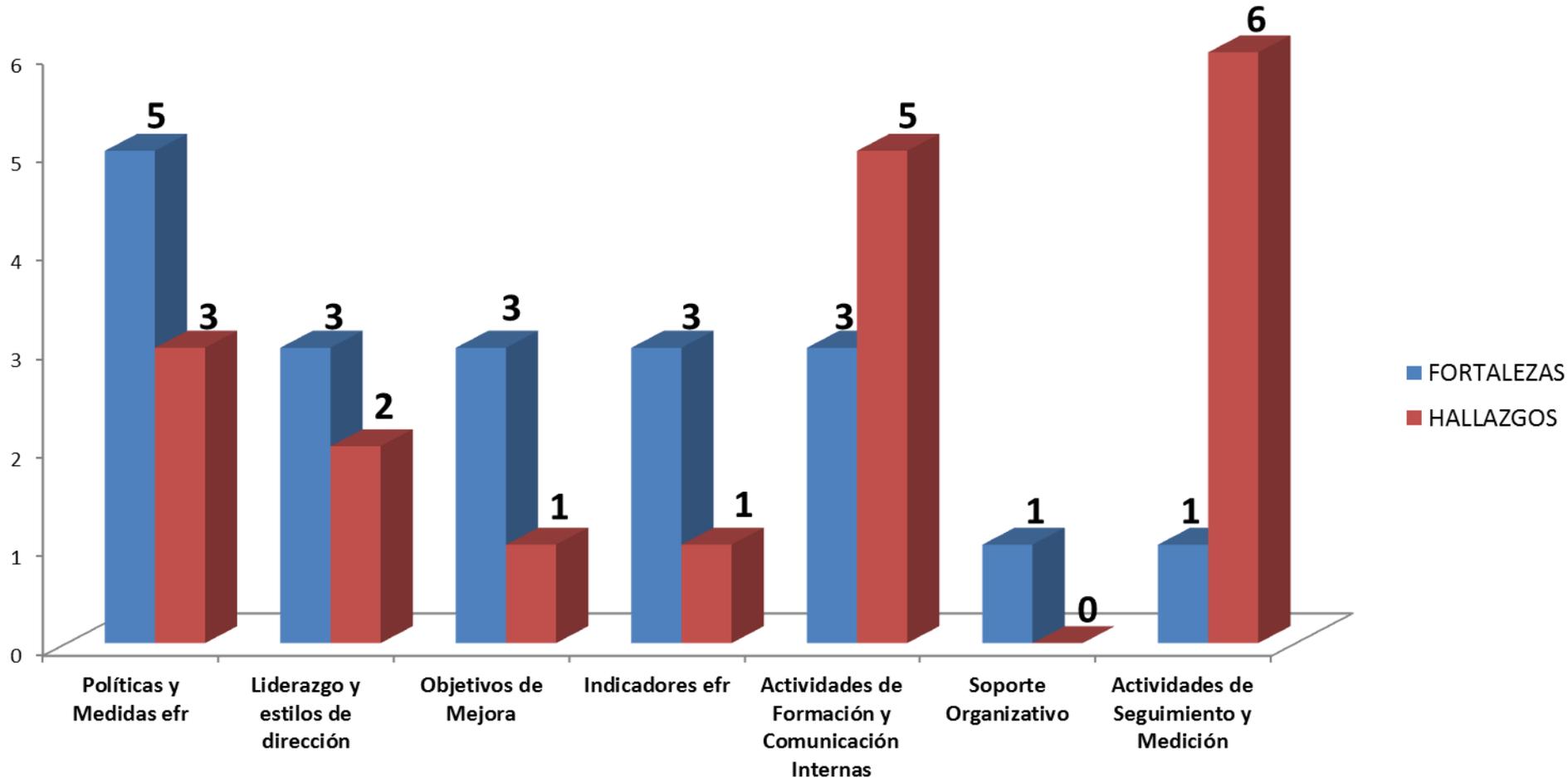
ELEMENTOS	FORTALEZAS	HALLAZGOS
<b>Políticas y Medidas efr</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las políticas y medidas efr benefician a la totalidad de los funcionarios de planta de la entidad, sin discriminación alguna y están formalizados en el Manual N° 15.</li> <li>✓ Los beneficios del modelo efr, fueron comunicados al personal de Outsourcing, para que contemplara la viabilidad de su implementación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es conveniente obtener y conservar todos los planes de desarrollo individual de los funcionarios de CISA; igualmente, que los funcionarios vinculados bajo la modalidad outsourcing, conozcan los beneficios otorgados por su contratista</li> <li>▪ Asimismo, actualizar el Manual N° 15 definiendo la utilización de la medicina prepagada.</li> </ul>
<b>Liderazgo y estilos de dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El modelo efr en CISA, se encuentra alineado con los objetivos Corporativos.</li> <li>✓ La alta dirección de CISA facilita e impulsa la utilización de los beneficios contemplados en las políticas efr.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se recomienda establecer en el comité de la alta dirección, la frecuencia en la cual se verificará la gestión del modelo efr en CISA y que la representante efr®, conserve el registro de la entrega de funciones y compromisos a los miembros de la alta dirección y líderes de proceso, para el sostenimiento del modelo.</li> </ul>
<b>Objetivos de Mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad cuenta con dos objetivos para el modelo efr, claramente definidos, planificados, asignados y formalizados, con metas y programas cuantificables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es conveniente contar con el cronograma de las actividades establecidas en el programa de reconocimiento .</li> </ul>
<b>Indicadores efr</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los indicadores diseñados miden el grado de utilización de los beneficios del modelo efr.</li> <li>✓ Los objetivos efr establecidos por CISA, cuentan con sus respectivos indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es preciso validar si algunos de los indicadores del modelo efr, son relevantes y generan valor agregado a la gestión de la Entidad.</li> </ul>

# Informe Ejecutivo del segundo ciclo de auditoría interna a la implementación del modelo EFR en CISA

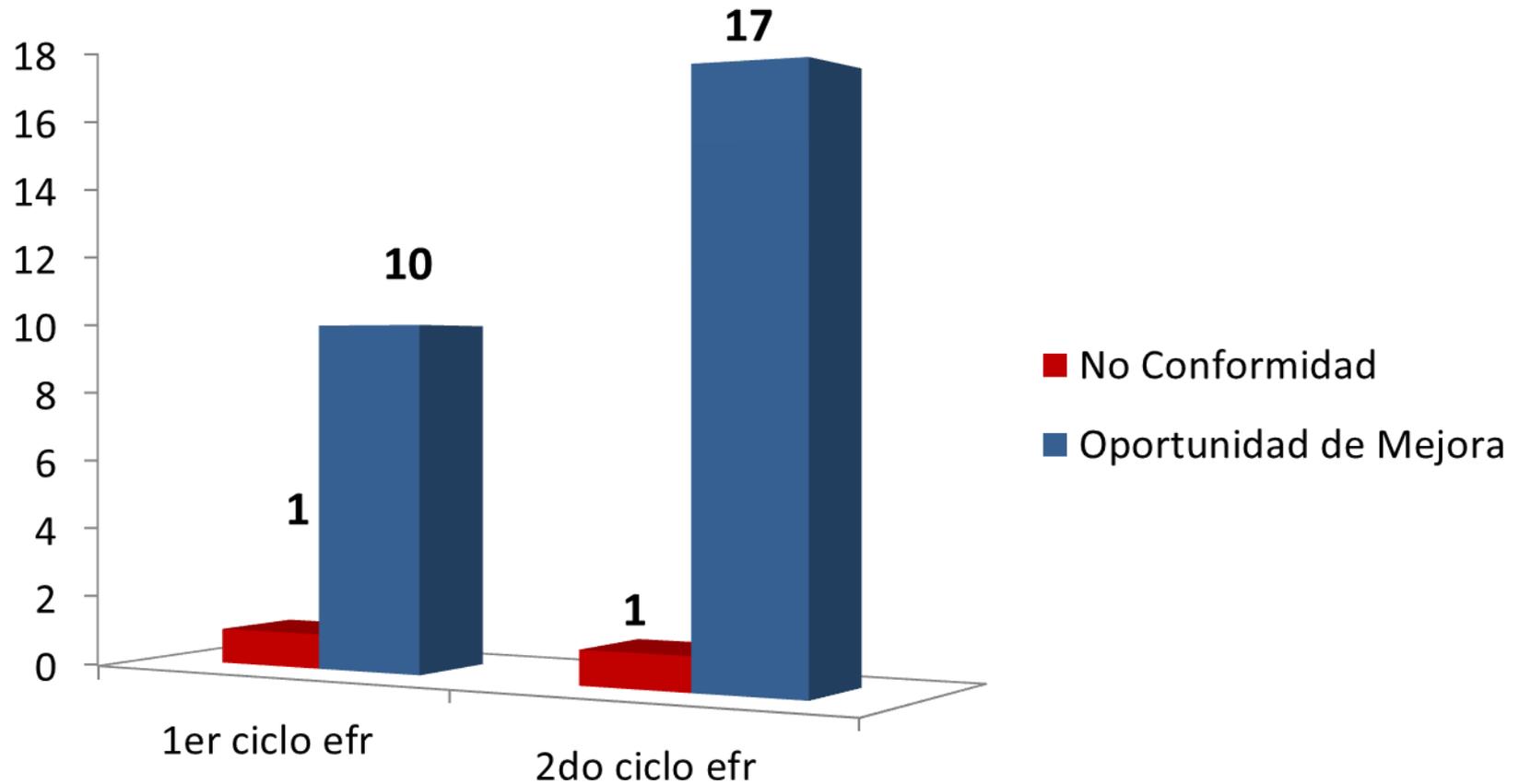
ELEMENTOS	FORTALEZAS	HALLAZGOS
<b>Actividades de Formación y Comunicación Internas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad cuenta con un canal de comunicación para el modelo efr, denominado «Canal Alegría».</li> <li>✓ CISA cuenta con un programa de inducción a nuevos funcionarios, el cual contempla la difusión de las políticas y beneficios del modelo efr.</li> <li>✓ La Organización cuenta con plan de desarrollo individual y formación grupal para sus funcionarios de planta, basado en la identificación de sus necesidades generales .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es importante aclarar y difundir la utilidad de los diferentes canales para la información del modelo efr en CISA y establecer un cronograma de comunicaciones que permita difundir las políticas, objetivos y resultados obtenidos por el modelo.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Actividades de Seguimiento y Medición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad ha definido la frecuencia y responsabilidades para el desarrollo del proceso auditor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es obligatorio que la representante efr®, defina el procedimiento y frecuencia para la realización del ejercicio de autoevaluación, del modelo efr (hallazgo configurado como No conformidad).</li> <li>▪ Se recomienda conservar el registro del seguimiento, medición, evaluación y decisiones referentes a los indicadores y objetivos de mejora del modelo efr e incluirlos en ISOLución; igualmente, establecer el procedimiento para reportar la utilización de los beneficios del modelo efr e incluir en el Manual N° 15, la medición del grado de percepción y satisfacción de los empleados frente al modelo.</li> </ul>
<b>Soporte Organizativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CISA a través del representante efr®, definió responsabilidades y roles dentro del modelo, plasmados en el Manual N° 15.</li> </ul>	

# Resumen Ejecutivo del segundo ciclo de auditoría interna a la implementación del modelo EFR en CISA

## COMPARATIVO DE FORTALEZAS Y HALLAZGOS POR ELEMENTOS DEL MODELO efr.



# Comparativo 1er y 2do Ciclo de Auditoría al Modelo efr



# Comparativo 1er y 2do Ciclo de Auditoría al Modelo efr

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

