

Nombre del Programa:	"AUDITORIAS INTERNAS"		
Coordinador:	Juan Carlos Moreno Patiño		
Fecha de elaboración:	Mayo 2014	Elaboró:	Claudia Vargas García
Número de revisión	3	Fecha de revisión:	Agosto 2015
Revisó: CMCH	Requisito: I-05 Dirección y Comunicación		

DESARROLLO DEL PROGRAMA

ANTES

No existía un programa que permitirá la validación y análisis del cumplimiento de los programas que se han integrado a los 25 requisitos, conforme lo estipula la Norma CRESE 2012.

Se programo llevar a cabo el 5 de Septiembre de 2014 repasar en conjunto el Taller para Auditores vía internet que nos proporciona el sistema CRESE a través de los Asesores, mediante el enlace: <http://www.empresaresponsable.org/tallerinteractivo/>

Se inició el desarrollo y preparación de la agenda de trabajo para aplicar la primer auditoría (programada para diciembre); en su momento habiéndose considerado realizar solo a manera de práctica, programada para su aplicación en fechas del 15 al 9 de Noviembre de 2014. Debido a que sólo se contaba con dos auditores para llevar a cabo la auditoría, se acordó recibir apoyo de algunos miembros del comité.

Se desarrollo y publicó la Agenda de Auditoría Interna (Pre-Auditoría) el 14 de Noviembre de 2014, aplicándose está en las fechas acordadas.

Debido a las diversas actividades laborales que surgieron durante la aplicación de auditoría, esta no se logró concluir en la fecha programada; de tal manera que para dar seguimiento a este proceso, se complementó mediante la revisión documental (sin la presencia de los responsables), observación de los hechos y corroborar difusión física visual y/o virtual con la finalidad de validar el cumplimiento de los documentos que avalan la implementación de los programas establecidos e integrados a los 25 requisitos de la Norma CRESE 2012.

La presentación de resultados de Auditoría Interna (Pre-Auditoría) se realizó el día 4 de Febrero a: Director de Recursos Humanos, Presidente del Comité y Vocal del Comité. Presentándose posteriormente a todos los integrantes del comité en fecha 7 de Febrero de 2015. De la Auditoría se detectaron 91 Observaciones y 19 No Conformidades, con un resultado de 23.5 puntos en la Evaluación Final.

Tomando como base el resultado de la Auditoría Interna (Pre-Auditoría) éste programa presentó:

- No conformidad en los criterios: existencia, Difusión, Indicadores y Mejora continua, Vinculación con la estrategia.
- Observación en el criterio: Participación.

Con la finalidad de dar cumplimiento a los mínimos auditables para éste requisito; se desarrollo el documento que sustenta éste programa (Revisión 1).

Nombre del Programa:	"AUDITORIAS INTERNAS"		
Coordinador:	Juan Carlos Moreno Patiño		
Fecha de elaboración:	Mayo 2014	Elaboró:	Claudia Vargas García
Número de revisión	3	Fecha de revisión:	Agosto 2015
Revisó: CMCH	Requisito: I-05 Dirección y Comunicación		

Se recibió invitación y/o notificación para asistir a la Presentación de la Norma CRESE 2014 vía WebEx; en común acuerdo el Grupo de Auditores y el Comité se agendó y asistió con algunos miembros el día 18 de Febrero.

Tomando como base los resultados de la Primer Auditoría, el grupo de auditores propuso y acordó con los miembros del Comité llevar a cabo una campaña de Difusión de la Norma CRESE 2012, misma que se programó para el 26 de Febrero de 2015 y serviría de preparación para la siguiente auditoría. Para ello se diseñó una presentación y un tríptico que se entregó a cada uno de los integrantes de Tresguerras.

A la vez de desarrollo una evaluación que aplicaría en la misma fecha para validar que fue efectiva la difusión, además identificar que se hizo del conocimiento al personal de Sucursal Celaya y Corporativo, incluyendo algunos proveedores internos.

Se desarrolló la Agenda para efectuar la Segunda de Auditoría, publicándose el 2 de Marzo y en acuerdo con el Comité se solicitó a los Asesores de CRESE el podernos certificar bajo la actualización de la NORMA CRESE 2014. Habiendo dado el visto bueno; el grupo de auditores se reunió para concretar el proceso de Auditoría, se les presentó el diseño de un formato que aplicaría para realizar entrevistas al personal durante la auditoría con la finalidad de poder validar:

- 1) **Conocimiento.-** Nivel de conocimiento de la Norma CRESE 2014
- 2) **Participación.-** Se validó la participación del personal en los programas
- 3) **Evaluación.-** En escala de 1-5 se solicitó evaluar: Prácticas implementadas, Difusión de los integrantes del comité, Difusión de los programas, Difusión de la Norma CRESE

En promedio general como resultado de la aplicación de esta evaluación alcanzó el 88.57% de un total de 163 personas que participaron.

Se detectaron diferencias en las versiones dos versiones de las Herramientas de Auditoría que corresponden a la NORMA CRESE 2012 y la 2014.

Dando seguimiento y cumplimiento a la Agenda de Trabajo, se aplicó la Segunda Auditoría Interna, habiéndose solicitado previamente a los Asesores de CRESE de su presencia y apoyo durante la misma. Ésta auditoría se llevó a cabo del 2 al 7 de Marzo de 2015. Presentando los resultados a miembros de Comité en fecha 13 de Marzo y al Comité de Directivos el 23 de Marzo; habiendo obtenido como resultado 75.7 en la Evaluación Final.

Nombre del Programa:	"AUDITORIAS INTERNAS"		
Coordinador:	Juan Carlos Moreno Patiño		
Fecha de elaboración:	Mayo 2014	Elaboró:	Claudia Vargas García
Número de revisión	3	Fecha de revisión:	Agosto 2015
Revisó: CMCH	Requisito: I-05 Dirección y Comunicación		

Para el proceso de auditoría se convocó e hizo del conocimiento a varios Jefes de área, para solicitar de su apoyo en la recuperación y/o poder contar con elementos suficientes que soportarán la evidencia del cabal cumplimiento de lo requerido por la Norma CRESE que corresponde a los Pre-Requisitos.

Durante la cual se entrevistó a 59 personas, para evaluar los tres temas. Se detectó que aun se puede mejorar, presentando en ésta ocasión 65 Observaciones y 10 No Conformidades. Que comparado con resultados de la anterior disminuyo 29% en Observaciones y un 47% en No Conformidades.

Para identificar el avance y mejora de los programas auditados, se realizó el comparativo de resultados de ambas auditorías internas; con una avance del 52.2% de resultado con el anterior, alcanzando 75.7 puntos en la Evaluación Final de la Segunda Auditoría.

DURANTE

Tomando como base el resultado de la Auditoría Interna éste programa presentó:

- Observación en el criterio: Participación.

Se atendieron algunas observaciones de los Asesores Externos para establecer el desarrollo de los programas, mismas que se hicieron del conocimiento al comité durante la entrega de resultados de la Auditoría Interna y se propuso implementar un Taller de capacitación para mejorar todos los programas y estandarización de los mismos en cuanto a su organización documental en carpeta.

Dicho taller tuvo efecto el 25 de Marzo; se tomó como base ejemplos que proponen las Guías de Apoyo indicadas en la Norma CRESE y el ejemplo que proporcionaron los Asesores (23/Mar/15).

Se determinó y estuvo conformando con apoyo de los diferentes responsables en la organización, la carpeta que soportaría el cumplimiento de los Pre-Requisitos; asumiendo que algunas evidencias por ser documentos confidenciales, se presentaría a solicitud del Auditor.

Se atendió la Auditoría Externa para revisión de los Pre-Requisitos en los horarios señalados para tal efecto el día 8 de Abril de 2015.

Nombre del Programa:	"AUDITORIAS INTERNAS"		
Coordinador:	Juan Carlos Moreno Patiño		
Fecha de elaboración:	Mayo 2014	Elaboró:	Claudia Vargas García
Número de revisión	3	Fecha de revisión:	Agosto 2015
Revisó: CMCH	Requisito: I-05 Dirección y Comunicación		

ACTUALMENTE

Se alcanzó una puntuación de **90.2 sobre 100 posibles (Empresa Ejemplar) en la Evaluación Final y como Oportunidad de Mejora 9.832%**, resultados de Auditoría Externa para Certificación en la Norma CRESE 2014. Recibiendo la acreditación como "Empresa Ejemplar" con Número: CR-060515-050516-ACT -90-1, con vigencia del certificado: 6 de Mayo de 2015 al 5 de Mayo de 2016.

MEJORA CONTINUA

-Se pretende conformar un catálogo con los diferentes formatos que se están aplicado durante el proceso de implementación del sistema CRESE para vincularlo con la codificación del Sistema de Gestión de Calidad que se tiene establecido bajo la NORMA ISO 9001:2008.

-Estandarizar la conformación de las carpetas, adicionando el Desarrollo del Programa para cada uno de los requisitos.

-Realizar eventualmente en coordinación con el área de Recursos Humanos vinculado con el requisito 11 (Planeación Estratégica, Objetivo 1.4 y 1.5) continuar evaluando los conocimientos básicos de la NORMA CRESE 2014 al personal de la organización y/o grupos de interés, para evaluar y ratificar las actividades de difusión, conocimiento y participación en las actividades establecidas en cada uno de los programas.

-Dar seguimiento a todas las observaciones y No Conformidades identificadas durante Auditoria (interna/externa); dando prioridad aquellas igual o mayor del 50% como área de oportunidad, descrito en las siguientes tablas:

Nombre del Programa:	"AUDITORIAS INTERNAS"		
Coordinador:	Juan Carlos Moreno Patiño		
Fecha de elaboración:	Mayo 2014	Elaboró:	Claudia Vargas García
Número de revisión	3	Fecha de revisión:	Agosto 2015
Revisó: CMCH	Requisito: I-05 Dirección y Comunicación		

NORMA CRESE 2014 -Auditoría de Certificación																											
CRITERIO	N° de Observaciones y/o No Conformidades																										
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25		
Existencia	-	-	-	-	-	NC	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Difusión y conocimiento	-	0	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Participación	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	-	
Indicadores y mejora continua	-	-	0	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	-	
Vinculación con la estrategia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Suma Observaciones	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	2	2	2	2	0	35	
Suma No Conformidades	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	

Obs	NC
1	1
3	0
22	0
9	0
0	0
35	1

TABLA DE GRADO DE OPORTUNIDAD POR REQUISITO (NORMA CRESE 2014)

Req	Clasificación	Nombre abreviado	Grado de oportunidad por criterio de evaluación					Disminución
			Existencia	Difusión	Participación	Mejora continua	Vinculación con la dirección estratégica	
1	PRÁCTICA EJEMPLAR	COMITÉ	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.346
2	PRÁCTICA EJEMPLAR	POLÍTICA	0.0%	25.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.141
3	PRÁCTICA SOBRESALIENTE	MANUAL	0.0%	50.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.417
4	PRÁCTICA EJEMPLAR	INFORME ANUAL	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.096
5	PRÁCTICA EJEMPLAR	AUDITORIAS INTERNAS	0.0%	0.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.404
6	PRÁCTICA DESTACADA	JUSTICIA SALARIAL	33.3%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	1.047
7	PRÁCTICA EJEMPLAR	CULTURA DE LA LEGALIDAD	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.385
8	PRÁCTICA EJEMPLAR	SALUD	0.0%	25.0%	45.0%	0.0%	0.0%	0.474
9	PRÁCTICA SOBRESALIENTE	SEGURIDAD	0.0%	0.0%	55.0%	50.0%	0.0%	0.808
10	PRÁCTICA COMPROMETIDA	ORDEN Y LIMPIEZA	37.5%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	1.731
11	PRÁCTICA EJEMPLAR	CAPACITACIÓN	0.0%	0.0%	55.0%	0.0%	0.0%	0.423
12	PRÁCTICA EJEMPLAR	FORMACION ACADEMICA	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.115
13	PRÁCTICA EJEMPLAR	PROPUESTAS PARA HACER MAS RENTABLE A LA EMPRESA	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.192
14	PRÁCTICA EJEMPLAR	APOYA A CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.096
15	PRÁCTICA SOBRESALIENTE	ESTRUCTURAR ACTIVIDAD LABORAL	0.0%	0.0%	45.0%	25.0%	0.0%	0.269
16	PRÁCTICA EJEMPLAR	PROGRAMA OUTPLACEMENT	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.192
17	PRÁCTICA EJEMPLAR	EMPRESA INCLUYENTE	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.115
18	PRÁCTICA EJEMPLAR	BECARIOS	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.077
19	PRÁCTICA EJEMPLAR	PROVEEDORES LOCALES Y CON RS	0.0%	0.0%	65.0%	0.0%	0.0%	0.250
20	PRÁCTICA SOBRESALIENTE	AYUDA A LA COMUNIDAD	6.3%	0.0%	30.0%	50.0%	0.0%	0.388
21	PRÁCTICA SOBRESALIENTE	MEDIO AMBIENTE SUELO	0.0%	0.0%	45.0%	50.0%	0.0%	0.365
22	PRÁCTICA SOBRESALIENTE	MEDIO AMBIENTE AIRE	0.0%	0.0%	35.0%	50.0%	0.0%	0.327
23	PRÁCTICA SOBRESALIENTE	MEDIO AMBIENTE AGUA	0.0%	0.0%	35.0%	50.0%	0.0%	0.327
24	PRÁCTICA SOBRESALIENTE	PROGRAMA DE VALORES	0.0%	0.0%	30.0%	50.0%	0.0%	0.615
25	PRÁCTICA EJEMPLAR	EMPRESA MAS DIGNA	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.231
TOTALES			3.1%	4.0%	36.0%	17.0%	0.0%	9.832

**Atender
observaciones
's => 50
principalmente**

Del reporte de:

- Auditoría Externa
- y
- 2da Auditoria Interna

Nombre del Programa:	"AUDITORIAS INTERNAS"		
Coordinador:	Juan Carlos Moreno Patiño		
Fecha de elaboración:	Mayo 2014	Elaboró:	Claudia Vargas García
Número de revisión	3	Fecha de revisión:	Agosto 2015
Revisó: CMCH	Requisito: I-05 Dirección y Comunicación		

- Valorar la reprogramación de Auditoría Interna para re-certificación y por implementación de NORMA CRESE en Sucursales México, Guadalajara y Monterrey; de acuerdo al avance que presente el Comité Interno de CH y RS de Tresguerras.
- Mantener o incrementar la puntuación alcanzada en la Auditoría Externa de Certificación.

ANEXOS (en carpeta de argollas –física-)

EVIDENCIAS

- a) Difusión y Conocimiento
- b) Participación

RESULTADOS

- ✓ 1ra Evaluación de CONOCIMIENTO NORMA CRESE
- ✓ Auditoría Interna NORMA CRESE 2012
- ✓ Auditoría Interna NORMA CRESE 2014
- ✓ Comparativos 2012-2014
- ✓ Tabla Informativa de Hallazgos de Auditoría CRESE 2014
- ✓ Notificación de los resultados de acreditación del Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social a Tresguerras.
- ✓ Reporte de Auditoría Externa (Certificación)