



Universidad Veracruzana



# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

- L.C. Ivonne Juliette Téllez Polanco
- Dr. Gilberto López Orozco



# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



Investigación realizada en una Entidad del Gobierno Estatal de Veracruz en la Entidad de Fiscalización Superior Local- ORFIS:

Dirección de Auditoría a Poderes Estatales,

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



- **Objetivo General:**

Identificar las acciones y actividades de responsabilidad social que lleva acabo y la participación de los trabajadores en su ejecución.

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

## Concepto de Responsabilidad Social:

La norma ISO 26000, la define como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético.



# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

## La responsabilidad Social debe :

- Contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tomar en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumplir con la legislación aplicable y ser coherente con la normativa internacional .
- Estar integrada en toda la organización y llevarla a la práctica en sus relaciones.

• NORMA ISO 26000



# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



## La responsabilidad Social en el ámbito público:

Las instituciones que forman parte del Gobierno deben permitir el cumplimiento de los preceptos de la responsabilidad social, como son:

- ❖ La rendición de cuentas,
- ❖ Transparencia,
- ❖ Comportamiento ético,
- ❖ Respeto a los intereses de las partes,
- ❖ Respeto al principio de legalidad,
- ❖ Respeto a las normas internacionales de comportamiento,
- ❖ Prácticas laborales saludables y
- ❖ Preservación del medioambiente.

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



Entidad en la que se llevó a cabo el diagnóstico:

- **Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz (ORFIS)**
- Organismo autónomo del Estado dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, autonomía técnica, presupuestal y de gestión, que apoya al Congreso en el desempeño de su función de fiscalización superior
- *Artículo 113 de la Ley Número 584 de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave*

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



- El ORFIS dispone de elementos que fortalecen su actuar y a la vez el de sus integrantes (página web <http://www.orfis.gob.mx>) , como son:
  - ❖ Misión,
  - ❖ Visión
  - ❖ Política de integridad
- Una de las áreas que se avocan a realizar la función fiscalizadora es la **Auditoría Especial de Fiscalización a Cuentas Públicas (AEFCP)**, y el área en la que se aplicó el instrumento para realizar el diagnóstico sobre responsabilidad social es **La Dirección de Auditoría a Poderes Estatales (DAPE)**

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



## **METODOLOGÍA :**

- ❖ Se aplicó una metodología tomando como base los indicadores del manual de autoevaluación de Responsabilidad Social Empresarial, adaptado a las características de la entidad objeto de estudio.
- ❖ Se elaboró un instrumento de evaluación consistente en un cuestionario de 56 preguntas, cuyas respuestas estuvieron determinados en una escala del nivel 1 al 5 en donde el 1 representa la opción de nunca y 5 la de siempre.
- ❖ Se aplicó a 30 trabajadores de todos los niveles de la estructura de la DAPE, desde el nivel operativo hasta el nivel Directivo.

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

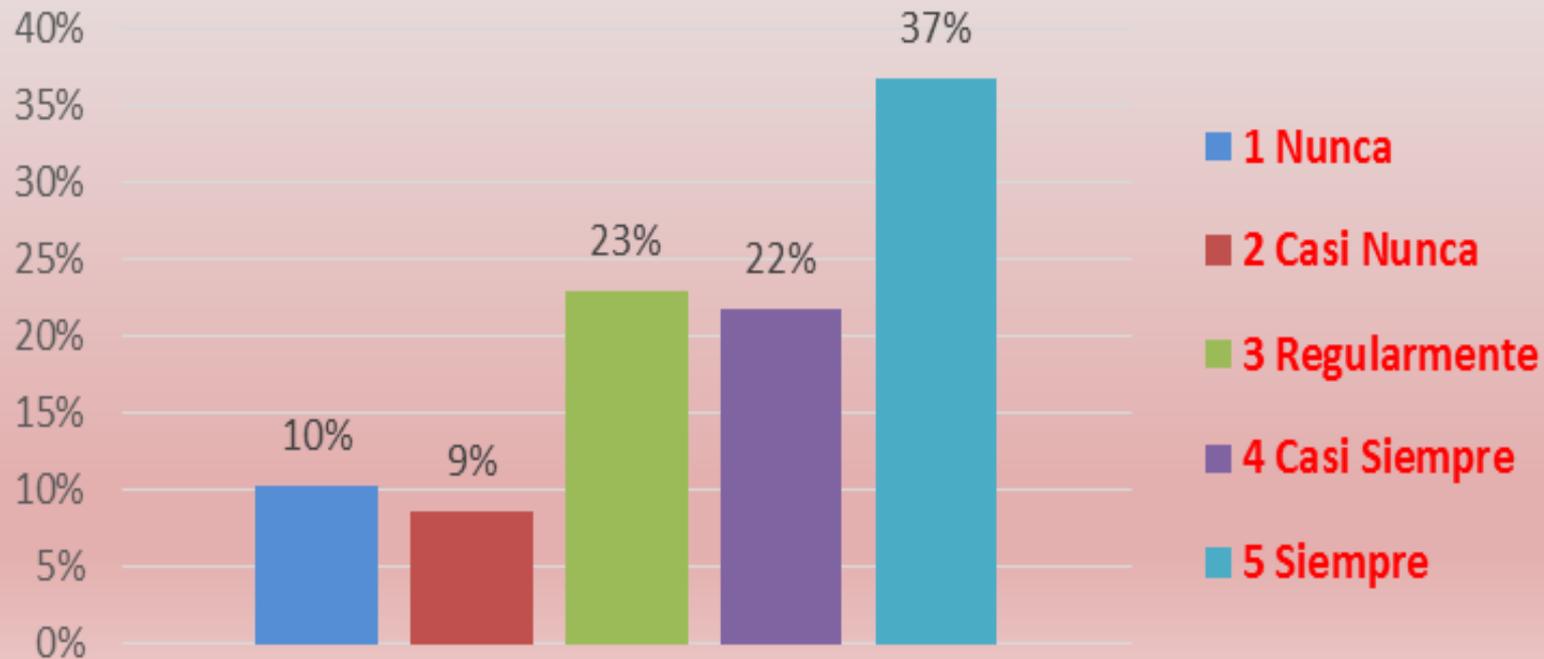


## Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo.

- Políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como: compensaciones y beneficios, servicio público de carrera, capacitación, el ambiente en el que desarrollan su trabajo, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, equidad de género
- El 33% de los trabajadores encuestados, opina que la entidad no posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- El 30% del personal encuestado opina que siempre se capacita anualmente sobre temas de salud y Seguridad
- El 37% del personal, opina que siempre existen oportunidades de trabajo para discapacitados.
- El 47% de los encuestados afirma que siempre existen oportunidades a jóvenes.

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

## Condiciones de ambiente de trabajo y empleo



# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



## Atención, comunicación y difusión responsable

Se refiere al conjunto de decisiones de la entidad, relacionadas fundamentalmente con sus entes fiscalizables y público en general; las prácticas de comunicación y difusión responsable, la divulgación de las características de los servicios que se ofrecen o para los que fue creada la Entidad Fiscalizadora.

- El 30% del personal opina que la entidad no tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus entes fiscalizables, en contraste con un 23% que opina que regularmente o casi siempre si se tiene implementado ese procedimiento.
- El 30% manifiesta que la entidad considera la opinión de sus entes fiscalizables en los servicios que ofrece y el 53% afirma que se capacita en forma regular en "Atención a Entes Fiscalizables".
- El 70% de los encuestados aprecia que siempre o casi siempre se posee un proceso de quejas y sugerencias ágil, accesible y con la difusión adecuada., al igual que un 60% opina que en ese sentido se evalúa anualmente el número de quejas y sugerencias.

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

## Atención, comunicación y difusión responsable



# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



## Protección del Medio Ambiente

Es la responsabilidad de la entidad con el medio ambiente y el desarrollo sustentable. Considera temas como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal sobre esos temas.

- El 54% del personal afirma que la entidad regularmente o casi nunca dispone de procesos orientados a la preservación medioambiental, por lo que un 66% afirma que nunca o casi nunca dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales.
- El 53% del personal considera que en la empresa se implementan procesos para el destino o reciclado de insumos y otros productos.
- Un 50% de los encuestados afirma que se tiene establecido un sistema de retorno de envases, embalajes, productos obsoletos, etc., generados por la propia entidad.

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

## Protección del medio ambiente



■ 1 Nunca ■ 2 Casi Nunca ■ 3 Regularmente ■ 4 Casi Siempre ■ 5 Siempre

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



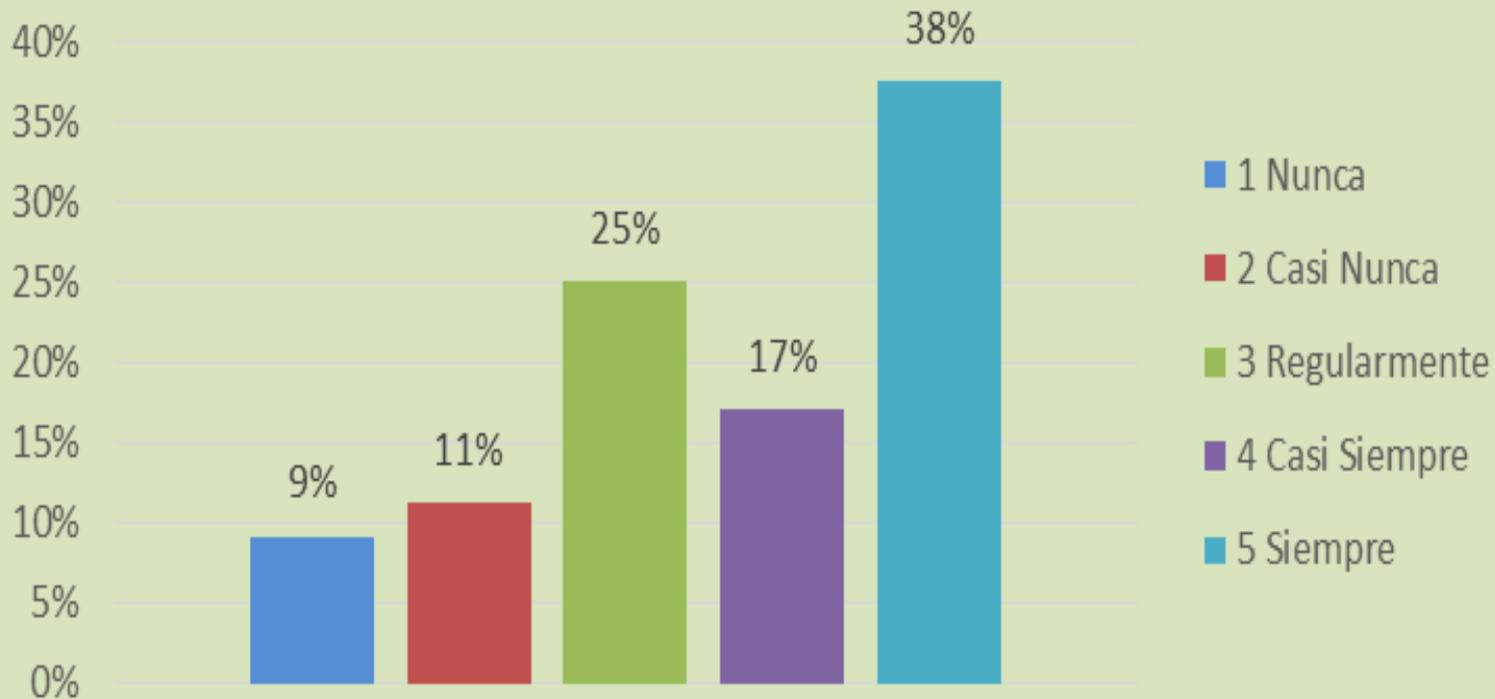
## Apoyo a la Comunidad

Considera las acciones que la entidad realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en servicios, dinero, tiempo, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera y la sociedad en general.

- El 37% del personal encuestado opina que la entidad siempre genera y/o participa de alianzas con otras empresas u organizaciones para desarrollar acciones de apoyo a la comunidad
- El 53 % del personal encuestado afirma que, la entidad siempre destina recursos (no económicos) para programas de apoyo comunitario.
- El 30% manifiesta que no se prevé de espacios para desarrollar servicio social en la entidad, destinados a jóvenes como apoyo a la formación laboral de los mismos.

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

## Apoyo a la comunidad



# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



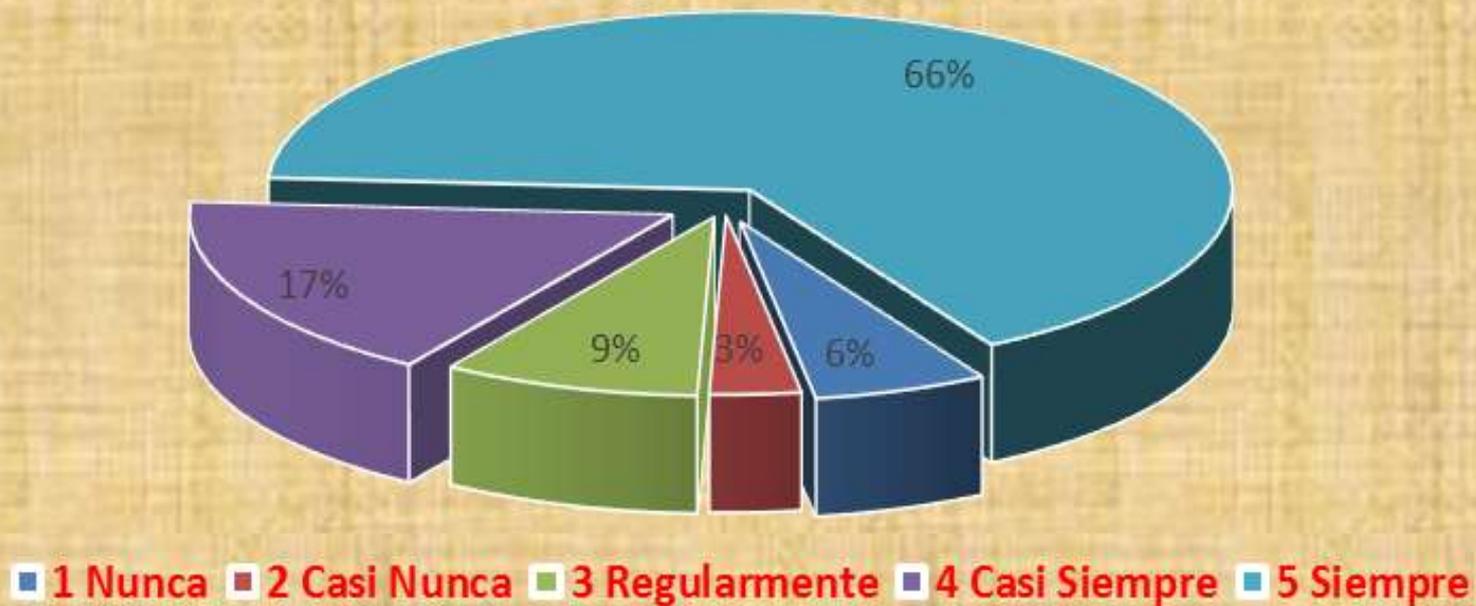
## Valores y Principios Éticos

Se refiere a cómo la entidad integra un conjunto de principios éticos y el fomento de valores, en la toma de decisiones en sus procesos, procedimientos y objetivos estratégicos.

- El 80% del personal indica que la entidad cuenta con una Misión y Visión definidas y el 77% afirma que en ellas se incluyen consideraciones sobre la Responsabilidad Social de la Entidad.
- El 90% de los encuestados sostiene que la Misión y Visión es difundida públicamente (sitio web, publicaciones, etc.), y en ese mismo porcentaje afirma que la entidad dispone de un Código de Conducta o de Ética formales; asimismo, el 83% asegura que se promueven valores y códigos de ética.
- El 70% del personal participante en la encuesta, opina que se poseen políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas y a su vez en ese mismo porcentaje, afirman que se aplican efectivamente.

# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales

## Valores y principios éticos



# Percepción de Responsabilidad Social en las Organizaciones: Caso, Auditoría a Poderes Estatales



## Conclusión

- La Entidad de Fiscalización Superior local (ORFIS) realiza acciones no estructuradas de Responsabilidad Social Empresarial, por lo que sugerimos integrar una estrategia de gestión en su plan de trabajo, para que se realicen de manera sistemática, con una mayor participación de los integrantes de la plantilla laboral.