

# INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA

Informe del Departamento de Auditoría Interna y Control de Riesgos



## INFORME EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN LA SEDE SOCIAL (SEGUNDO SEMESTRE DE 2012 Y PRIMER SEMESTRE 2013)

### **Objeto y alcance**

Verificar, para el segundo semestre de 2012 y primer semestre de 2013, la implantación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Corporativa en las actividades desarrolladas por Red Eléctrica en la sede social, comprobando si los requisitos de las normas IQNet SR10 y SA8000, y los propios de la organización están adecuadamente implementados y son eficaces.

### **Metodología**

Los métodos utilizados para la realización de esta auditoría han sido: realización de entrevistas con el personal que realiza alguna función dentro del sistema, observación de evidencias, revisión de documentación y registros internos y externos de carácter público.

### **Conclusiones**

Se puede concluir que el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Corporativa está adecuadamente implantado, detectándose una anomalía, así como observaciones y aspectos de mejora que aunque entendemos que no son incumplimientos del sistema, mejorarían la eficiencia del mismo.

### ***Anomalía identificada***

No se evidencia la realización de la evaluación del cumplimiento legal de 2012 conforme a la guía de actuación AN003 "Identificación y acceso de requisitos legales y reglamentarios. Evaluación del cumplimiento".

Recomendamos revisar la adecuación de la guía de actuación AN003 para establecer los mecanismos adecuados para una correcta identificación, actualización y evaluación del cumplimiento de las leyes, reglamentos y otras normas legales.

### ***Puntos fuertes***

1. Se ha publicado el Código de Conducta para Proveedores.
2. Se ha aprobado el nuevo Código Ético por el Consejo de Administración en la sesión celebrada el día 28 de mayo de 2013.
3. Aprobación del primer Plan Integral de Igualdad 2013-2017.
4. Las actividades de promoción de la salud para los empleados (conferencias, terapias individuales y publicación de consejos en la web interna corporativa "miRED").



### Observaciones

1. La documentación asociada al Sistema de Gestión de la Responsabilidad Corporativa está desactualizada. El Departamento de Responsabilidad Corporativa y Calidad nos ha comunicado que está en revisión el Sistema de Gestión de la Responsabilidad, al encontrarse la compañía revisando la planificación plurianual de la responsabilidad corporativa. Además, recomendamos que la planificación plurianual establezca objetivos estratégicos concretos.
2. El cuadro de mando de la responsabilidad corporativa, no disponía de los indicadores del vector ambiental actualizados con los datos reales de 2012.
3. Debería verificarse la efectividad de las acciones tomadas ante peticiones de información, reclamaciones u otro tipo de solicitud recibidas en el servicio Dígame.
4. Realizar un diseño de un cuadro de mando e implantar la notificación automática de tiempos de respuesta del servicio Dígame. Éstas son dos acciones que se acordaron tras la encuesta de satisfacción realizada del servicio Dígame en mayo de 2012. El cuadro de mando ha sido diseñado pero no se ha mantenido actualizado, y la implantación de la notificación automática de tiempos de respuesta está pendiente y con retraso en su realización.
5. Se ha aprobado el Plan Integral de Igualdad 2013-2017, por el Comité de Dirección en el mes de febrero de 2013. Debería comunicarse a la plantilla las actuaciones que se realizarán al respecto en 2013 y años sucesivos.
6. No se dispone de toda la información necesaria para el desarrollo y el seguimiento del Plan de Acción de Cambio Climático. Además debería revisarse para establecer objetivos de cambio climático reales y posibles.
7. No se han evaluado los impactos reales y potenciales en los grupos de interés. Aunque se ha acordado con la Universidad Autónoma de Madrid la realización de un proyecto en 2014 con el objeto de desarrollar una metodología para la evaluación de los impactos sobre los GI.
8. Actualmente se realiza el seguimiento del desempeño de proveedores mediante la cumplimentación del formulario Q001, pero no se evidencia que se establezca un plan de actuación en función de las evaluaciones realizadas.
9. En el informe de auditoría externa realizada por Aenor en 2012, se detectaron debilidades en la comunicación vertical y horizontal. Después de los últimos cambios organizativos y el nuevo Plan Estratégico de Recursos Humanos, se está replanteando el enfoque de comunicación interna. No obstante, para mejorarla se está trabajando en diferentes proyectos para mejorar los canales de comunicación interna.

### Aspectos de mejora

1. Se realizó una inspección de trabajo en relación con el cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI) con resultado positivo para REE. Aunque recomendamos seguir incrementando la contratación de personal con capacidades diferentes en la plantilla de REE así como incrementar la contratación con empresas que tengan empleados con alguna capacidad diferente.
2. Disponer de una herramienta que sistematice y facilite la elaboración y seguimiento de todos los indicadores de las actividades relacionadas con la responsabilidad corporativa.
3. Verificar la realización de los planes de acción de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés. Ello implica verificar tanto las evidencias que soporten la realización de las acciones como la efectividad de las mismas. Y si las acciones acordadas no se realizasen, la unidad correspondiente debería justificarlo.

*Informe del Departamento de Auditoría Interna y Control de Riesgos*



4. En relación con la encuesta de clima, proponemos una serie de aspectos de mejora.
- Sería recomendable que los resultados de cada unidad organizativa se presenten a los empleados de todas las unidades organizativas. Hemos comprobado que los resultados de la encuesta de clima que se realizó en 2012, se han presentado al equipo directivo.
  - Sería recomendable que cada dirección de REE realicen un plan de acción individualizado, en función de los resultados de la encuesta de clima. Hemos comprobado que no todas las direcciones de REE han realizado un plan de acción individual para solucionar las debilidades y áreas de mejora detectadas en la encuesta.
  - Sería recomendable que el Departamento de Gestión del Talento sistematice el seguimiento de los diferentes planes de acción para garantizar el grado de avance en el siguiente estudio de clima.

Madrid, a 4 de Julio de 2013

Beatriz Cordero Márquez

Auditora Interna

Manuel Sánchez Gómez

Jefe del Departamento de Auditoría Interna  
y Control de Riesgos