

**REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA COPSERVIR SUCURSAL
BUCARAMANGA**

SILVIA JULIANA RANGEL GOMEZ

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELAS DE INGENIERIA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2008**

**REVISION Y MEJORA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA COPSERVIR SUCURSAL
BUCARAMANGA**

SILVIA JULIANA RANGEL GOMEZ

ID: 6894

TUTOR:

INDUSTRIAL MARCELA VILLA MARULANDA

RUBEN DARIO JÁCOME CABRALES

ASESOR

C.P ALICIA PABÓN JAIMES

DIRECTORA DE AUDITORIA DE COPSERVIR BUCARAMANGA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELAS DE INGENIERIA Y ADMINISTRACIÓN**

FACULTAD DE INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2008

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	1
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE COPSERVIR.....	1
1.2 COPSERVIR ACTUAL.....	2
1.3 IDENTIDAD DE LA COOPERATIVA.....	3
1.4 MISIÓN.....	4
1.5 VISIÓN.....	5
1.6 ORGANIGRAMA.....	6
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	9
3. ANTECEDENTES	10
3.1 LA AUDITORIA.....	10
3.2 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	11
3.3 LA AUDITORIA EN EL SECTOR PROVADO Y PÚBLICO.....	12
3.4 CONTENIDO DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORÍA.....	13
4. JUSTIFICACIÓN	14
5. OBJETIVOS	15
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
6. MARCO TEÓRICO	16
6.1 CONCEPTO AUDOTORIA COPSERVIR BUCARAMNGA.....	16
6.2 MISIÓN DEPARTAMENTO AUDITORIA.....	16
6.3 VISIÓN DEPARTAMENTO AUDITORÍA.....	16
6.4 ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO AUDITORIA.....	17
7. DISEÑO METODOLÓGICO	19
8. RESULTADOS OBTENIDOS	24
8.1 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS.....	24

8.1.1 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES JUNIO.....	25
8.1.2 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES JULIO.....	26
8.1.3 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES AGOSTO.....	27
8.1.4 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES SEPTIEMBRE.....	28
8.1.5 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES OCTUBRE.....	30
8.1.6 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES NOVIEMBRE.....	31
8.2 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS.....	33
8.2.1 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES JUNIO.....	34
8.2.2 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES JULIO.....	35
8.2.3 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES AGOSTO.....	36
8.2.4 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES SEPTIEMBRE.....	37
8.2.5 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES OCTUBRE.....	38
8.2.6 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES NOVIEMBRE.....	39
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFIA.....	47

TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 1. CLASIFICACIÓN DE COMPROMISOS.....	24
TABLA 2. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES JUNIO.....	25
TABLA 3. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES JULIO.....	26
TABLA 4. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES AGOSTO.....	28
TABLA 5. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES SEPTIEMBRE.....	29
TABLA 6. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES OCTUBRE.....	30
TABLA 7. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES NOVIEMBRE.....	32
TABLA 8. ZONAS SUCURSAL BUCARAMANGA.....	33
TABLA 9. SEGUIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES JUNIO.....	34
TABLA 10. SEGUIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES JULIO.....	35
TABLA 11. SEGUIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES AGOSTO.....	36
TABLA 12. SEGUIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES SEPTIEMBRE.....	37

TABLA 13. SEGUIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES
OCTUBRE.....38

TABLA 14. SEGUIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES
NOVIEMBRE.....39

TABLA 15. COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS PERIODO 1 DE JULIO- 25 DE
DICIEMBRE.....41

TABLA 16. COMPROMISOS OPERATIVOS PERIODO 1 DE JULIO- 25 DE
DICIEMBRE.....43

TABLA DE CONTENIDO FIGURAS

FIGURA 1. NIVEL DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES JULIO.....	27
FIGURA 2. NIVEL DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES SEPTIEMBRE.....	29
FIGURA 3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES OCTUBRE.....	31
FIGURA 4. NIVEL DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES NOVIEMBRE.....	32
FIGURA 5. PARTICIPACIÓN DE PUNTOS DE VENTA POR ZONA.....	34
FIGURA 6. NIVEL DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES JUNIO.....	35
FIGURA 7. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS MES AGOSTO.....	36
FIGURA 8. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS MES SEPTIEMBRE.....	37
FIGURA 9. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS MES OCTUBRE.....	41
FIGURA 10. NIVEL COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS JUNIO – DICIEMBRE.....	42
FIGURA 11 PARTICIPACIÓN POR DEPARTAMENTOS EN EL TOTAL DE COMPROMISOS PERIODO 1 DE JULIO- 25 DE DICIEMBRE.....	42
FIGURA 12. NIVEL DE PARTICIPACIÓN COMPROMISOS OPERATIVOS.....	43
FIGURA 13. PARTICIPACIÓN ZONA TOTAL DE COMPROMISOS.....	47

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA COPSERVIR SUCURSAL BUCARAMANGA

AUTOR(ES): SILVIA JULIANA RANGEL GOMEZ

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Ing. RUBEN DARIO JACOME CABRALES

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en la empresa COPSERVIR. COPSERVIR es la cooperativa que nació de la unión de vendedores de medicamentos y productos farmacéuticos. Hoy tiene alrededor de 4.536 asociados y cuenta con una red de puntos de venta localizados estratégicamente en todo el territorio nacional. El proyecto tiene como objetivo principal realizar una revisión y mejora del proceso de seguimiento a compromisos del Departamento de Auditoría de COPSERVIR sucursal Bucaramanga de manera que el nivel de cumplimiento sea mayor. El proceso de seguimiento a compromisos es realizado mensualmente de acuerdo a la programación establecida en los cronogramas de trabajo realizados por la Directora del departamento de Auditoría sucursal Bucaramanga Alicia Pabón. La labor de seguimiento tiene como particularidad que se evalúa el mes anterior, de acuerdo a los compromisos establecidos en las diferentes auditorías realizadas por los supervisores durante ese mes. Los compromisos se agrupan de acuerdo a su clasificación existen compromisos cumplidos, en proceso e incumplidos. Por otra parte para el nivel de cumplimiento hay que tener en cuenta que los compromisos en proceso no afectan la estadística del cumplimiento ya que solo se toman los datos de los compromisos cumplidos y los compromisos incumplidos. Durante el período comprendido entre el 1 de Julio y el 25 de Diciembre del 2008 se realizó el seguimiento a 207 compromisos del área administrativa. El nivel de cumplimiento durante el periodo de seguimiento es del 97% frente a un 3% de compromisos que no se cumplieron en el periodo establecido. Durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 25 de Diciembre del 2.008 se realizo seguimiento a 165 compromisos generados por los puntos de venta, El nivel de cumplimiento durante este periodo es del 95% y un 5% representado en los compromisos que no se cumplieron durante el tiempo establecido.

PALABRAS CLAVES: Auditoria, compromiso cumplido, compromiso en proceso, compromiso incumplido

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF DEGREE PROJECT

TITULO: INSPECTION AND IMPROVEMENT OF THE MONITORING AND COMMITMENT PROCESS IN COPSERVIR'S AUDITING DEPARTMENT IN BUCARAMANGA
AUTOR(ES): SILVIA JULIANA RANGEL GOMEZ
FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DIRECTOR: Ing. RUBEN DARIO JACOME CABRALES

ABSTRACT

This work developed in COPSERVIR. COPSERVIR is the cooperative that was born of the union of salesmen of medicines and pharmaceutical products. Today it has around 4,536 associate and it counts on a located national geodetic control network of sale strategically in all the national territory. The project must like primary target make a revision and improves of the process of pursuit to commitments of the Auditing Department of COPSERVIR Bucaramanga so that the fulfillment level is greater the process of pursuit to commitments is made monthly according to the established programming in the chronograms of work made by the Director of the department in Bucaramanga Ms Alicia Pabón. The pursuit work has like particularity that evaluates the previous month, according to the commitments established in the different audits made by the supervisors during that month. The commitments are grouped according to their classification exist commitments fulfilled, in process and failed to fulfill. On the other hand for the fulfillment level it is necessary to consider that the commitments in process do not affect the statistic of the fulfillment since single the unfulfilled data of the fulfilled commitments and commitments are taken. During the period between the 1 of Julio and the 25 of December of the 2008 the pursuit to 207 commitments of the administrative area was made. The level of fulfillment during the period of pursuit is of 97% as opposed to a 3% of commitments that were not fulfilled in the established period. During the period 25 of December of the 2,008 I am made pursuit to 165 commitments generated by the points of sale, the level of fulfillment during this period is of 95% and a represented 5% in the commitments that were not fulfilled during the established time.

KEY WORDS: Audit, fulfilled commitment, commitment in process, unfulfilled commitment

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones buscan un objetivo en común, y es lograr un crecimiento continuo y un posicionamiento frente a otras empresas con actividad similar, por tanto encaminan todas sus funciones y herramientas para alcanzar este objetivo, es por esto que todos los departamentos que conforman una empresa tienen un rol importante, ya que a través del cumplimiento de sus tareas aportan un valor agregado a la organización.

En este contexto cabe destacar el papel que juega la auditoría en las organizaciones, ya que por medio de ésta se busca analizar y apreciar, con vistas a las eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

Es por esto que se plantea la revisión y mejora del proceso manejado por el departamento de auditoría de seguimiento a compromisos en COPSERVIR sucursal Bucaramanga con el fin de incrementar el nivel de cumplimiento y hacer este proceso más competitivo frente a las otras sucursales.

1. GENERALIDADES Y DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE COPSERVIR

Copservir nace antes del año 1995 con la necesidad de crear un mecanismo de ahorro que lograra un servicio crediticio, eficiente, continuo y progresivo, y así superar las diferentes necesidades económicas y sociales del momento. Luego de estudios, análisis y consultas se determinó, inspirados en los principios rectores de la economía solidaria, que la mejor opción era la creación de una cooperativa.

Toda esta idea y aspiración de los Trabajadores se concretó el 24 de Julio de 1995 con la celebración de la Asamblea General y la participación de 60 asociados que dio constitución a la Cooperativa.

La asociación de trabajadores que conforman Copservir, adquirió en 1996, un total de 320 droguerías de quienes eran sus patronos o empleadores y desde ese entonces ha establecido 133 nuevas farmacias con el producto de sus ingresos, no sin antes anotar que su actual patrimonio proviene de la consolidación de aportes mensuales realizados por espacio de 9 años que lleva constituida la Cooperativa.

En el año 1996 Copservir compró legalmente los establecimientos comerciales de Distribuidora de Drogas la Rebaja S.A. que durante 7 años fue investigada por la Fiscalía general de la nación que mediante sentencia del 21 de febrero de 1997, confirmada el 26 de mayo del mismo año concluyó que tales establecimientos no fueron adquiridos con dinero producto del tráfico de estupefacientes como tampoco de que se trataran de transacciones simuladas en donde los procesados de manera consciente y voluntaria aceptaran prestar sus nombres para ocultar a los verdaderos propietarios y que ellos lo hicieran con el conocimiento claro y preciso de que se trataba de bienes adquiridos con el producto del narcotráfico.

La adquisición de las farmacias por parte de los trabajadores estuvo fundamentada en tres grandes circunstancias:

- A. Encontrarse los patronos abocados a una inminente liquidación por el bloqueo comercial decretado por el departamento del tesoro de los Estados Unidos.
- B. Constituirse los trabajadores, en dueños del más considerable pasivo laboral conformado por salarios, cesantías e indemnizaciones respecto de cerca de 4.300 trabajadores con antigüedades que promediaban los diez años de servicio.

C. Ser los trabajadores dueños del conocimiento respecto de la operación de una actividad que hoy convierte a Copservir en la segunda Cooperativa que más trabajo genera en Colombia y la primera en el campo de la distribución

Copservir en el año 2004 reportó un crecimiento del 3.5% cifra que la ubica como la 5a. empresa del sector solidario, sus ventas representan el 0,17% del producto interno bruto del país y los ubican en el puesto 71 entre las mejores empresas del país. Tienen presencia en 29 Departamentos y en 127 ciudades del País; actualmente la Cooperativa tiene en operación 456 Puntos de venta.

Actualmente generan 4.100 empleos directos que benefician a 22.000 personas entre cónyuges, hijos, padres y demás personas a cargo.¹

1.2 COPSERVIR ACTUAL

Copservir Ltda., es la cooperativa multiactiva que nació de la unión de vendedores de medicamentos y productos farmacéuticos. Hoy tiene alrededor de 4.536 asociados y cuenta con una red de puntos de venta localizados estratégicamente en todo el territorio nacional.

A través de sus establecimientos de comercio Drogas la Rebaja, cubre 126 municipios colombianos, contando con una gran infraestructura que la constituye en el canal de distribución de medicamentos más importante del país.

4536 Asociados ubicados en:

- 4 Sucursales
- 500 Puntos de Venta
- 30 Zonas

Presencia en todo el territorio nacional: 28 Departamentos y 131 Ciudades Ocupando el primer puesto en ventas a nivel país en el sector farmacéutico; el puesto 62 en ventas a nivel país entre las 100 empresas más grandes y el puesto número # 100 en ventas a nivel país entre las 5.000 empresas más grandes Atienden a 56 Millones de Clientes al año y 5 Millones de Clientes a Domicilio. Generando 20.000 empleos indirectos, 390 puntos de venta con servicio a domicilio, 475 puntos de venta con servicio de inyectología. Contando con 22.000 referencias diferentes de productos.

Para lograr estos resultados, Copservir posee sucursales en cuatro de las principales ciudades del país, las cuales tienen asignadas zonas conformadas por puntos de venta; las sucursales son:

¹ Página oficial Copservir. Disponible en Internet. www.copervir.com. Fecha de recuperación 14 de Septiembre de 2009.

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| ▪ Sucursal Cali - Dirección general | Calle 18 #121 - 130 Pance |
| ▪ Sucursal Bogotá | Calle 13 # 39 - 10 |
| ▪ Sucursal Barranquilla | Cra 68 # 74 – 49 |
| ▪ Sucursal Bucaramanga | Cra 16 # 47 – 82 |

La sucursal Bucaramanga posee 5 zonas, conformadas con distintos puntos de venta:

- Zona Bucaramanga: Piedecuesta, San Gil, Socorro, Barbosa, Monquirá y algunos puntos de venta de Bucaramanga y Floridablanca.
- Zona Sur (Bucaramanga): Girón y algunos puntos de venta de Bucaramanga y Floridablanca
- Zona Caro: Aguachica, El Banco, Ocaña, Barranca, Puerto Wilches y San Vicente.
- Zona Boyacá: Paipa, Tunja, Sogamoso, Duitama y Málaga
- Zona Medellín: Itagui, Bello, Rionegro, Poblado

Copservir en la sucursal de Bucaramanga se encuentra organizada con los siguientes departamentos:

- Gerencia general de la sucursal
- Area financiera: servicios generales, presupuestos, contabilidad y tesorería
- Recursos humanos
- Auditoria
- Tecnología
- Jurídico
- Seguridad
- Compras y distribución: Centro de Distribución (cedi)

La cooperativa tiene como objetivos generales desarrollar actividades para la prestación de servicios tendientes a dar solución a las necesidades básicas de sus asociados. En consecuencia, procura el mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales de los mismos, de sus familiares y de la comunidad a través de la ayuda mutua, de igual modo se integra activa y dinámicamente al movimiento cooperativo.

1.3 IDENTIDAD DE LA COOPERATIVA

La identidad de la cooperativa es la forma programada como la empresa se hace diferenciar, conocer, reconocer y memorizar automáticamente por el público a través de un sistema de signos visuales fuertes, coordinados y exclusivos.

El Nombre: El nombre de la cooperativa es un signo verbal que proviene de la unión de un prefijo con un verbo en su forma infinitiva.

COP= Cooperativa, SERVIR= Acción de servicio.



El logotipo: Es el signo escrito característico del nombre (Figura 1).

VIGILADA SUPERSOLIDARIA

Figura 1. Logotipo de la Cooperativa

El símbolo: Copservir integra en si logotipo un símbolo que representa un hombre con los brazos extendidos, en actitud de servicio, integrando al mundo.



La gama cromática: Estos conceptos están reflejados en los colores verde y rojo del logo del símbolo.

El verde es el color de la esperanza, refleja tranquilidad, naturaleza. Universalmente este color esta ligado al espíritu solidario, por una razón, las cooperativas hacen uso de él.

El rojo tiene mayor longitud de onda y la menor energía de todas las luces visibles. Se cree que es el primer color que perciben los recién nacidos o aquellas personas han permanecido largo tiempo en la oscuridad. Es el color que más rápido se mueve en términos de captar la atención y es el que ejerce un mayor impacto emocional. El vinculo existente entre el rojo y la vida lo han convertido en un color importante en todas las culturas de la tierra.

1.4 MISIÓN

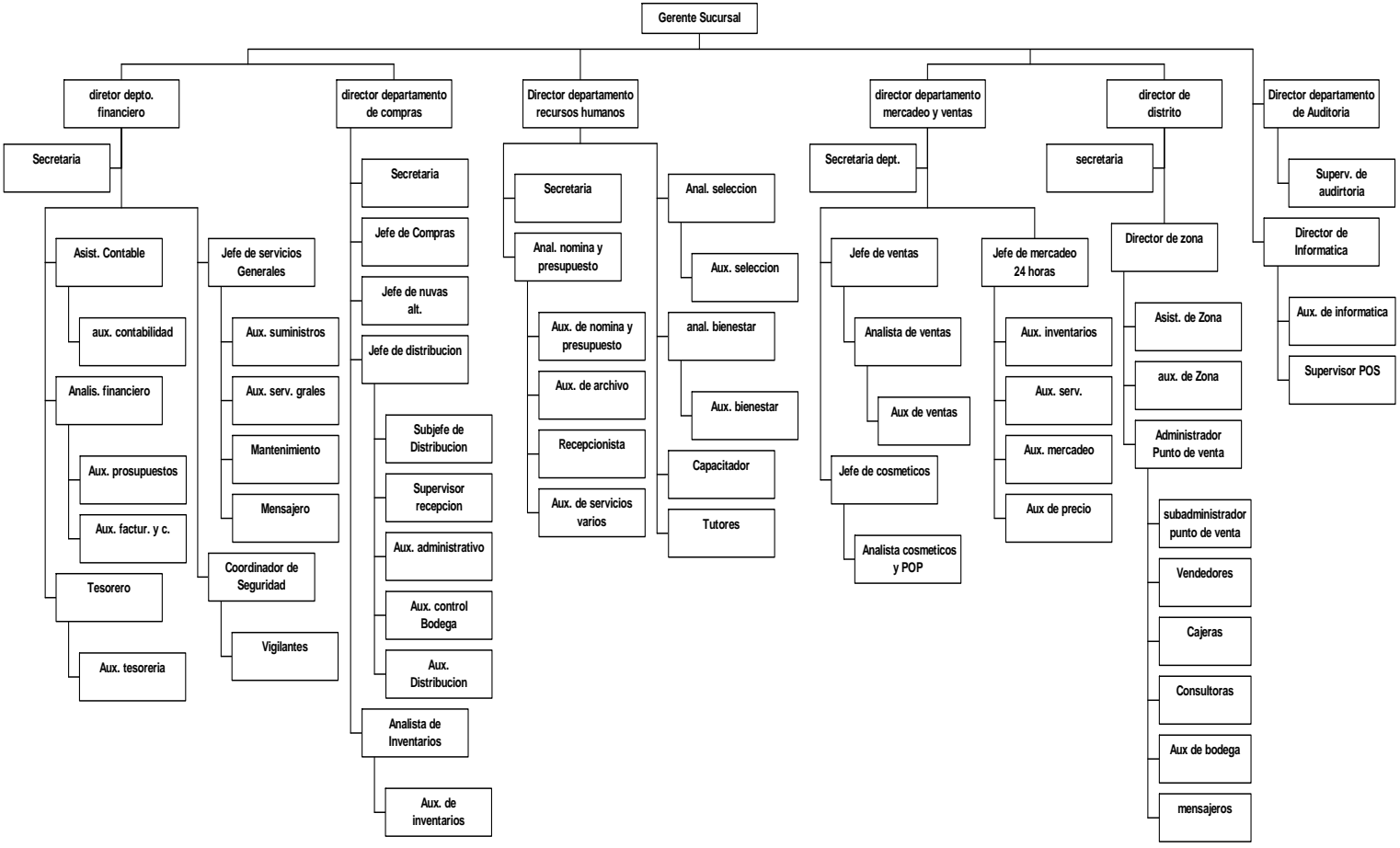
Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los Asociados y sus familias, mediante la prestación de servicios integrales y comercializar productos competitivos que generen beneficios a la comunidad.

1.5 VISIÓN

Ser una institución reconocida en el sector solidario, que propenda por el bienestar y desarrollo de los asociados y sus familias, por la generación de capital social; competitiva en productos y servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad

Fuente: Página oficial Copservir. Disponible en Internet: www.Copservir.com.co

1.7 ORGANIGRAMA COPSERVIR SECCIONAL BUCARAMANGA



2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Copservir es una cooperativa que ha logrado obtener un crecimiento sostenible a través de los años, gracias a sus ventas, patrimonio, utilidades y generación de empleo, lo cual se ha reflejado en las diferentes posiciones, que ha ocupado dentro de los indicadores que califican las empresas de este país tales como:

- Puesto 3 dentro de las 100 Entidades Cooperativas más grandes según ingresos (Fuente Revista Colombia Cooperativa publicada por Ascoop en su edición 84 de Abril de 2006)
- Puesto 3 dentro de las 100 empresas más grandes según las utilidades netas finales arrojadas en el 2005 (Fuente Revista Semana Edición especial Abril de 2006)
- Puesto 15 dentro de las 200 Entidades Cooperativas más grandes según activos (Fuente Revista Colombia Cooperativa publicada por Ascoop en su edición 84 de Abril de 2006)
- Puesto 20 dentro de las 100 empresas más grandes según la generación de empleo (Fuente Revista Semana Edición especial Abril de 2006)
- Puesto 85 dentro de las 1001 compañías más grandes del país según ingresos operacionales (Fuente Revista Cambio en alianza con el Diario Portafolio Edición especial Abril de 2006)
- Puesto 87 dentro de las 100 empresas más grandes según ingresos operacionales (Fuente Revista Semana Edición especial Abril de 2006)

Esto es gracias al buen ambiente laboral que se maneja en la empresa, gran atención a sus clientes, calidad de sus proveedores y mejoramiento continuo en sistemas de comunicación y personal calificado.

Todos los departamentos que conforman esta cooperativa cumplen funciones importantes que ayudan al crecimiento, no obstante cabe destacar que un departamento que juega un papel muy importante y que impulsa el buen funcionamiento de otros, es el departamento de auditoría quien es el encargado de realizar el control de las actividades tanto administrativas y operativas, por tanto un buen seguimiento de los compromisos planteados en las diferentes auditorías realizadas son clave fundamental para la planeación de nuevas estrategias con el fin de llevar a la cooperativa al crecimiento y tener una mejor control interno en el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

3. ANTECEDENTES

3.1 LA AUDITORÍA

La Auditoría es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales las acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.²

“Según Montgomery, la Auditoría es un examen sistemático de los libros y registro de un negocio u otra organización, con el fin de determinar o verificar los hechos relativos a las operaciones financieras y los resultados de éstas, para informar sobre los mismos.

Del mismo modo, Becksse señala que la Auditoría es un examen de los registros de contabilidad con el propósito de establecer si son correctos y completos, y se reflejan completas las transacciones que deben contener.

Para Coultier Davis, la Auditoría es el exámen de los libros y cuentas de un negocio, que permiten al auditor formular y presentar los estados financieros en tal forma que:

1. El balance refleje la verdadera situación financiera del negocio.
2. El estado de pérdidas y ganancias exprese correctamente, el resultado de las operaciones durante el ejercicio que se revisa

Según los hermanos Mancera, la Auditoría es el examen de los libros de contabilidad, de los registros, documentación y comprobación de correspondientes de una empresa, de un fideicomisario, de una sociedad, de una corporación, de una institución, de una empresa, de una asociación, de una oficina pública, de una copropiedad, de un negocio especial cualquiera y llevarlo a cabo con el objeto de determinar la exactitud o inexactitud de las cuentas respectivas y de informar y determinar acerca de ellos.

El comité especial del Instituto Americano de Contadores, determina que la auditoría, es el examen de los libros de contabilidad, comprobantes y demás registros de un organismo público, institución, corporación, firma o persona, o de alguna persona o personas situadas en destino de confianza, con el objeto de averiguar la corrección o incorrección de los registros y de expresar opinión sobre los documentos suministrados, comúnmente en forma de un certificado.

² Disponible en Internet: <http://www.proyectosfindecarrera.com/que-es-una-auditoria.htm>

Fernando Díaz Barroso considera que la Auditoría es la ciencia del análisis, comprobación y estimación de las cuentas

Andrés Moreno estima que Auditoria es el examen metódico y ordenado de la contabilidad de una empresa, mediante la comprobación de la operaciones registradas y la investigación de todos aquellos hechos que puedan tener relación con las mismas, a fin de determinar su corrección”³

3.2 Clasificación de la Auditoría.

La tipología que puede dividir la auditoría depende esencialmente, de la necesidad empresarial de establecer controles o pautas en el cumplimiento de las actividades que se desenvuelven en el ámbito de la organización.

La auditoría administrativa u operativa se encarga de analizar los sistemas, los procedimientos, las estructuras, los recursos humanos, los materiales y los programas de los diferentes complejos de organización Es decir, todas las funciones que integran la gestión a excepción de la financiera, para verificar su buen funcionamiento, proponer mejoras para sus comportamientos disfuncionales.

Lo expuesto anteriormente nos muestra que la auditoría se puede clasificar según sea el enfoque de su aplicación, de la misma manera podemos decir que ésta se divide según sus objetivos en: Financiera u operacional; o según algunos autores en: externa, interna o gubernamental.

Bases Teóricas del Auditor.

El fundamento de la auditoría moderna está argumentado en una serie de ideas que determinan la base fundamental de su aplicación. Dichos argumentos son:

-“No existe necesariamente un conflicto de larga duración entre los auditores y los administradores de las organizaciones que auditan, pero si existe un posible conflicto a corto plazo.

-Los administradores pueden requerir utilidades elevadas y otras mediciones favorables, para satisfacer el sistema de retribución en el cual operan.

-La auditoria examina y evalúa las afirmaciones hechas por los administradores, puede haber un intento de “ocultar” afirmaciones que pudiera resultar embarazosas para los administradores.

³ Sánchez Alarcón Francisco Javier. Programas de auditoría. Capítulo 2 Págs. 17 - 18.

- La función de auditoría se basa en el supuesto de que la información pueda ser verificada.”⁴

3.3 LA AUDITORÍA EN EL SECTOR PRIVADO Y EN EL SECTOR PÚBLICO.

La mayoría de los profesionales vinculados con la auditoría consideran que los avances teóricos e institucionales de su disciplina son válidos para cualquier tipo de complejo organizativo siendo indiferente que sea éste privado o público. En cambio los especialistas en el análisis de la Administración Pública consideran que nos encontramos ante una organización especial y diferenciada que requiere un tratamiento científico y técnico propio. Pero como las organizaciones públicas tienen las mismas necesidades que las organizaciones del sector privado por lo que respecta a alcanzar sus objetivos de una forma eficaz y eficiente, se acepta que sus zonas más operativas puedan y deban nutrirse de los conocimientos, herramientas y avances de la auditoría y, en general, de la teoría organizativa

Estos dos principios, necesidad de una disciplina propia y la permeabilidad hacia las proyecciones organizativas en los sectores más operativos, son reconocidos por la mayoría de los analistas de las Administraciones Públicas. Es decir, el sector público necesita nutrirse de las posibilidades y avances que ofrece la auditoría pero requiere una conceptualización y unas técnicas distintas y más elaboradas de las que se puedan implementar en las organizaciones de naturaleza privada.

Por lo tanto, parece bastante claro, que la traslación directa de herramientas organizativas propias del sector privado sobre el sector público no es posible debido a las especificidades de este último. Pero, en cambio, si es posible la traslación inversa, es decir, ideas y técnicas pensadas específicamente para la intervención sobre organizaciones de naturaleza pública transferirlas a las organizaciones propias del ámbito privado. No sólo es posible si no también recomendable, ya que estamos hablando de un tipo de herramientas más sofisticadas debido a que están orientadas a organizaciones extremadamente diversas, extensas y complejas. Pero la complejidad y la diversidad son también características típicas de las empresas prestadoras de servicios las cuales, en cierta forma, no han acabado de haber visto satisfechas sus demandas de cambio organizativo debido a que las técnicas organizativas y operativas tradicionales están todavía demasiado apegadas a planteamientos pensados para las empresas de producción industrial, principios que no son válidos en las modernas empresas prestadoras de servicios.

⁴ Disponible en Internet: <http://www.proyectosfindecarrera.com/que-es-una-auditoria.htm>

3.4 CONTENIDO DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORIA

El contenido de los programas de auditoría, pueden estudiarse tomando en consideración:

- a) Su forma
- b) Su fondo

Forma:

Desde ese punto de vista, los programas de auditoría, deben contener las siguientes columnas:

1. "Número del procedimiento de auditoría
2. Descripción del procedimiento
3. Firma o iniciales de los auditores, que llevan a cabo los diferentes puntos de vista de la revisión.
4. Columna de observaciones para hacer referencias a los papeles de trabajo, en donde se haya realizado el procedimiento"⁵.

Fondo:

"En función de este, los programas de auditoria deben incluir procedimientos que no solo se limiten al reconocimiento de los registros de contabilidad, sino también prever procedimientos que vayan más allá de dichos libros y registros, como son analizar correspondencia, obtener información a terceros, revisión de libros, actas etc. Además, no solo deben circunscribirse al examen de las operaciones realizadas durante el periodo que abarque la auditoría, sino también a un periodo posterior. Los procedimientos que deben utilizarse en cada una de las áreas que comprenden los estados financieros, así como la oportunidad de su aplicación, deben quedar perfectamente definidos en los programas."⁶

⁵ Sánchez Alarcón Francisco Javier. Programas de auditoría. Capítulo 5 Pág. 35

⁶ Sánchez Alarcón Francisco Javier. Programas de auditoría. Capítulo 5 Pág. 36

4. JUSTIFICACIÓN

La administración de una empresa debe estar apoyada de cinco procesos fundamentales para su buen desarrollo como planeación, organización, dirección, ejecución y control, no obstante la eficiencia es clave para evaluar el desempeño fundamental y observar en que grado se han alcanzado los objetivos propuestos.

Sin embargo, realizar una evaluación a partir de los criterios de la eficiencia, se limita el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa, así como el grado de participación del talento humano que conforma la organización, pues la evaluación se reduce a medir los intereses relevantes considerados por la dirección. Por tanto es importante establecer nuevas técnicas que evalúen de forma integral todos los departamentos que conforman una organización, tal es el objetivo de la auditoria.

La auditoria apoya a los a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades, para ello la auditoria les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, accesoria e información a las actividades revisadas como también determina si las actividades y los resultados relativos de la empresa cumplen las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos.

Pero una buena auditoria no sólo está encaminada a evaluar las actividades realizadas de cada departamento sino también en controlar la calidad del proceso, es decir el grado de seguimiento a los compromisos establecidos en las auditorias debe ser mayor para determinar la eficacia del sistema, sus defectos para la realización de mejora.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Realizar una revisión y mejora del proceso de seguimiento a compromisos del Departamento de Auditoría de COPSERVIR sucursal Bucaramanga de manera que el nivel de cumplimiento sea mayor.

5.2 Objetivos específicos

- Evaluar las actividades de seguimiento de las auditorías realizadas por el departamento.
- Evaluar el nivel de cumplimiento por departamento por medio de estadísticas con el fin de informar a gerencia las diferencias y novedades encontradas en el seguimiento a compromisos.
- Evaluar el nivel de cumplimiento por zona por medio de estadísticas con el fin de informar a gerencia las diferencias y novedades encontradas en el seguimiento a compromisos
- Verificar si existe información suficiente y apropiada sobre el tema de la auditoría, y si existe una cooperación adecuada por parte del auditado.
- Realizar el seguimiento a compromisos operativos y administrativos que surgen de las auditorías llevadas a cabo por los supervisores para identificar el nivel de cumplimiento a nivel sucursal.
- Proponer acciones de mejora para favorecer el desarrollo de proceso de la auditoría en la sucursal.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 CONCEPTO AUDITORÍA COPSERVIR BUCARAMANGA

Según el departamento de auditoria de Copservir, es el proceso mediante el cual se obtienen evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria, con esto se busca mejorar con acciones correctivas las no conformidades que puedan presentarse.

Las auditorías permiten, a través de la visión y experiencia de expertos, percibir problemas reales que, por cotidianos, pueden pasar desapercibidos a la propia organización; además, las auditorías suponen una entrada de información y una visión distinta de la realidad de la empresa.

El Departamento de Auditoría tiene como principal objetivo apoyar todos los procesos Administrativos y Operativos de la Cooperativa, atravesando cada uno de ellos desde la parte operativa hasta la alta gerencia con el fin de llevar a la Cooperativa a la cima contribuyendo con un fuerte control interno al cumplimiento de las metas y los objetivos propuestos.

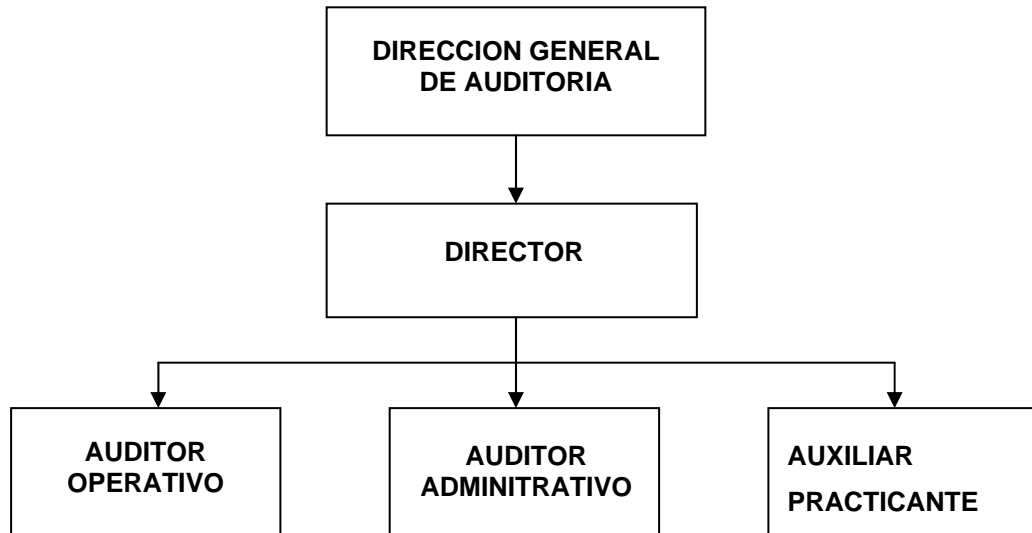
6.2 Misión Del Departamento De Auditoría

Apoyar a las áreas de la cooperativa en el mejor desempeño de su responsabilidad, utilizando estándares internacionales de auditoria y brindando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información para el mejoramiento de los procesos, la administración del riesgo y la cultura del autocontrol.

6.3 Visión Del Departamento De Auditoría

Ser un departamento integral de gran impacto, ofreciendo asesoría permanente con objetividad, proactividad y efectividad, siendo la primera opción de consulta y apoyo, generando confianza, valor agregado y credibilidad. Ser líderes en los procesos de autocontrol, la administración de los riesgos, contribuyendo al logro de los objetivos corporativos apoyando al mejoramiento continuo en la cooperativa

6.4 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA.



Fuente: Manual de inducción al practicante.

El Director General de Auditoría es el encargado de evaluar el sistema de control interno en la cooperativa y realizar las recomendaciones y sugerencias para sostenerlo y mejorarlo velando por el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos de la dirección general que se encuentra ubicada en la ciudad de Cali.

El Director de Auditoría de cada sucursal es el que verifica el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos de la cooperativa, así como también las instrucciones emanadas por la dirección general, evaluando los diferentes procesos y estableciendo si el control requiere mejoras en pro de la eficiencia y productividad de las operaciones. Debe promover y fortalecer la cultura del control, presentando informes a la gerencia y dando recomendaciones que conlleve al mejoramiento y cumplimiento de los parámetros establecidos para que la cooperativa funcione de manera óptima.

El Supervisor de Auditoría Operativo, es el responsable de ejecutar los programas operativos y administrativos de control y supervisión, visitando los mostradores y evaluando su funcionamiento en forma general, a fin de presentar continuamente informes que ayuden a mejorar los procesos y corregir las deficiencias encontradas, mediante recomendaciones y asesoría para la toma oportuna de decisiones.

El Supervisor De Auditoria Administrativo, es el encargado de ejecutar los programas operativos y administrativos de control y supervisión dentro de la sucursal, evaluando al igual que el supervisor operativo el funcionamiento en forma general, a fin de presentar continuamente informes que ayuden a mejorar los procesos y corregir las deficiencias encontradas en los departamentos al que se le aplico la auditoria, mediante recomendaciones y asesorías para la toma oportuna de decisiones.

El Auxiliar Practicante De Auditoría es el encargado de realizar el seguimiento a los compromisos operativos y administrativos que surgen a raíz de las auditorias llevadas a cabo por los supervisores, evaluando su nivel de cumplimiento y generando informes al respecto, adicionalmente se presta apoyo a los diferentes procesos llevados a cabo en el departamento.

De las auditorias administrativas y operativas se crean compromisos con el fin de mejorar los procesos y llegar a corregir las deficiencias encontradas. Luego de que los supervisores generen el informe respectivo y lo comenten con los directores responsables se procede a enviar a gerencia la carta consolidada con esta información, desde este momento comienza la labor del auxiliar practicante de auditoría.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la revisión y mejora del proceso de seguimiento a compromisos se va a realizar las siguientes funciones descritas en el diagrama presentado a continuación:

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Seguimiento Compromisos				FECHA: 05-07
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las actividades recomendadas por los auditores y los compromisos adquiridos por Administradores de Puntos de venta y Directores administrativos.				
RESPONSABLES: Auxiliar Practicante de Auditoria				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PUNTOS CONTR	DOCUMENTOS O REGISTROS
<div style="border: 1px solid black; width: 50px; margin: 0 auto; padding: 2px; text-align: center;">INICIO</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 0 auto; padding: 2px; text-align: center;">Recolección informes</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Auxiliar Practicante Auditoria	Reúne los informes generados de las auditorias a puntos de Venta y administrativas, además de la carta consolidada del mes, y reporte compromisos operativos.		Informes Operativos , Administrativos y carta Consolidada, reporte operativo del mes.
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 0 auto; padding: 2px; text-align: center;">Extracción Compromisos</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Auxiliar Practicante Auditoria	Realiza respectiva lectura de informes y extrae los diferentes compromisos clasificándolos en administrativos y operativos, identificando responsable y fecha de ejecución		
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 0 auto; padding: 2px; text-align: center;">Labores de Seguimiento</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Auxiliar Practicante Auditoria	Establece comunicación con los responsables de cada compromiso en la fecha indicada para verificar su realización.		

	Auxiliar Practicante Auditoria	Dependiendo de las acciones realizadas Clasifica el compromiso en Incumplido, o en Proceso, justificando este resultado.		
	Responsable Compromiso	El responsable del compromiso establece una nueva fecha para la ejecución de este.		
	Auxiliar Practicante Auditoria	Archiva soportes que demuestran el cumplimiento del compromiso en papeles de trabajo.		
	Auxiliar Practicante Auditoria	Se procede a realizar los respectivos informes del seguimiento realizado informando del nivel de cumplimiento, los compromisos que quedaron incumplidos y los reprogramados con su respectiva nueva fecha. Informa a los Responsables acerca de estos compromisos que no se cumplieron.		Informes Administrativos e Informes Puntos de Venta
	Director (a) Departamento Auditoria	Revisa el informe y comunica a los directores de departamento, de zona y al Gerente de la Sucursal para tomar decisiones al respecto.		Informes Finales de Seguimiento

Fuente: Manual de inducción al practicante de auditoría Copservir Ltda

Los resultados que arrojen estas actividades deben conducir a implementar acciones correctivas y preventivas para la mejora del plan de auditoria.

8. RESULTADOS OBTENIDOS

8.1 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO ADMINISTRATIVO POR MESES.

El seguimiento a compromisos es realizado mensualmente de acuerdo a la programación establecida en los cronogramas de trabajo realizados por la Directora del departamento de Auditoría sucursal Bucaramanga Alicia Pabón.

La labor de seguimiento tiene como particularidad que se evalúa el mes anterior, de acuerdo a los compromisos establecidos en las diferentes auditorías realizadas por los supervisores durante ese mes.

Hay que tener en cuenta un aspecto importante para la clasificación de los compromisos al momento de finalizar el seguimiento.

Tabla 1. Clasificación de compromisos

CUMPLIDO	EN PROCESO	INCUMPLIDO
Se considera cumplido cuando se comprueba que fue realizado a satisfacción. Es importante dejar evidencia de este cumplimiento.	Cuando se realiza la respectiva gestión, pero por razones externas que no están en manos de los responsables, es decir no se cumple totalmente este compromiso se considera en proceso.	Un compromiso se considera incumplido cuando no se realiza el suficiente trabajo para que este no se lleve a cabo. Cuando internamente es posible ejecutarlo y no hay gestión suficiente.

Por otra parte para el nivel de cumplimiento hay que tener en cuenta que los compromisos en proceso no afectan la estadística del cumplimiento ya que solo se toman los datos de los compromisos cumplidos y los compromisos incumplidos. Este nivel de cumplimiento se calcula de la siguiente forma:

$$NC = \frac{\text{Total de compromisos cumplidos} * 100}{(\text{Total de compromisos cumplidos} + \text{Total de compromisos incumplidos})}$$

Los compromisos administrativos se pueden definir de esta manera:

Compromisos Administrativos: Estos son los establecidos por los supervisores de auditoria de área administrativa como resultado de las diferentes pruebas que se realizan a cada uno de los procesos internos de un área específica. Para este caso cada supervisor también realiza un informe, de donde se extraen los compromisos para hacerles su respectivo seguimiento.

8.1.1 SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES JUNIO

En el mes de Julio se realizó seguimiento a 47 compromisos del área administrativa, los cuales tenían como fecha de cumplimiento Junio 2008 (Tabla 2)

Tabla 2. Seguimiento a Compromisos por Departamentos y Áreas Junio de 2008

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	2	0	1	3
Dep. Financiero	3	0	0	3
Servicios Generales	2	0	0	2
Seguridad	0	0	0	0
Dep. Gestión Humana	22	0	5	27
Dep. Mercadeo y Ventas	7	0	0	7
Dep. Tecnología	2	0	1	3
Dirección de zona	0	0	1	1
Dep. Auditoria	1	0	0	1
Jurídico	0	0	0	0
TOTAL	39	0	8	47

En el seguimiento de compromisos con fecha de cumplimiento a junio del 2008 se encontró que el departamento de Gestión Humana cuenta con 27 de los cuales 5 se encuentran en proceso, compromisos que equivale a un 57.45% de participación en el seguimiento de compromisos.

Los resultados obtenidos del seguimiento del mes de junio del 2008 reflejando un **nivel de cumplimiento del 100%** con un total 39 compromisos establecidos, el cual 8 de ellos se encuentran en proceso donde 5 son de departamento de Gestión Humana, 1 del departamento de compras, 1 del departamento de Tecnología y 1 de Dirección de zona.

8.1.2 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES JULIO

En el mes de Agosto se realizó seguimiento a 25 compromisos del área administrativa, las cuales tenían como fecha de cumplimiento Julio del 2008. (Tabla 3)

Tabla 3. Seguimiento a Compromisos por Departamentos y Áreas Julio de 2008

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	6	0	2	8
Dep. Financiero	3	0	1	4
Servicios Generales	0	0	1	1
Seguridad	2	1	0	3
Dep. Gestión Humana	3	1	1	5
Dep. Mercadeo y Ventas	0	0	0	0
Dep. Tecnología	2	0	0	2
Dirección de zona	2	0	0	2
Dep. Auditoria	0	0	0	0
Jurídico	0	0	0	0
TOTAL	18	2	5	25

En este seguimiento se encontró que el departamento con mayor participación en el seguimiento es el departamento de compras con un total de 8 compromisos de los cuales 6 se cumplieron satisfactoriamente y 2 se encuentran en proceso, estos compromisos equivalen al 32% de la totalidad de compromisos

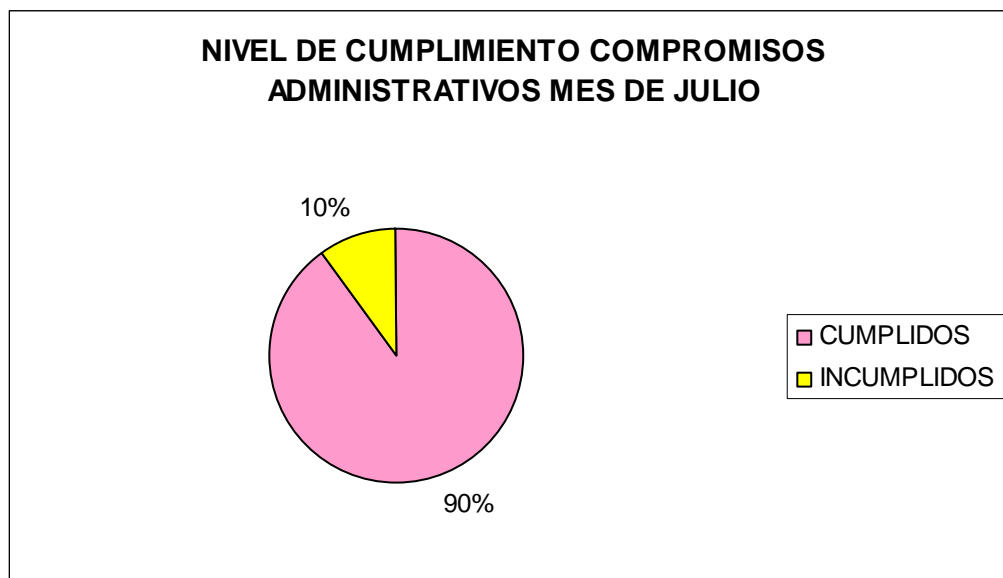


Figura 1. Nivel de cumplimiento Julio de 2008

En el seguimiento a compromisos con fecha de cumplimiento Julio del 2008 se obtuvo un nivel de cumplimiento del 90% (Figura 1) con un total de 25 compromisos establecidos, el cual 5 se encuentra en proceso y 2 incumplidos por parte al departamento de Seguridad y de Gestión Humana que equivale al 10 % restante.

8.1.3 SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES AGOSTO

En el mes de Septiembre se realizó seguimiento a 43 compromisos del área administrativa, las cuales tenían como fecha de cumplimiento Agosto del 2008. (Tabla 4)

Tabla 4. Seguimiento a Compromisos por Departamentos y Áreas de Agosto 2008

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	15	0	1	16
Dep. Financiero	9	0	0	9
Servicios Generales	0	0	1	1
Seguridad	0	0	0	0
Dep. Gestión Humana	3	0	3	6
Dep. Mercadeo y Ventas	1	0	0	1
Dep. Tecnología	8	0	1	9
Dirección de zona	0	0	1	1
Dep. Auditoría	0	0	0	0
Jurídico	0	0	0	0
TOTAL	36	0	7	43

En el seguimiento a compromisos con fecha de cumplimiento Agosto 2008 se encontró que el departamento con mayor participación es el departamento de compras con un total de 16 compromisos es cual 1 se encuentra en proceso, estos compromisos equivalen 37.21%.

Los resultados arrojados por el seguimiento a compromisos con fecha de Agosto 2008 reflejan un **nivel de cumplimiento del 100%**, con un total de 43 compromisos, los cuales 7 de ellos se encuentran en proceso por parte del Departamento de Compras, Servicios Generales, Gestión Humana, tecnología y Dirección de zona.

8.1.4 SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES SEPTIEMBRE

En el mes de Octubre se realizó seguimiento a 19 compromisos del área administrativa, las cuales tenían como fecha de cumplimiento Septiembre del 2008. (Tabla 5)

Tabla 5. Seguimiento a Compromisos por Departamentos y Áreas Septiembre de 2008

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	1	0	0	1
Dep. Financiero	7	0	0	7
Servicios Generales	3	0	1	4
Seguridad	0	0	0	0
Dep. Gestión Humana	0	0	0	0
Dep. Mercadeo y Ventas	6	0	0	6
Dep. Tecnología	0	1	0	1
Dirección de zona	0	0	0	0
Dep. Auditoria	0	0	0	0
Jurídico	0	0	0	0
TOTAL	17	1	1	19

En el seguimiento de compromisos con fecha de cumplimiento Septiembre del 2008 se encontró que el departamento con mayor nivel de participación en el seguimiento es el Departamento Financiero con un total de 7 compromisos establecidos que equivale a un 36.84%, no obstante el Departamento de Mercadeo y ventas también tuvo un nivel de participación alto con un total de 6 compromisos que equivale a un 31.58%.

A continuación se presenta la gráfica en donde se muestra el nivel de cumplimiento de los compromisos con fecha de Septiembre del 2008. Figura 2

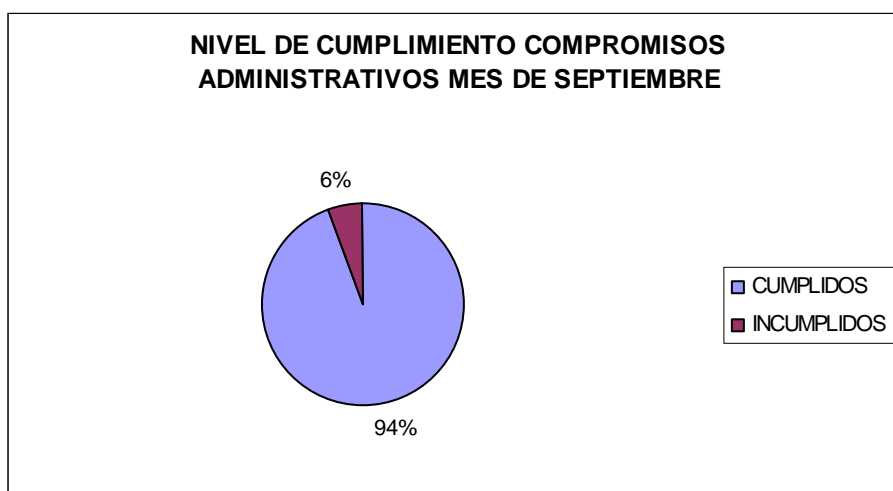


Figura 2. Nivel de cumplimiento Septiembre de 2008

Los resultados arrojados por el seguimiento a compromisos con fecha del mes de Septiembre del 2008 reflejan un **nivel de cumplimiento del 94%** con un total de 19 compromisos establecidos de los cuales 1 se encuentra en proceso por parte del departamento de Servicios Generales y 1 incumplido por parte del departamento de Tecnología.

8.1.5 SEGUIMIENTO COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS MES OCTUBRE

En el mes de Noviembre se realizó seguimiento a 37 compromisos del área administrativa los cuales tenían como fecha de cumplimiento octubre del 2008. (Tabla 6)

Tabla 6. Seguimiento a Compromisos por Departamentos y Áreas Octubre de 2008

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	5	0	0	5
Dep. Financiero	6	0	0	6
Servicios Generales	5	0	0	5
Seguridad	3	0	0	3
Dep. Gestión Humana	3	1	1	5
Dep. Mercadeo y Ventas	3	0	0	3
Dep. Tecnología	5	0	0	5
Dirección de zona	2	0	3	5
Dep. Auditoria	0	0	0	0
Jurídico	0	0	0	0
TOTAL	32	1	4	37

En el seguimiento a compromisos con fecha de cumplimiento octubre del 2008 se encontró que el departamento con el mayor nivel de participación es el departamento financiero con un total de 6 compromisos que equivalen a un 85,71%, de igual forma mantuvieron un nivel de participación alto los Departamentos de Compras, Servicios generales, Gestión Humana, Tecnología y Dirección de zona con un total de 5 compromisos cada uno que equivalen a un 67,56%.

A continuación se presenta la gráfica en donde se muestra el nivel de cumplimiento de los compromisos con fecha de Octubre del 2008. (Figura 3)

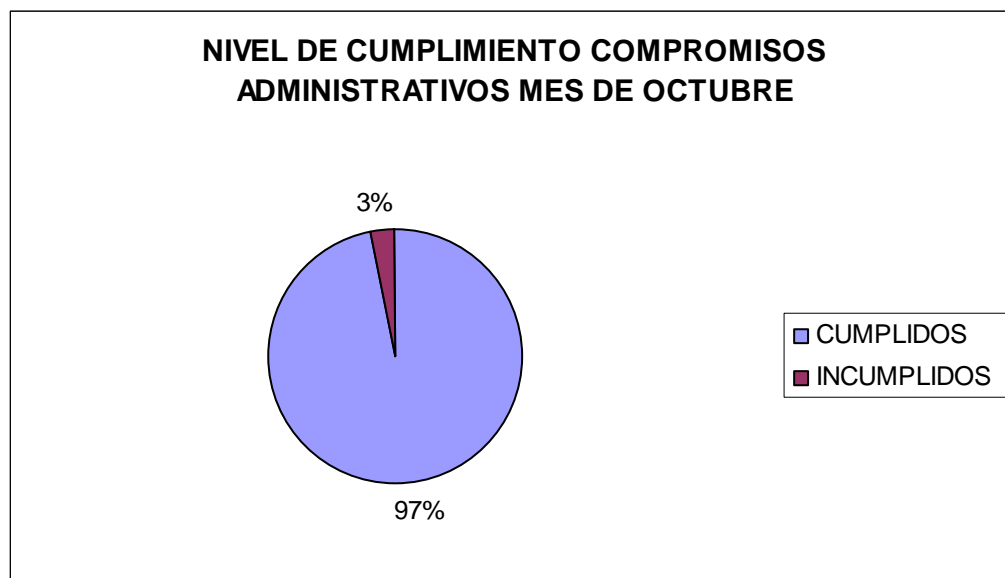


Figura 3. Nivel de cumplimiento Octubre de 2008

Los resultados obtenidos del seguimiento del mes de Octubre del 2008 reflejando un **nivel de cumplimiento del 97%** con un total 37 compromisos establecidos, el cual 4 de ellos se encuentran en proceso donde 3 son de Dirección de zona, 1 del departamento de Seguridad, 1 incumplido por parte del Departamento de Gestión Humana.

8.1.6 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS MES ADMINISTRATIVOS DE NOVIEMBRE

En el mes de Diciembre se realizó seguimiento a 36 compromisos del área administrativa los cuales tenían como fecha de cumplimiento Noviembre del 2008. (Tabla 7)

Tabla 7. Seguimiento a Compromisos por Departamentos y Áreas Noviembre de 2008

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	9	0	0	9
Dep. Financiero	2	0	0	2
Servicios Generales	1	0	0	1
Seguridad	1	1	1	3
Dep. Gestión Humana	6	0	1	7
Dep. Mercadeo y Ventas	5	0	0	5
Dep. Tecnología	3	1	2	6
Dirección de zona	2	0	1	3
Dep. Auditoria	0	0	0	0
Jurídico	0	0	0	0
TOTAL	29	2	5	36

En el seguimiento a compromisos con fecha de cumplimiento Noviembre del 2008 se encontró que el departamento con el mayor nivel de participación es el departamento de compras con un total de 9 compromisos que equivalen a un 25%, de igual forma mantuvo un nivel de participación alto los Departamentos de Gestión Humana con un total de 7 compromisos cada uno que equivalen a un 19.44%.

A continuación se presenta la gráfica en donde se muestra el nivel de cumplimiento de los compromisos con fecha de Noviembre del 2008. (Figura 4)

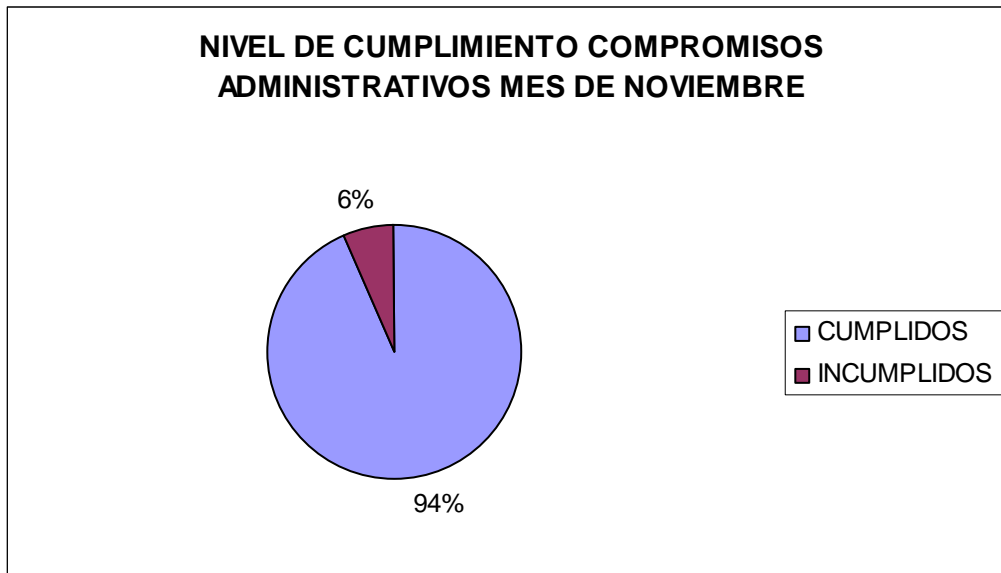


Figura 4. Nivel de cumplimiento Noviembre de 2008

Los resultados obtenidos del seguimiento del mes de Octubre del 2008 reflejando un **nivel de cumplimiento del 93.54%** con un total 36 compromisos establecidos, el cual 5 de ellos se encuentran en proceso y 2 incumplidos por parte del Departamento de Tecnología y el área de Seguridad.

8.2 COMPROMISOS OPERATIVOS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PUNTOS DE VENTA DE LAS ZONAS CONTROLADAS POR LA SUCURSAL BUCARAMANGA.

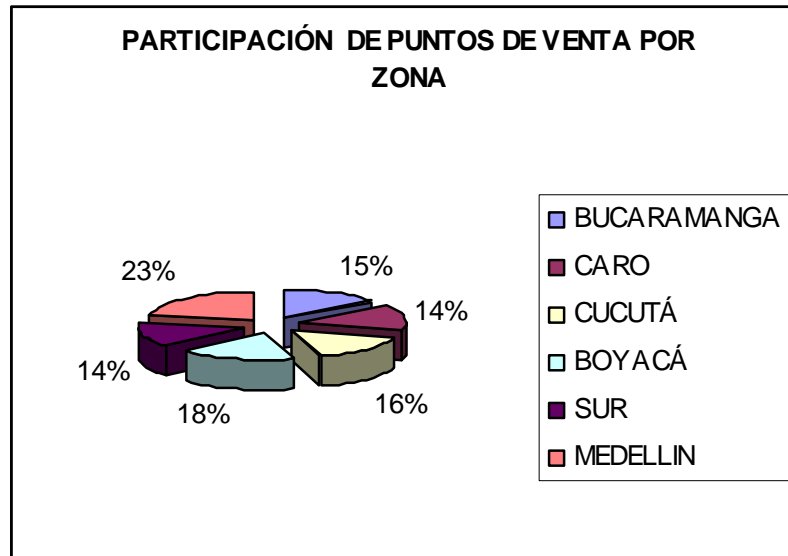
Al igual que los compromisos administrativos existen compromisos operativos, estos son los establecidos por los supervisores de auditoria operativos en las visitas realizadas a los diferentes puntos de venta teniendo en cuenta los cronogramas de las visitas a los puntos de venta realizado por la directora Alicia Pabón , y cuya responsabilidad esta a cargo del administrador de punto de venta. Hay tres supervisores de auditoria operativos.

La labor del seguimiento a compromisos Operativos tiene las mismas características al seguimiento a compromisos Administrativos, tanto en el aspecto para su clasificación como para medir el nivel de cumplimiento.

Tabla 8. Zonas sucursal Bucaramanga

ZONAS	NUMERO DE PUNTOS DE VENTA
BUCARAMANGA	17
CARO	16
CUCUTÁ	18
BOYACÁ	20
SUR	16
MEDELLIN	25
TOTAL	112

Figura 5. Participación de puntos de venta por zona



8.2.1 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES JUNIO

En el mes de Julio se realizó seguimiento a 25 compromisos a las auditorias de los puntos de venta, las cuales tenían como fecha de cumplimiento Junio del 2008. (Tabla 9)

Tabla 9. Seguimiento a Compromisos por Zona a Junio de 2008

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	2	0	0	2
Caro	3	0	1	4
Valledupar	4	0	2	6
Cúcuta	1	1	0	2
Boyaca	9	0	0	9
Sur	2	0	0	2
TOTAL	21	1	3	25

En el seguimiento de compromisos con fecha de cumplimiento Junio del 2008 se encontró que la zona con mayor nivel de participación en el seguimiento es la zona Boyacá con un total de 9 compromisos establecidos que equivale a un 36%. A continuación se presenta la gráfica donde se muestra el nivel de cumplimiento de los compromisos con fecha de Junio del 2008. Figura 6

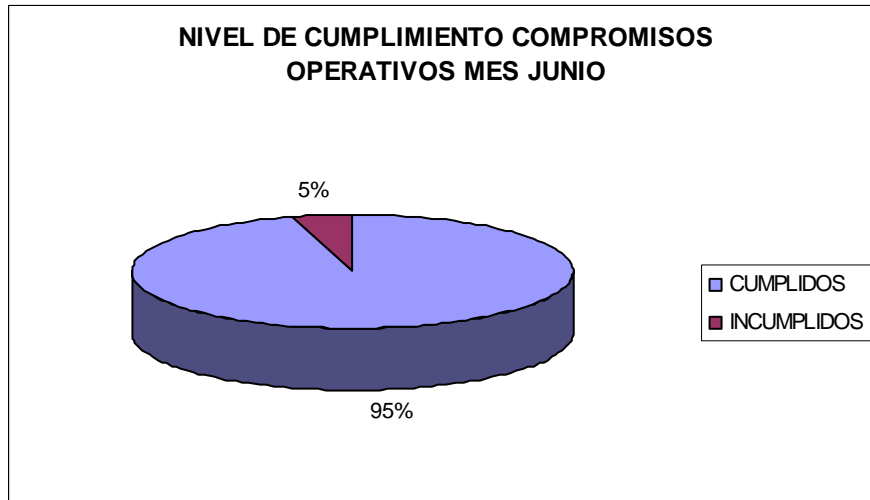


Figura 6. Nivel de cumplimiento Junio de 2008

Los resultados arrojados por el seguimiento a compromisos con fecha del mes de Junio del 2008 reflejan un **nivel de cumplimiento del 95%** con un total de 25 compromisos establecidos de los cuales 3 se encuentra en proceso por parte del de la zona Caro y Valledupar y 1 incumplido por parte de la zona Cúcuta.

8.2.2 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES JULIO

En el mes de Agosto se realizó seguimiento a 31 compromisos a las auditorias de los puntos de venta, las cuales tenían como fecha de cumplimiento Julio del 2008. (Tabla 10)

Tabla 10. Seguimiento a Compromisos por Zona a Julio de 2008

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	7	0	0	7
Caro	7	0	0	7
Valledupar	2	0	0	2
Cúcuta	10	0	0	10
Boyacá	1	0	0	1
Sur	4	0	0	4
TOTAL	31	0	0	31

En el seguimiento de compromisos con fecha de cumplimiento Julio del 2008 se encontró que la zona con mayor nivel de participación en el seguimiento es la zona Cúcuta con un total de 10 compromisos establecidos que equivale a un 32.25%.

Los resultados arrojados por el seguimiento a compromisos con fecha del mes de Julio del 2008 reflejan un **nivel de cumplimiento del 100%** con un total de 31 compromisos establecidos.

8.2.3 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES AGOSTO

En el mes de Septiembre se realizó seguimiento a 24 compromisos a las auditorias de los puntos de venta, las cuales tenían como fecha de cumplimiento Agosto del 2008. (Tabla 11)

Tabla 11. Seguimiento a Compromisos por Zona a Agosto de 2008

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	1	0	1	2
Caro	7	1	0	8
Cúcuta	2	2	2	6
Boyacá	3	0	0	3
Sur	4	0	1	5
TOTAL	17	3	4	24

En el seguimiento de compromisos con fecha de cumplimiento Agosto del 2008 se encontró que la zona con mayor nivel de participación en el seguimiento es la zona Caro con un total de 8 compromisos establecidos que equivale a un 33.33%.

A continuación se presenta la gráfica donde se muestra el nivel de cumplimiento de los compromisos con fecha de Agosto del 2008. Figura 7

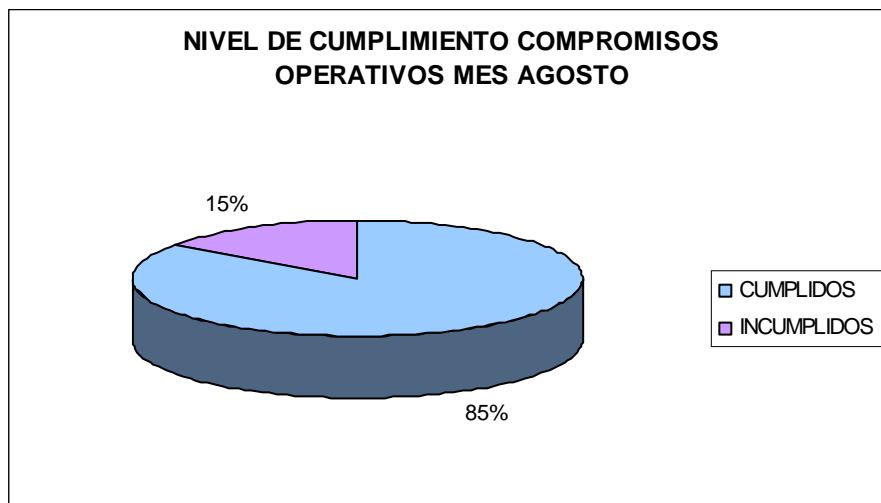


Figura 7. Nivel de cumplimiento Agosto de 2008

Los resultados arrojados por el seguimiento a compromisos con fecha del mes de Agosto del 2008 reflejan un **nivel de cumplimiento del 85%** con un total de 24 compromisos establecidos de los cuales 4 se encuentra en proceso por parte del de la zona Bucaramanga, Cúcuta y Sur y 3 incumplidos por parte del zona Cúcuta y Caro.

8.2.4 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS OPERATIVOS MES SEPTIEMBRE

En el mes de Octubre se realizó seguimiento a 21 compromisos a las auditorias de los puntos de venta, las cuales tenían como fecha de cumplimiento Septiembre del 2008. (Tabla 12)

Tabla 12. Seguimiento a Compromisos por Zona a Septiembre de 2008

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	1	0	1	2
Caro	2	0	0	2
Medellín	6	0	0	6
Boyacá	8	0	0	8
Sur	0	1	0	1
Cúcuta	1	0	1	2
TOTAL	18	1	2	21

En el seguimiento de compromisos con fecha de cumplimiento Septiembre del 2008 se encontró que la zona con mayor nivel de participación en el seguimiento es la zona Boyacá con un total de 8 compromisos establecidos que equivale a un 38%.

A continuación se presenta la gráfica en donde se muestra el nivel de cumplimiento de los compromisos con fecha de Septiembre del 2008. Gráfica 8

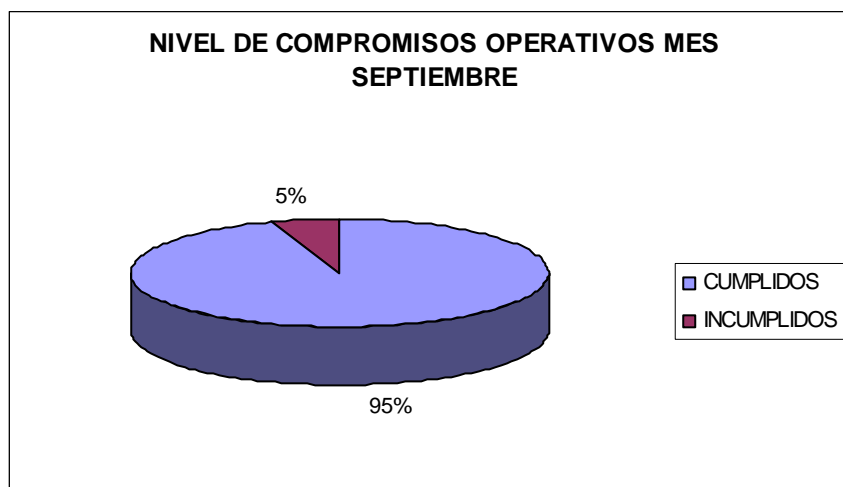


Figura 8. Nivel de cumplimiento Septiembre de 2008

Los resultados arrojados por el seguimiento a compromisos con fecha del mes de Septiembre del 2008 reflejan un **nivel de cumplimiento del 95%** con un total de 21 compromisos establecidos de los cuales 2 se encuentra en proceso por parte del de la zona Bucaramanga y Cúcuta y 1 incumplido por parte de la zona Sur.

8.2.5 SEGUIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES DE OCTUBRE

En el mes de Noviembre se realizó seguimiento a 30 compromisos operativos los cuales tenían como fecha de cumplimiento octubre del 2008. (Tabla 13)

Tabla 13. Seguimiento a Compromisos Operativos Octubre de 2008

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	4	1	0	5
Caro	4	1	2	7
Cúcuta	2	0	0	2
Boyaca	3	0	0	3
Medellín	5	0	1	6
Sur	5	1	1	7
TOTAL	23	3	4	30

En el seguimiento a compromisos con fecha de cumplimiento octubre del 2008 se encontró que la zona con mayor nivel de participación es la zona Sur con un total de 7 compromisos, uno en proceso y uno incumplido que equivalen a un 23,33%.

A continuación se presenta la gráfica demostrando el nivel de cumplimiento de los compromisos con fecha de Octubre del 2008. Figura 9

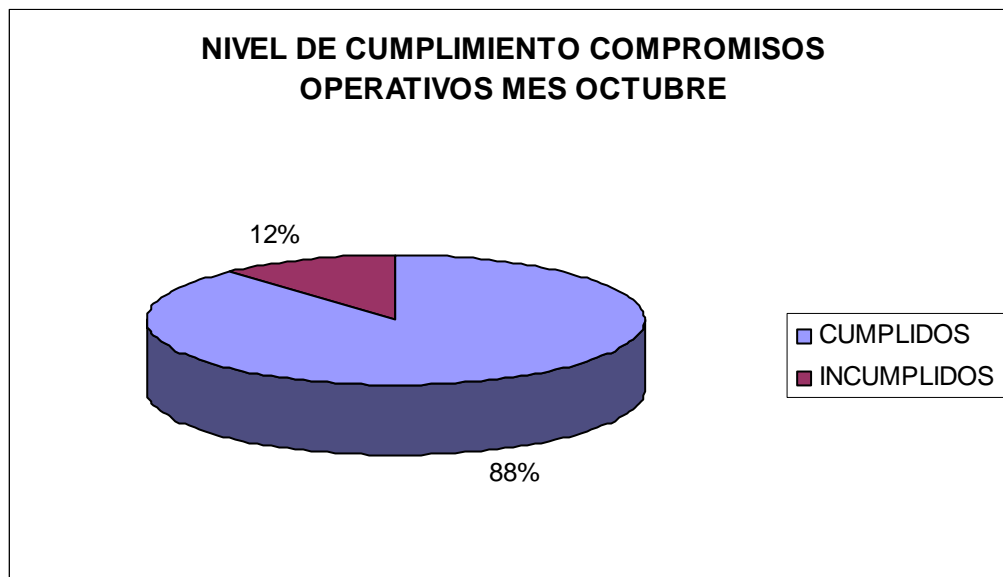


Figura 9. Nivel de cumplimiento Octubre de 2008

Los resultados obtenidos del seguimiento del mes de Octubre del 2008 reflejando un **nivel de cumplimiento del 88,46%** con un total 30 compromisos establecidos, el cual 4 de ellos se encuentran en proceso donde 2 son de la zona caro, 1 de la zona Medellín, 1 por parte de la zona Sur y 3 compromisos incumplidos por parte de la zona sur, caro y Bucaramanga.

8.2.6 SEGUIMIENTO COMPROMISOS OPERATIVOS MES NOVIEMBRE

En el mes de Diciembre se realizó seguimiento a 34 compromisos operativos los cuales tenían como fecha de cumplimiento Noviembre del 2008. (Tabla 14)

Tabla 14. Seguimiento a Compromisos Operativos Noviembre de 2008

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	3	0	0	3
Caro	8	0	0	8
Cúcuta	2	0	0	2
Medellín	9	0	4	13
Boyacá	2	0	1	3
Sur	5	0	0	5
TOTAL	29	0	5	34

En el seguimiento a compromisos con fecha de cumplimiento Noviembre del 2008 se encontró que la zona con mayor nivel de participación es la zona Medellín con un total de 13 compromisos, cuatro en proceso y nueve incumplidos que equivalen a un 38.23%.

Los resultados obtenidos del seguimiento del mes de Noviembre del 2008 reflejando un **nivel de cumplimiento del 100%** con un total 34 compromisos establecidos, el cual 5 de ellos se encuentran en proceso donde 1 de la zona Boyacá, 4 de la zona Medellín.

CONCLUSIONES

Durante el período comprendido entre el 1 de Julio y el 25 de Diciembre del 2008 se realizó el seguimiento a 207 compromisos del área administrativa. Tabla 15

Tabla 15. Compromisos Administrativos 1 de Julio – 25 de Diciembre de 2008

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	38	0	4	42
Dep. Financiero	30	0	1	31
Servicios Generales	11	0	3	14
Seguridad	6	2	1	9
Dep. Gestión Humana	37	2	11	50
Dep. Mercadeo y Ventas	22	0	0	22
Dep. Tecnología	20	2	4	26
Dirección de zona	6	0	6	12
Dep. Auditoria	1	0	0	1
Jurídico	0	0	0	0
TOTAL	171	6	30	207

El nivel de cumplimiento durante el periodo de seguimiento es del 97% frente a un 3% de compromisos que no se cumplieron en el periodo establecido de los Departamentos de Gestión Humana y Tecnología y el área de Seguridad. Figura 10

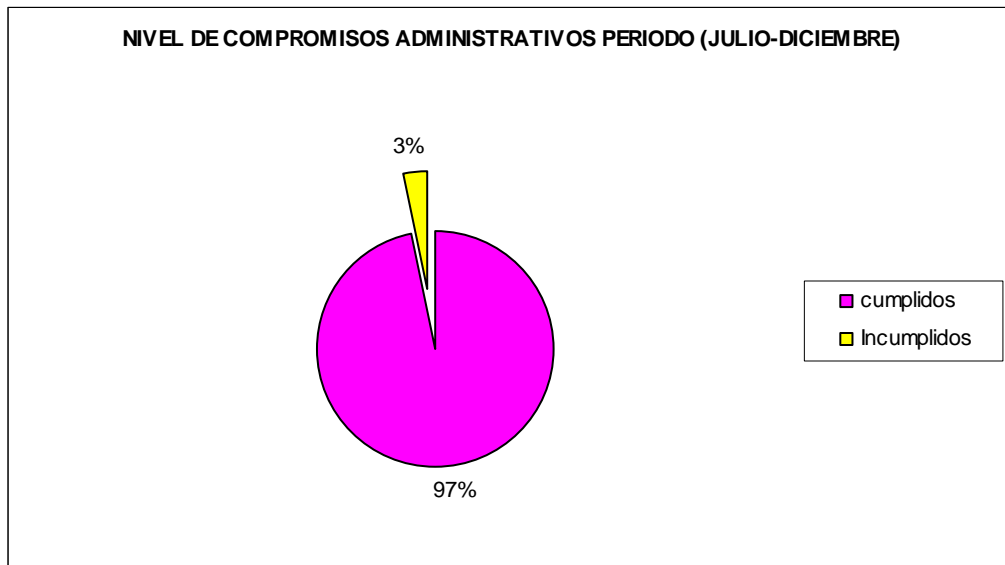


Figura 10. Nivel de cumplimiento Julio – Diciembre de 2008

El departamento de Gestión Humana posee el mayor número de compromisos durante este periodo con un nivel de participación del 24.15% y el departamento de Compras con una participación del 20.3%. A continuación se presenta una grafica en donde se refleja la participación de todos los departamentos y áreas establecidas en Copsevir. Figura 11

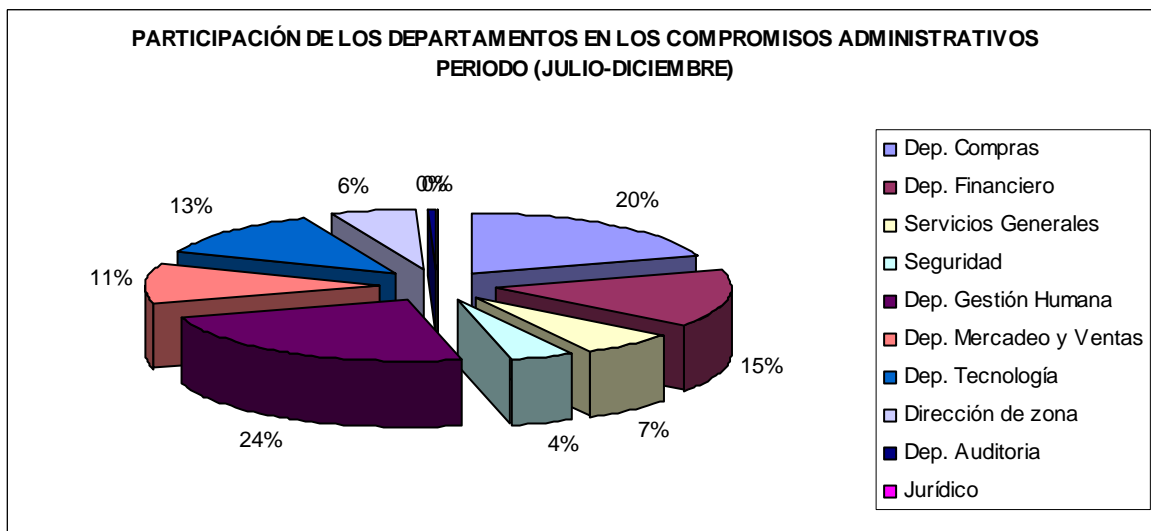


Figura 11. Participación por departamentos en el total de compromisos establecidos.

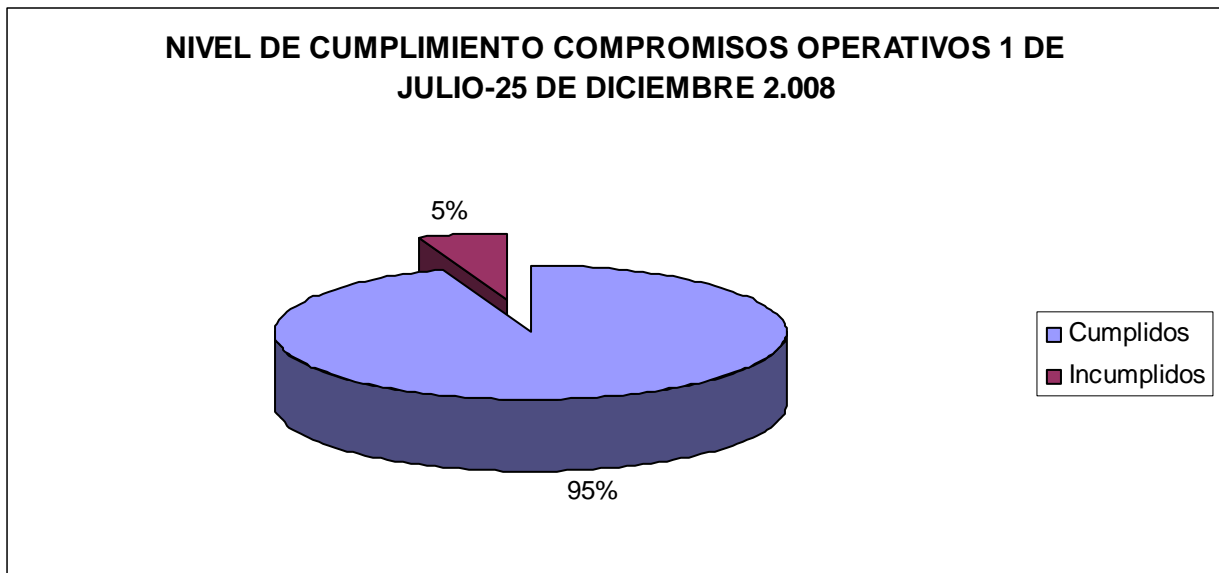
Durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 25 de Diciembre del 2.008 se realizo seguimiento a 165 compromisos generados por los puntos de venta, teniendo en cuenta el ingreso de la nueva zona Medellín en el mes de Septiembre. Tabla 16

Tabla 16. Compromisos Operativos 1 de Julio – 25 de Diciembre de 2008

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	18	1	2	21
Caro	31	2	3	36
Valledupar	6	0	2	8
Cúcuta	18	3	3	24
Medellín	20	0	5	25
Boyacá	26	0	1	27
Sur	20	2	2	24
TOTAL	139	8	18	165

El nivel de cumplimiento durante este periodo es del 95% y un 5% representado en los compromisos que no se cumplieron durante el tiempo establecido. Gráfica 12

Figura 12. Nivel de Cumplimiento compromisos operativos



Caro con una participación del 22%, seguida de la zona Boyacá con una participación del 16.36%. A continuación se presenta una grafica donde se refleja la participación de todas las zonas durante el periodo del 1 de Julio al 25 de Diciembre del 2.008. Figura 13

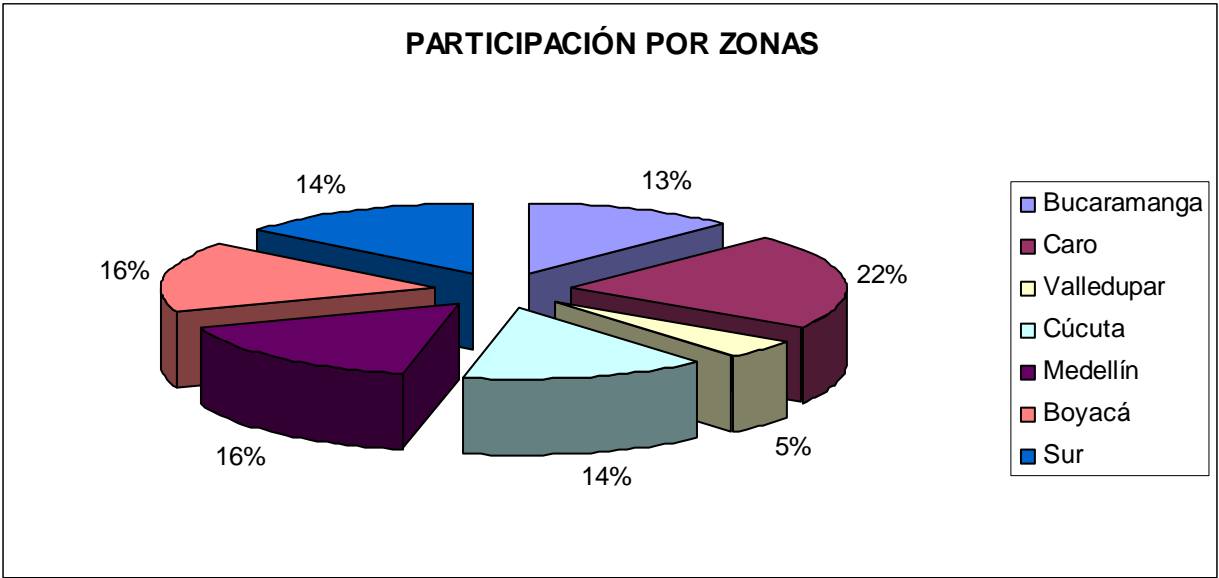


Figura 13. Participación por zonas en el total de compromisos

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los niveles de cumplimiento durante el periodo del 1 de Julio al 25 de Diciembre del 2.008, en el seguimiento de compromisos tanto de la parte administrativa como de los puntos de venta se realizan las siguientes recomendaciones para el mejoramiento de este proceso:

- En el cálculo del nivel de cumplimiento, se debe tener en cuenta los compromisos que se encuentra en proceso, aunque estos no se cumplen en su totalidad por razones externas afectan el proceso de seguimiento interno por que se encuentran excluidos dentro de la totalidad en el calculo anterior, por tanto se establece que la nueva forma de calcular este nivel de cumplimiento se realice de la siguiente manera:

$$NC = \frac{\text{Compromisos cumplidos} \quad *100}{(\text{Compromisos cumplidos} + \text{Compromisos Incumplidos} + \text{Compromisos en proceso})}$$

- Vincular al auxiliar practicante de auditoria, para trabajar en forma paralela con los supervisores, en las diferentes auditorias asignadas de tal manera que se tenga mayor información, en el momento de realizar seguimiento a compromisos tanto administrativos como operativos a los responsables
- Relacionar al auxiliar practicante de auditoría en la lectura de informes finales de las auditorías realizadas, junto con los responsables para un mayor conocimiento de los compromisos generados durante este proceso.
- Establecer fechas dentro del cronograma del auxiliar practicante de auditoría con los responsables de tal manera que no se encentren enterados para calificar de manera estricta las fechas programadas y evaluar el cumplimiento real.
- Establecer visitas operativas a nivel local al auxiliar practicante de auditoría de tal manera que el seguimiento a compromisos muestre un cumplimiento real.

- Estipular fechas más cercanas para los compromisos incumplidos, ya que en la mayoría de los casos la causa de su incumplimiento ha sido por olvido del responsable y/o responsables.
- Plantear la realización de un informe mensual en donde se dé a conocer a la cooperativa la participación porcentual en el incumplimiento de compromisos por departamento para así crear mayor sentido de responsabilidad.

BIBLIOGRAFIA

- Página oficial Copsevir. Disponible en Internet. www.copsevir.com. Fecha de recuperación 14 de Septiembre de 2009.
- Página oficial Proyectos fin de carrera. Disponible en Internet: <http://www.proyectosfindecarrera.com/que-es-una-auditoria.htm>
- Sánchez Alarcón Francisco Javier. Programas de auditoría. Capítulo 2 Págs. 17 - 18.
- Sánchez Alarcón Francisco Javier. Programas de auditoría. Capítulo 5 Pág. 35
- Sánchez Alarcón Francisco Javier. Programas de auditoría. Capítulo 5 Pág. 36