

**ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (PROCEDIMIENTOS Y
FORMATOS) CORRESPONDIENTES A LA OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
DE LA COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA
COPETRAN**

JENNY ARACELY RAMIREZ SIERRA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2010

**ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (PROCEDIMIENTOS Y
FORMATOS) CORRESPONDIENTES A LA OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA
DE LA COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA
COPETRAN**

JENNY ARACELY RAMIREZ SIERRA

**Práctica empresarial desarrollada en COPETRAN para optar al título de
Ingeniera Industrial**

**Directora
Martha Lucia Rey Villamizar
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2010

Nota de Aceptación

Firma del Director

Firma del Jurado

Dedico este trabajo:

A Dios, por llenarme de sabiduría e inteligencia para lograr este triunfo más en mi maravillosa vida.

A mi mamá Virginia Sierra Cano por su incondicional apoyo económico como emocional para la realización de mis estudios

A mi hermana Paola Ramírez por su cariño.

A mi papito que desde el cielo me guía y me acompaña.

A todos mis familiares y amigos por su incondicional apoyo, amistad y cariño.

AGRADECIMIENTOS

El señor Humberto Castellano, gerente de la Cooperativa Santandereana de Transportadores COPETRAN LTDA por brindarme la oportunidad de ingresar a la cooperativa para el desarrollo de mi practica academica.

Jorge Eliecer Gallo Salcedo, Administrador de Empresas, jefe de Auditoría Interna y Claudia Molina, Ingeniera Industrial, encargada de la ISO de COPETRAN LTDA, supervisores de esta practica en la empresa, por depositar su confianza, apoyo, colaboracion y hacer posible la realizacion de este trabajo.

A todos los funcionarios de Auditoría Interna, Revisoria Fiscal y Contabilidad que participaron en la realizacion de esta practica empresarial aportando todos sus conocimientos.

Martha Lucia Rey Villamizar, Ingeniera Industrial, Docente de la Universidad Pontificia Bolivariana y Directora de la practica. Por su orientacion y ayuda a la realizacion de este trabajo.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	13
INTRODUCCION	15
1. GENERALIDADES	16
1.1 IDENTIFICACIÓN	16
1.1.1 Nombre de la empresa	16
1.1.2 Actividad económica	16
1.1.3 Representante legal	16
1.1.4 Misión	16
1.1.5 Visión	17
1.1.6 Dirección y teléfono	17
1.2 RESEÑA HISTÓRICA	17
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
1.3.1 Número de empleados	18
1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	20
1.4.1 Servicio de transporte de carga	20
1.4.2 Servicio de transporte de pasajeros	22

1.4.3 Servicio de giros	23
1.4.4 Servicio de turismo	24
1.4.5 Servicio al cliente	24
1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	25
1.6 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR	26
2 DIAGNOSTICO	27
2.1 Diagnostico de COPETRAN	27
2.2 Diagnostico Oficina de Auditoría Interna	31
2.3 Diagnostico del Sistema Integrado de Gestión SIG	34
2.3.1 Mapa de Procesos	34
2.3.2 Procedimientos y formatos correspondientes a la oficina de auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión	38
2.3.2.1 Procedimientos	38
2.3.2.2 Formatos	42
3 ANTECEDENTES	44
4 JUSTIFICACIÓN	45

5. OBJETIVOS	46
5.1 Objetivo general	46
5.2 Objetivos específicos	46
6. MARCO TEÓRICO	48
7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	50
7.1 Actualización de procedimientos y formatos del SIG disponibles en la plataforma	50
7.2 Generación de formatos basados en el programa Logtrans	56
7.3 Planeación Estrategia Oficina de Auditoría Interna	57
7.4 Propuesta para la Distribución del área de trabajo	58
7.5 Evaluación del Desempeño	63
7.6 Desarrollo de un aplicativo para el control de cajas	75
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	80
CRONOGRAMA	82
PRESUPUESTO	83
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	85

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Capacidad y disponibilidad vehículos de carga	21
Tabla 2. Capacidad y disponibilidad vehículos de pasajeros	23
Tabla 3. Personal de Auditoría Interna	25
Tabla 4. Códigos según el tipo de documentos	39
Tabla 5. Código de los procesos	39
Tabla 6. Responsabilidades de los Funcionarios Auditoría Interna	66
Tabla 7. Resultados Método de Cualidades	70

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama General	19
Figura 2. Flota de Transporte de Carga	20
Figura 3. Flota de Transporte de Pasajeros	22
Figura 4. Organigrama Auditoría Interna	25
Figura 5. Mapa de Procesos	34
Figura 6. Mapa de Procesos actualizados	36
Figura 7. Distribución del Área de trabajo Auditoría Interna	59
Figura 8. Distribución Propuesta	61
Figura 9. Aplicativo control de cajas	77

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Factor Responsabilidad	71
Gráfica 2. Factor Conocimiento	72
Gráfica 3. Factor Orden	73
Gráfica 4. Factor trabajo en equipo	74

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Manual de responsabilidades	86
Anexo B. Funcionalidad del Sistema Logtrans	93
Anexo C. Distribución de las agencias	106
Anexo D. Carta de aprobación documentación actualizada	110
Anexo E. Procedimientos actualizados	112
Anexo F. Formatos actualizados	146
Anexo G. Formatos Generados	162
Anexo H. Planeación Estratégica	170

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
(PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS)
CORRESPONDIENTES A LA OFICINA DE AUDITORÍA
INTERNA DE LA COOPERATIVA SANTANDEREANA DE
TRANSPORTADORES LTDA. COPETRAN

AUTOR(ES): Jenny Aracely Ramírez Sierra

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Martha Lucia Rey Villamizar

RESUMEN

COPETRAN es una organización cooperativa líder en el transporte terrestre de pasajeros, carga y mensajería especializada, que dirige sus beneficios socio-económicos a los asociados, empleados y comunidad en general. Esta compuesta por cinco subgerencias (carga, paquetero, activa, financiera y recurso humano); y por cinco oficinas (Turismo, Seguridad, Jurídica, Siniestros y Auditoría Interna). El desarrollo del trabajo se llevo a cabo en la oficina de Auditoría Interna, en la cual se maneja todo lo relacionado a auditorías contables y control interno de las agencias de la cooperativa.

Para el desarrollo de este trabajo se realizó un diagnostico inicial con el objetivo de verificar el estado de cada una de las áreas vinculadas con la actualización de la documentación de la Oficina de Auditoría Interna. A partir de estos resultados, se diseño el Plan de Trabajo, en el cual se plasma el proceso de actualización de los procedimientos y formatos necesarios para el desarrollo de las auditorías contables y control interno; e igualmente la generación de formatos basados en la creación de programa Logtrans para la revisión de las agencias directas y participes de la cooperativa. La actualización de la documentación se baso en las necesidades de los funcionarios y en la reglamentación de la NTC-ISO 9001:2000

PALABRAS CLAVES: Control interno - Auditoría contables - Procedimientos y formatos - Sistema Integrado de Gestión

GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

TITLE: UPDATE OF DOCUMENTATION (PROCEDURES AND FORMATS) FOR INTERNAL AUDIT OFFICE OF THE COOPERATIVE TRANSPORT SANTANDER LTDA COPETRAN

AUTHOR (S): Jenny Aracely Ramirez Sierra

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR (A): Rey Martha Lucia Villamizar

SUMMARY

COPETRAN is a cooperative organization leader in land passenger transport, freight and specialized messaging, which directs its socio-economic benefits to partners, employees and community. This consists of five sub-director (load paqueteo, active, financial and human resources), and five offices (Tourism, Security, Legal, Claims and Internal Audit). The development work was carried out in the Internal Audit Office, which handles everything related to accounting and internal control audits of the agencies of the cooperative.

For the development of this work, an initial diagnosis in order to check the status of each of the areas associated with updating the documentation for the Office of Internal Audit. From these results, we design the work plan, which embodies the process of updating procedures and formats for the development of accounting and internal control audits, and also the generation of formats based on the creation of Logtrans program to review direct agencies and participate in the cooperative.

The updating of the documentation was based on the needs of officials and the regulations of the NTC-ISO 9001:2000

KEYWORDS: Internal Control – Audit Accounting – Procedures and formats – Integrated Management System

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo práctico desarrollado en la Cooperativa Santandereana de Transportadores COPETRAN LTDA hace referencia a la actualización de la documentación (procedimientos y formatos) del proceso de seguimiento, evaluación y mejora, en la cual operan las oficinas de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, encargadas de las auditorías contables. Este proceso está enfocado a evaluar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y al mejoramiento continuo de su eficacia.

Con respecto a las auditorías contables, se tiene que las actividades a tratar son el establecimiento de auditorías (visitas), elaboración de informes y realización de planes. Dentro de este grupo encontramos los elementos necesarios para la oficina de Auditoría Interna, la cual tiene como objetivo primordial controlar y ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, proporcionando análisis, recomendaciones y evaluaciones pertinentes sobre las operaciones contables revisadas; este objetivo se cumple bajo la verificación y confiabilidad de la información contable de la cooperativa.

Los formatos como los procedimientos están disponibles en la plataforma de la cooperativa, que gracias a la intranet todos los funcionarios tiene acceso sin importar el sitio donde se encuentren; dicha documentación es utilizada por los funcionarios de la oficina de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal para el control y revisión de los informes contables, visitas a las agencias y demás operaciones. Tanto para el ámbito académico como profesional, el interés se centra en el desarrollo de actividades para el mejoramiento interno de la oficina, crecimiento personal y experiencia del funcionamiento de una organización.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA¹

1.1 IDENTIFICACION

1.1.1 Nombre de la empresa. Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada. "COPETRAN". NIT. 890.200.928.7

1.1.2 Actividad económica. Transporte terrestre de pasajeros, carga y mensajería especializada.

1.1.3 Representante Legal.

Nombre: Humberto Castellanos Bueno

Cargo: Gerente General

Profesión: Administración de empresas

1.1.4 Misión.

Somos una organización cooperativa líder en el transporte terrestre de pasajeros, carga y mensajería especializada, que dirige sus beneficios socio-económicos a los asociados, empleados y comunidad en general, fundamentada con la identificación, evaluación e intervención de los aspectos ambientales y factores de riesgo que afectan las partes interesadas y la calidad de sus servicios, aplicando el mejoramiento continuo, conocimientos técnicos y científicos que garanticen la satisfacción del cliente en el desarrollo de sus procesos.

¹ COPETRAN. Disponible en web: www.copetran.com.co

1.1.5 Visión.

En el año 2010, COPETTRAN será la primera organización de transporte terrestre con cobertura nacional e internacional que garantizará la seguridad, calidad y preservación del medio ambiente en el desarrollo de sus procesos, servicios y operaciones, a través de la implementación y ejecución de un sistema integrado de gestión (SIG) certificado, aplicando para ello alianzas estratégicas de mejoramiento continuo e innovaciones tecnológicas.

1.1.6 Dirección y teléfono.

La oficina principal de COPETTRAN se encuentra ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Santander, Colombia en la siguiente dirección:

Calle 55 N° 17 B- 17 Centro

Teléfono: 6448167

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

A principios de 1942, en las calles de Bucaramanga, había un grupo de 3 propietarios de buses con carrocería de madera y camiones de todos los estilos, que se reunían a conversar mientras esperaban que les saliera un trayecto.

Nadie sabe quiénes serían los promotores que se organizaron bajo la forma de cooperativa de transportes, para ese entonces el Gobernador del departamento, Doctor Arturo Santos, tomó la idea, brindándole su apoyo decisivo y necesario, pues en aquel entonces, en que el cooperativismo se encontraba en etapa incipiente, fundar una empresa de ese tipo era supervisado muy de cerca por las autoridades del sector.

En la notaria primera de Bucaramanga, hay copia del acta de fundación de la “cooperativa” de unión económica santandereana, aparecen las firmas de 22 socios, que en presencia del Gobernador Santos y el Alcalde municipal de Bucaramanga, Valentín González, manifiestan constituirse en junta de fundadores de la cooperativa, el 29 de septiembre de 1942. Para octubre del mismo año ya había 692 socios.

El ministro de economía, aprobó los estatutos de la cooperativa y le concedió personería jurídica, pudiendo funcionar en los siguientes renglones:

- SECCIÓN DE TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS
- SECCIÓN DE PREVISIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES.

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

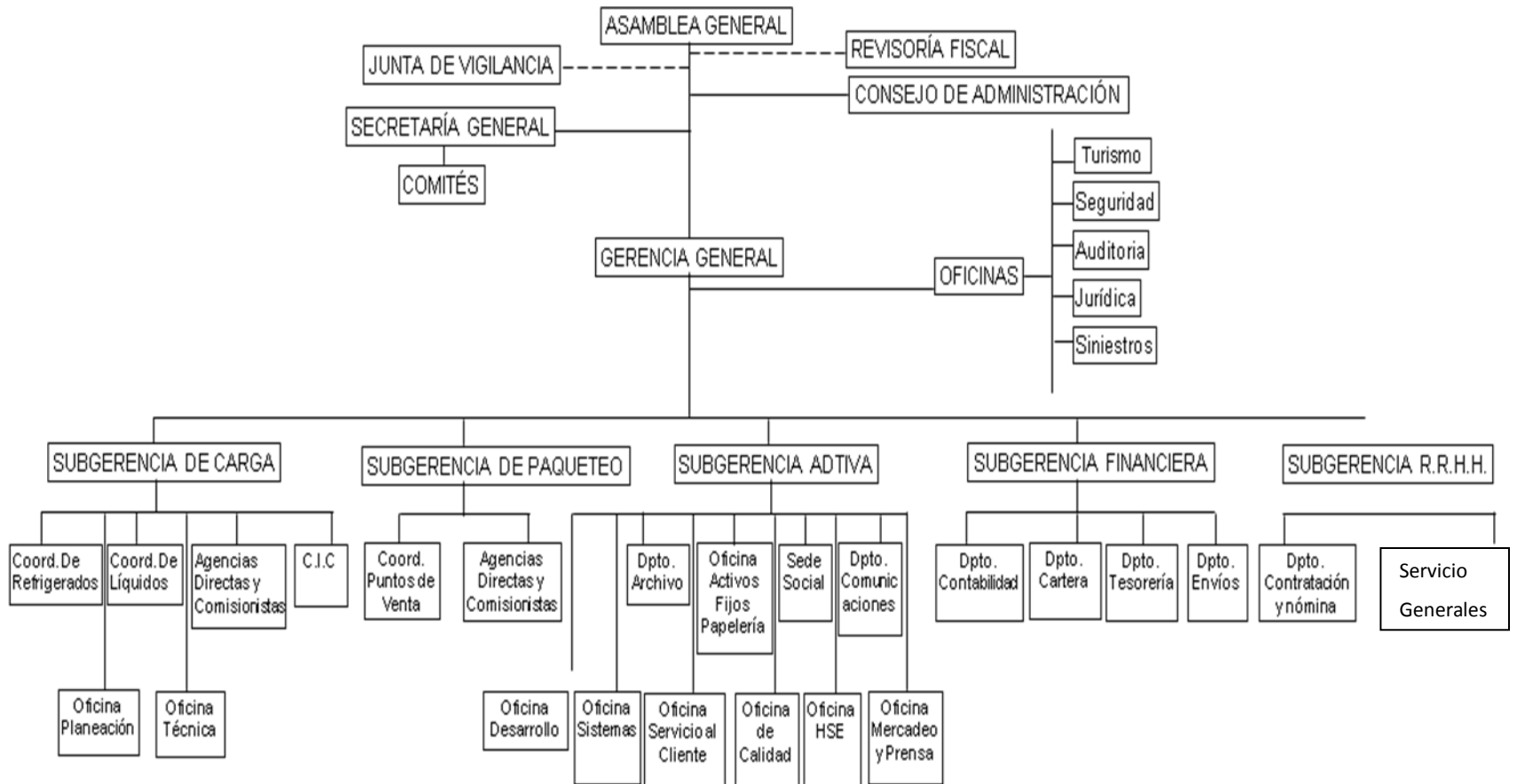
La máxima autoridad es la Asamblea General de Asociados y sus decisiones ejecutadas por el Consejo de Administración conformado por asociados elegidos por la misma para períodos de dos años. A su vez ésta elige los organismos de control como son: Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal y los comités de apoyo a la Gestión administrativa.

El Consejo de Administración por decisión mayoritaria elige como ejecutor de los programas administrativos al Gerente General, al Subgerente y Coordinadores de cada área, quienes pueden ser ratificados en sus cargos por término indefinido o removidos en cualquier momento por el Consejo.

1.3.1 Número de empleados

Como fuente generadora de empleo, se destaca la vinculación laboral de 1060 funcionarios administrativos (310 por bolsa de empleo y 750 directos) y 1301 conductores pertenecientes a la cooperativa.

Figura 1. Estructura Organizacional



1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

COPETRAN, tiene a la disponibilidad de los clientes servicios desarrollados acorde a sus necesidades, cumpliendo los requerimientos de calidad, confiabilidad y seguridad. El portafolio esta compuesto por transporte de carga, transporte de pasajeros, giros, turismo, sobres y paqueteo.

1.4.1 SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA

COPETRAN, maneja carga liquida, seca y refrigerada; el servicio prestado se complementa bajo las siguientes modalidades:

- **Seguro de la mercancía**
- **Bodegaje:** COPETRAN, cuenta con una infraestructura de almacenamiento de mercancías y parqueaderos. En cada agencia se dispone de oficinas dotadas con los elementos necesarios para la prestación del servicio.
- **Seguimiento y seguridad de las mercancías:** todos los vehículos poseen Sistema de Localización. GPS
- **SOBRES Y PAQUETES:** línea de transporte de sobres, encomiendas y paquetes, ofrece dos alternativas para Enviar y Recibir lo que necesite a más de 100 destinos en todo el País

Figura 2.Flota de transporte de carga

CAMION ESTACA:



CAMION FURGON:



TRACTOCAMION REFRIGERADO:



DOBLE TROQUE REFRIGERADO:



TRACTOCAMION ESTACA:



Tabla 1. Capacidad y disponibilidad de vehículos de carga

TIPO DE VEHICULO	CAPACIDAD		CANTIDAD VEHICULOS
	Peso (Ton)	Volumen (Lt)	
Camión Estaca	8	-	30
Camión Furgón	8	-	208
Doble Troque	16	-	7
Tracto Camión Estaca	32 - 34	-	129
Tracto Camión Tanque		10.000	222

Fuente: Elaboración propia

1.4.2 SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

COPETTRAN, posee vehículos modernos y dotados de los últimos adelantos tecnológicos, garantizando un servicio excelente, cómodo y seguro para el transporte terrestre de pasajeros; con 100 destinos en todo el país.

Figura 3. Flota de transporte de pasajeros

BUS SERVICIO PREFERENCIAL DOS



BUS SERVICIO CLASS



BUS SERVICIO COCHE BAÑO



BUSETON



SPLINTER



BUS SERVICIO ESPECIAL (TURISMO):



Tabla 2. Capacidad y Disponibilidad de vehículo Pasajeros

TIPO DE VEHICULO	CAPACIDAD	CANTIDAD VEHICULOS
	Pasajeros	
Bus Servicio Preferencial 2 baños	32-34.36	100
Bus Servicio Preferencial	30-32-34	90
Bus Servicio Class	26	21
Bus Servicio Coche-Baño	26	100
Buseton	21	70
Microbuses	15	56
Turismo	38 -40	18

Fuente: Elaboración propia

1.4.3 GIROS

El servicio de giros se presta en 160 oficinas de la cooperativa, con el ánimo de ampliar la cobertura en marzo del 2010 se firma un convenio con la compañía de GIROS INVERCOSTA, empresa reconocida a nivel nacional y con una trayectoria de mas de 15 años en el mercado, por su ubicación geográfica se complemento con la cooperativa logrando cubrir mas del 80% del Territorio Nacional.

En enero de 2010 se implemento la etapa de sistematización, se adquirió un software que permite visualizar en un 100% todos los movimientos de las agencias (expedición, pago, anulación, entre otras). Con la FFMM tercera ONG micro financiera más grande en el mundo, se trabaja de la mano, ofreciendo el servicio de recaudo y desembolsos.

Actualmente se desarrollan nuevos productos tales como:

- Giros por Internet
- Recargas
- Pago de nominas
- Desembolsos y recaudos
- Microseguros
- 24 horas

1.4.4 TURISMO

La unidad de Negocios de Turismo en el año 2009, participo en el evento XXVIII VITRINA TURISTICA DE ANATO, la cual permitió hacer contactos importantes con agencias mayoristas nacionales e internacionales y cerrar negocios con la cadena hotelera Plaza que presta sus servicios en el departamento de Bolívar y Cundinamarca, y Eco Hotel Santa Bárbara en el departamento del Quindío.

Se lanzo al mercado el convenio KM x TKT, el cual permite incrementar las ventas y fidelizar los clientes. Se consiguió la distribución directa de las aerolíneas EASYFLY y AIRES, con tiquetería disponible, además mediante el sistema Amadeus, se atiende reserva con AeroRepublica- Copa, Avianca y todos los tiquetes internacionales que requieren con servicio las 24 horas.

1.4.5 SERVICIO AL CLIENTE

En la oficina de servicio al cliente se maneja la recepción de las PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias), a través de las líneas gratuitas 01 8000114164 – 01 80009741

1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECIFICA DE TRABAJO

La oficina de Auditoría Interna, es el ente de control encargado de revisar, verificar y controlar el cumplimiento de los procedimientos y estándares previamente definidos por la empresa, con el fin de brindar seguridad y confianza a la administración y asociados en el manejo de su inversión.

Es una de las principales oficinas de la cooperativa, donde la responsabilidad y la desconfianza son los principales factores para la ejecución del control interno. En ella se maneja todo lo relacionado a las auditorías contables de todas las agencias distribuidas por el Territorio Nacional de la cooperativa.

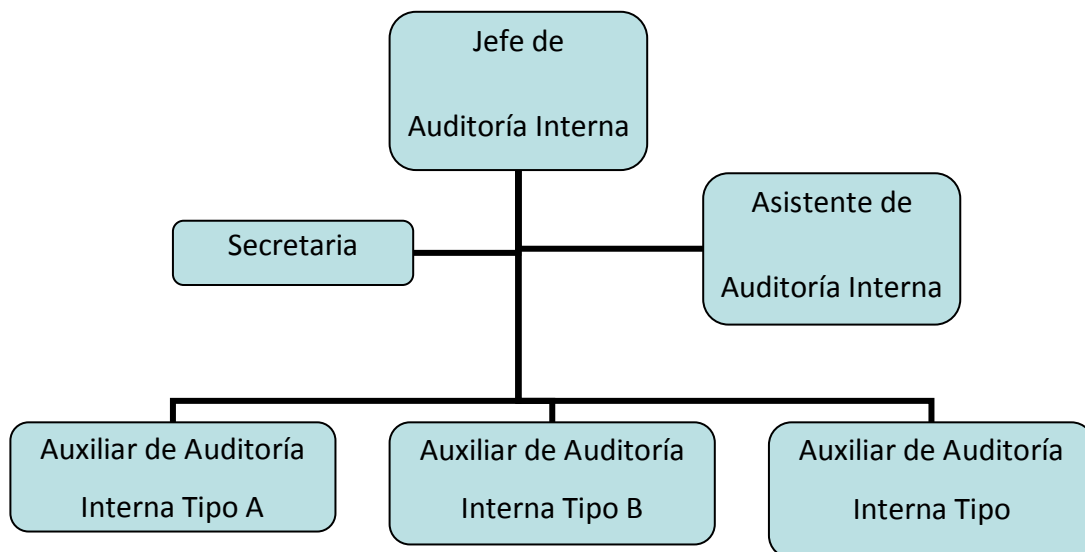
El auditor interno tiene a cargo 18 funcionarios, los cuales están capacitados para la realización de los controles interno necesarios para el mejoramiento y disminución de hurtos en las agencias.

Tabla 3. Personal de Auditoría Interna de COPETRAN

Personal de Auditoría	Número de empleados
Auditor Interno	1
Secretaria General	1
Asistente de Auditoría Interna	1
Auxiliares de Auditoría	17

Fuente: elaboración propia

Figura 4. Organigrama Auditoría



Fuente: elaboración propia

Ver anexo A. Manual de responsabilidades Funcionarios Auditoría Interna

1.6 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO

El desarrollo de este trabajo estará apoyado en las siguientes personas, las cuales son funcionarios actuales de COPETRAN.

Supervisor técnico:

Nombre: Jorge Eliecer Gallo

Cargo: Auditor Interno

Profesión: Administrador de empresas

Supervisora de ejecución:

Nombre: Claudia Molina

Cargo: Encargada de la ISO 9001 en la oficina de calidad

Profesión: Ingeniera Industrial

2. DIAGNÓSTICO

2.1 Diagnóstico de COPETRAN

La cooperativa Santandereana de Transportadores “COPETRAN LTDA”, es un organismo cooperativo especializado, constituida en Bucaramanga según acta 22 de septiembre de 1942. Escritura publica # 216 de 17 de febrero de 1943 de la Notaria Primera de Bucaramanga y con personería Jurídica conforme a resolución 773 de diciembre 29 de 1942 del Ministerio de Economía Nacional, en la actualidad esta vigilado por la superintendencia de Puertos y Transportes.

COPETRAN, es una empresa asociativa sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de número de asociados y patrimonio social variable e ilimitado, regida por la ley y los principios universales del cooperativismo. Su duración es indefinida, pudiendo ser disuelta y liquidada en cualquier momento. Es la empresa líder en transporte terrestre de pasajeros y carga en la ciudad de Bucaramanga, lleva 67 años de funcionamiento a servicio de los colombianos.

Su objeto social es organizar e incrementar a favor de sus asociados, servicios relacionados con la industria del transporte por el mejoramiento de sus ingresos, regulando así mismo los precios en la distribución de insumos, repuestos y equipos a través de la ayuda mutua y la solidaridad de sus asociados, así como de establecer servicios asistenciales para los mismos.

“COPETRAN”, salió de tres palabras, que se asumieron como consignas, las cuales aun hoy son fuentes de inspiración para socios, conductores y empleados. Son estas: COOPERATIVA, PATRIMONIO Y TRANSPORTE.

Con los 67 años de funcionamiento en el Territorio Nacional, la cooperativa adquirió las siguientes certificaciones, que le permiten tener un nivel más competitivo en el mercado frente a la competencia.

Las Certificaciones Obtenidas son las siguientes:

- Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001-Versión 2004
- Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001-Versión 2007
- Registro Uniforme del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para contratistas del Sector Hidrocarburos (RUC), otorgado por el Consejo Colombiano de Seguridad (CCS)
- En el 2009 se logro la Re-certificación en la norma BUSINESS ALLIANCE FORSECURE COMMERCE (Alianza Empresarial para el Comercio Seguro) BASS.
- Con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, se presento la auditoría de seguimiento y actualización en el mes de Noviembre, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación con la norma ISO 9001: Versión 2008. Esta certificación solo esta aprobada para el servicio de Transporte de Carga masiva.

COPETRAN, está compuesta por cinco subgerencias (carga, paqueteo, activa, financiera y recurso humano); y por cinco oficinas (Turismo, Seguridad, Jurídica, Siniestros y Auditoría Interna).

Las dependencias de mayor importancia vinculadas para la ejecución del trabajo son la oficina de Auditoría Interna, y las oficinas de HSEQ y Desarrollo vinculadas a la subgerencia activa.

- **Oficina de HSEQ** (Salud Ocupacional, Seguridad Industrial, Medio Ambiente y Calidad).

La administración en el segundo semestre del año 2009 determinó unificar las Oficinas de HSE y Calidad-BASC, con el fin de garantizar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Esta oficina esta a cargo del señor Julio Cortes, jefe de la oficina, Claudia Molina la encargada del manejo de la ISO y plataforma de la cooperativa, y demás funcionarios para el manejo de la Seguridad Industrial, Medio Ambiente y Salud Ocupacional.

Toda la documentación de la cooperativa está a disposición de los funcionarios a través de la plataforma, donde se encuentran los iconos de calidad, vehículos, socios y el mapa de procesos. Para acceder a la plataforma los funcionarios envían un correo con sus datos personales para la activación de su clave de acceso, luego se ingresa a la página principal de la cooperativa www.copetran.com.co y en servicios corporativos clic en intranet.

- **Oficina de Desarrollo**

El área de desarrollo esta dirigida al mantenimiento del Sistema de Gestión en Logística y Transporte LOGTRANS, así como a desarrollar nuevas funcionalidades y módulos necesarios para la optimización de los procesos soportados por el sistema.

Está diseñado con la capacidad de ser administrado por los diferentes usuarios, responsables de los parámetros del sistema; Clientes, Funcionarios, Directivos, Administrativos, Proveedores y Asociados.

Para la oficina de Auditoría Interna, el sistema esta parametrizado a todo lo relacionado a las agencias de la cooperativa. Por medio del LOGTRANS, los funcionarios pueden visualizar todos los movimientos contables realizados por los agentes, el saldo en caja, consulta de comprobantes (ingresos-egresos-notas contables y anulaciones), de remesas, de manifiestos de carga, control de subida de tesos de giros y pasajes, consulta de las consignaciones realizadas, consulta de personas, de empresas, asociados y empleados, el plan de cuentas de la cooperativa.

El sistema es la base de control interno de los funcionarios de auditoría interna, al momento de llevar la información en físico (informes contables), lo que se realiza es la confirmación de todos los movimientos contables a través de los soportes.

Los demás beneficios y usos del Sistema de Gestión en Logística y Transporte LOGTRANS, están disponibles en el **Anexo B. Funcionalidad del sistema.**

Para fortalecer el crecimiento de la cooperativa se han adquiridos programas sistematizados los cuales permiten llevar un control eficaz de los diferentes movimientos contables de la cooperativa.

Programas adquiridos:

- Sistema de Acopio de Información Contable - SAP
- Implementación del Sistema de Información para Pasajes - FICS
- Programa de Giros

2.2 Diagnóstico de la Oficina de Auditoría Interna

Antiguamente en la cooperativa existía un departamento de control interno, donde las operaciones de la información de la cooperativa eran totalmente manuales. En el año de 1994 se estableció la Oficina de Auditoría Interna, con la necesidad de mantener un control permanente y eficaz dentro de la cooperativa; debido al desarrollo y a la extensión geográfica de la misma. El objetivo primordial de la oficina es controlar y ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, proporcionando análisis, recomendaciones y evaluaciones pertinentes sobre las operaciones contables revisadas; este objetivo se cumple bajo la verificación y confiabilidad de la información contable de la cooperativa.

La oficina ha estado bajo el control de los siguientes auditores:

En el año 1994, la oficina estuvo bajo el control del señor Eduardo Valenzuela como primer auditor interno de COPETRAN por un periodo de un año.

Desde 1996 el señor Jorge Eliecer Gallo Salcedo, asumió el cargo como Auditor Interno, no obstante en el 2002, el señor Alfredo Ortiz estuvo a cargo de la oficina por un periodo de dos meses por receso del señor auditor Jorge Gallo.

Las funciones establecidas para el Auditor Interno de COPETRAN es coordinar, controlar y evaluar la labor de los funcionarios a su cargo, programar actividades a desarrollar en la oficina, hacer cumplir las disposiciones tomadas por el Consejo de Administración, velar por los intereses de la cooperativa, mantener informada a las directivas sobre irregularidades presentadas, atender a los socios de la cooperativa en cuestiones relacionadas con procesos contables, programar visitas, dar inducción al personal nuevo a su cargo y solucionar dudas a los funcionarios.

En la oficina de Auditoría Interna de COPETRAN se maneja el control de:

- Agencias directas o participes distribuidas por el Territorio Nacional ya sean sistematizadas o manuales. (**Ver Anexo C. Distribución de las agencias**)
- Traslados bancarios
- Fotocopias
- Papelería
- Arrendamientos
- Revisión comprobantes manuales y sistematizados.
- Revisión de cheques
- Liquidación de empleados y conductores
- Liquidación de comisiones
- Liquidación prima antigüedad
- Acarreos y planillas
- El sistema AS-400
- Fondo de reposición, de contingencias y auxilio mutuo.
- Reclamación y cuenta de seguros
- Estaciones de servicio de la cooperativa (Teca, Barranquilla y Aguachica).
- Libros: agentes, giros, traslado, tiquetes transmitidos, acreedores, planillas, reexpediciones, cuenta puente y anticipos a particulares.
- Visitas a las agencias

Cada auxiliar de auditoría tiene sus funciones generales y específicas acorde a los controles que han sido asignados por el Auditor Interno; algunas de las funciones es revisar y clasificar los documentos que envían las agencias sistematizadas o manuales, realizar las averiguaciones pertinentes con los agentes cuando se requieran documentos en los informes contables, entregar al departamento de archivo la documentación, revisar liquidaciones a los asociados, revisar y controlar los libros contables y llevar a cabo los respectivos ajustes a las cuentas correspondientes, enviar y dar respuesta a los oficios recibidos; entre otras.

Sin embargo se han detectados problemas en la oficina de Auditoría Interna como:

- Los formatos utilizados por los auxiliares de auditoría para el control de los consecutivos (ingresos, egresos, notas contables, anulaciones, fics, saldo en caja y bancos) de los informes contables de las agencias no es el correspondiente al de la plataforma de COPETRAN.
- Con los cambios realizados al mapa de proceso los procedimientos y formatos correspondientes a la oficina de Auditoría Interna no están actualizados. La última actualización fue desarrollado en el año 2005.
- Alto desperdicio de papelería, principalmente en el manejo del papel, ya que al llevar el consecutivo de los informes en físico la cantidad de papel es demasiado lo que perjudica la estabilidad económica de la oficina.
- El área de trabajo no presenta una distribución adecuada.
- El tiempo de ciclo de los informes a la oficina de Auditoría por parte del departamento de contabilidad es lento lo que perjudica el control diario y la entrega oportuna de dichos informes al departamento de archivo.
- Los funcionarios que realizan las auditorías (visitas) se les acumula su trabajo lo que no permite una revisión puntual, provocando mayores riesgos de fraude.
- Falta de indicadores de gestión, para medir la productividad de los auxiliares y poder tomar acciones correctivas.
- Al llevar personal nuevo a la oficina no es capacitada lo suficientemente para asumir el cargo de auxiliar de auditoría interna; igualmente las personas que ingresan pocas tienen estudios relacionados con contaduría. Lo que perjudica el control veraz y eficiente de los informes.

2.3 Diagnostico del Sistema Integrado de Gestión

El diagnóstico está enfocado al proceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora del mapa de procesos, basado en los procedimientos y formatos correspondiente a la oficina de Auditoría Interna

2.3.1 Mapa de Procesos

El mapa de procesos se desarrolló para enmarcar los procesos pertenecientes a las actividades de la cooperativa, conformados por quince procesos integrados en tres grupos definidos por la Oficina de Calidad, para dar cumplimiento a la documentación requerida por la norma ISO 9001: 2008 para beneficio propio de la cooperativa.

Figura 5. Mapa de Proceso



Fuente: oficina de calidad

Grupo 1. Procesos Gerenciales

Procesos:

- Planeación
- Seguimiento, Evaluación y Mejora
- HSE
- Gestión Humana

Grupo 2. Prestación del servicio

Procesos:

- Comercial
- Formalización del servicio
- Transito de la mercancía
- Entrega de la mercancía

Grupo 3. Procesos de Apoyo

Procesos:

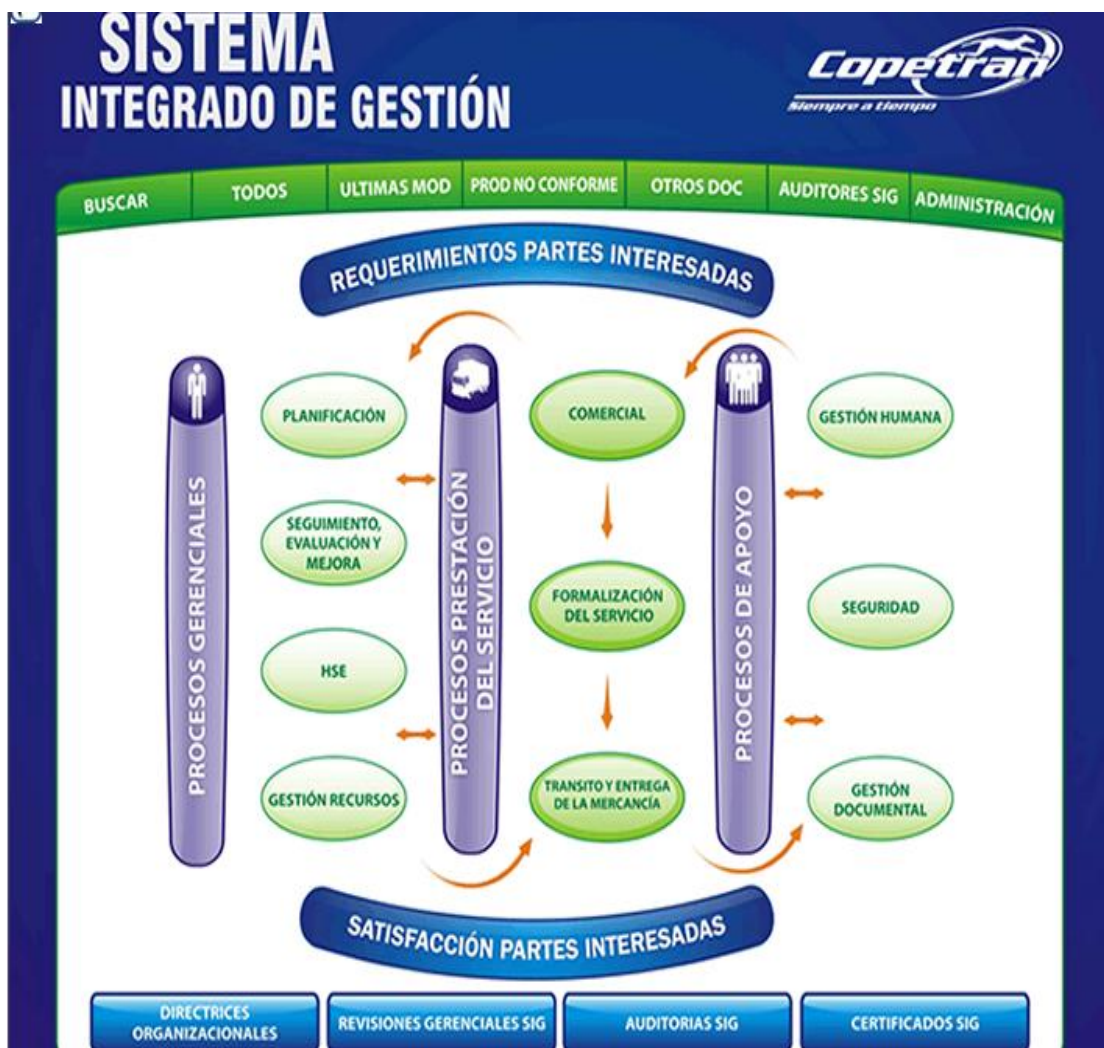
- Gestión Humana
- Seguridad
- Gestión Documental
- Soporte Legal
- Mantenimiento
- Contable y Financiero
- Sistema de Información y Telecomunicaciones

Modificaciones al mapa de procesos

En el primer trimestre del año 2010 se realizaron modificaciones al mapa de procesos, el mayor cambio fue la disminución de los procesos.

El cambio radica en unificar los procesos, ya que mantenimiento, contable y financiero y sistema de Información y Telecomunicaciones, son actividades y no procesos.

Figura 6. Mapa de proceso actual



Fuente: oficina de calidad

Grupo 1. Procesos Gerenciales

Procesos:

- Planeación
- Seguimiento, Evaluación y Mejora
- HSE
- Gestión Recursos

Grupo 2. Prestación del servicio

Procesos:

- Comercial
- Formalización del servicio
- Transito y entrega de la mercancía

Grupo 3. Procesos de Apoyo

Procesos:

- Gestión Humana
- Seguridad
- Gestión Documental

2.3.2 Procedimientos y Formatos correspondientes a la Oficina de Auditoría Interna del SIG.

Dentro del Grupo uno. Procesos Gerenciales, se encuentra el proceso de seguimiento, evaluación y mejora, en el cual operan las oficinas de Auditoría del Sistema Integrado de Gestión (SIG), a cargo de la oficina HSEQ (Calidad) y la oficina de Auditorías Contables, a cargo de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal. Este proceso esta enfocado en evaluar el desempeño del sistema integrado de gestión y la mejora continua de su eficacia.

Con respecto a las auditorías contables, se tiene que las actividades a tratar son el establecimiento de auditorías internas y externas (visitas), elaboración de informes de auditorías internas y realización de planes de auditoría. Dentro de este grupo encontramos los elementos necesarios para la oficina de auditoría.

Tanto los formatos como los procedimientos están disponibles en la plataforma de la cooperativa, son los utilizados por la oficina de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal para el control y revisión de los informes contables, visitas a las agencias y demás operaciones.

2.3.2.1 Procedimientos:

La definición de los procedimientos se realizo en base a los parámetros establecidos en el PR-GD-01. PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR DOCUMENTOS emitido por la oficina de calidad, el cual expresa lo siguiente:

Los documentos que en COPETRAN se elaboren para soportar el sistema de gestión de la calidad en el servicio de transporte de carga, deben estar identificados de la siguiente manera:

Tabla 4. Códigos según el tipo de documento

Tipo de documento	Abreviación del documento
Manuales	MA
Procedimientos	PR
Reglamentos	RG
Instructivos	IT
Formatos	FT

Fuente: elaboración propia

Estos documentos deben estar relacionados con alguno de los procesos identificados por la empresa,

Tabla 5. Código de los procesos

Procesos del Sistema Integrado de Gestión	Abreviatura del Proceso
Proceso gerenciales	PG
Planeación	PL
Seguimiento - evaluación - mejora	EV
HSE	HS
Gestión Recursos	GR
Prestación del Servicio	PS
Comercial	CO
Formalización del servicio	FS
Transito y entrega de la mercancía	TE
Proceso de Apoyo	PA
Gestión Humana	GH

Seguridad	SE
Gestión Documental	GD

Fuente: elaboración propia

Cada documento debe tener un código el cual corresponde al consecutivo, la codificación final esta compuesta de la siguiente manera:

Abreviatura tipo de documento – abreviatura del proceso - numero consecutivo

FT - EV - 09

Estructura para procedimientos

Los procedimientos deben ser descritos bajo el formato general de documentos (FT-GD- 01), cumpliendo con las siguientes pautas:

1. **Propósito:** Se debe explicar el resultado esperado por las actividades descritas en el procedimiento.
2. **Campo de aplicación:** Se debe indicar la limitación de la aplicación del procedimiento en general (que abarca y que se excluye).
3. **Documentos de referencia:** Son aquellos documentos que sirven de soporte ó apoyo en el desarrollo de la actividad descrita en el procedimiento. ejemplo: códigos, resoluciones, leyes, decretos, normas, procedimientos, entre otros. Así mismo deben estar listados con su respectiva codificación.

- 4. Definiciones:** Los términos técnicos y/o administrativos utilizados en la redacción del procedimiento, deben estar definidos claramente para su entendimiento.

- 5. Responsables:** Cada uno de los cargos y/o entes responsables de elaborar, divulgar y asegurar el entendimiento del documento deben ser listados y definida su responsabilidad; ya sea en este punto del documento o durante la descripción en el numeral 6, citando su abreviatura. De igual manera se deben identificar y listar los responsables de ejecutar el procedimiento en COPETRAN.

- 6. Desarrollo:** Cada procedimiento debe ser descrito claramente, de tal forma que los responsables y partes interesadas lo comprendan fácilmente. En términos generales, el lector debe dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué se hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Dónde se ejecuta?
- ¿Dónde se registra?

Nota: Cuando sea necesario, se deben relacionar los registros que permitan evidenciar la ejecución del procedimiento en cada una de sus actividades. Así mismo, se pueden utilizar para la descripción de actividades: diagramas de flujo FT-GD-02.3, Videos, álbumes de fotos, entre otros.

- 7. Anexos:** Son todos aquellos elementos que facilitan el entendimiento del documento o que se generan a partir de él. Ej. Diagrama de flujo, formatos, entre otros.

Los procedimientos disponibles en la plataforma correspondientes a la Oficina de Auditoría Interna, son los siguientes:

PR-EV-04/Emisión 1. →Procedimiento para la realización de auditorías contables y financieras en agencias sistematizadas y manuales.

PR-EV-05/Emisión 1 →Proceso de revisión y control de informes contables sistematizados de agencias de carga y pasajes.

PR-EV-06/Emisión 1 →Proceso de revisión y control de comprobantes

2.3.2.2 Formatos

Los formatos deben ser elaborados de acuerdo con las necesidades de aplicación, teniendo en cuenta que deben contener como mínimo los siguientes elementos generales:

- Logo de la Cooperativa, incluido el slogan “Siempre a Tiempo” (Extremo superior izquierdo).
- Número de emisión (Extremo inferior derecho).
- Número del formato (Extremo inferior derecho).

Los formatos disponibles en la plataforma correspondientes a la Oficina de Auditoría Interna, son los siguientes

FT-EV-09/Emisión 1 → Arqueo de cajas

FT-EV-10/Emisión 1 → Arqueo Agencias Manuales

FT-EV-11/Emisión 1 → Arqueo Bases

FT-EV-12/Emisión 1 → Conciliación Bancaria

FT-EV-13/Emisión 1 → Verificación de Activos Fijos

FT-EV-14/Emisión 1 → Relación de Papelería

FT-EV-15/Emisión 1 → Observaciones

FT-EV-16/Emisión 1 → Solicitud de Estados de Cartera

FT-EV-17/Emisión 1 → Control de Informes Sistematizados Agencias de carga

FT-EV-18/Emisión 1 → Control de Causación e ingresos de arrendamientos

FT-EV-19/Emisión 1 → Relación de Traslados electrónicos

FT-EV-20/Emisión 1 → Control de comprobantes de contabilidad y tesorería

FT-EV-21/Emisión 1 → Documentos solicitados

FT-EV-22/Emisión 1 → Entrega de comprobantes al departamento de archivo

3 ANTECEDENTES

COPETRAN, recibe practicantes del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – e igualmente a las estudiantes de decimo y undécimo grado de colegios para que realicen sus funciones de campo en las diferentes oficinas o departamentos de la cooperativa.

La oficina de Auditoría Interna ha tenido presencia de practicantes universitarios correspondientes a las carreras de Ingeniería Industrial y Administración de Empresas de las diferentes universidades de la ciudad de Bucaramanga, tales como la Universidad Industrial de Santander, La Universidad Autónoma de Bucaramanga y actualmente la Universidad Pontificia Bolivariana. Igualmente cuenta con personal profesional en el área de finanzas, Ingeniera Industrial, Administradores de empresas y contabilidad, los cuales están vinculados directamente con la cooperativa.

En el año 2003, en el área de Auditoría Interna la practicante Elisa Quintero estudiante de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander, desarrollo un trabajo referente al Mejoramiento de los procedimientos de la Oficina de Auditoría Interna de COPETRAN; los parámetros establecidos fueron documentar los procedimientos ejecutados en la oficina de Auditoría Interna, eliminar el despilfarro de tiempo y papelería utilizados en los informes contables, rediseñar los formatos empleados en los procedimientos y proponer la creación de un software para el enlace de los programas empleados en la digitación de los documentos soportes.

4 JUSTIFICACION

Actualmente la oficina de auditoría interna ve la necesidad de actualizar y crear los formatos utilizados para el control de las agencias de la cooperativa, de tal manera que se pueda llevar un registro y garantizar la validez de la información. Igualmente el sistema de gestión requiere mantener actualizada la información para no generar conformidades mayores por control de documentos por la ISO 9001:2008; ya que los documentos (formatos e procedimientos) son la base primordial para la ejecución de la auditoría de los procesos, es decir, los auxiliares de auditoría por medio de los documentos hacen seguimiento de los procesos realizados por las agencias correspondientes. Las auditorías contables que se realizan en las agencias a nivel nacional requieren formatos actualizados y disponibles en plataforma para facilitar el trabajo y disminuir el desplazamiento de material físico de los auditores.

5 OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Actualizar los procedimientos y formatos del proceso de seguimiento, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Gestión, correspondientes a la oficina de Auditoría Interna de COPETRAN; para lograr un mayor control en la realización de las auditorías contables en las agencias cuyos procedimientos son manuales o sistematizados correspondientes a la cooperativa.

5.2 objetivos específicos

- Conocer los lineamientos internos, el manejo del Sistema Integrado de Gestión y demás dependencias de la cooperativa que involucren el desarrollo del trabajo.
- Evaluar la situación de la oficina de auditoría interna sobre el manejo de los procedimientos y formatos utilizados para el control de las auditorías correspondientes a cada agencia.

- Analizar los procedimientos y formatos para el desarrollo de las auditorías en las agencias manuales y/o sistematizadas de la cooperativa disponibles en la plataforma.
- Desarrollar los formatos necesarios basados en la implementación del nuevo software (Logtrans) para evitar la pérdida de tiempo en el control de las auditorías contables.
- Realizar actividades de capacitación en los nuevos procedimientos, con el fin de lograr mayor eficiencia en las auditorías realizadas a las agencias.
- Desarrollar una planeación estratégica, con el fin de linear estrategias de control interno.
- Evaluar el desempeño de los funcionarios de auditoría interna que permita localizar los problemas y deficiencias del empleado durante el desempeño de su labor.
- Proponer una redistribución el área de trabajo, para mejorar la ergonomía de los funcionarios con un lugar más cómodo, limpio y ordenado.

6 MARCO TEORICO

De acuerdo a la experiencia adquirida y conocimiento de los demás auxiliares de Auditoría Interna de COPETRAN, se desarrolla el siguiente marco teórico:

- **Agencia:** Oficina sucursal de la cooperativa en la cual se prestan los servicios de venta de tiquetes, envíos, remesas entre otros, y su funcionamiento esta controlado por la cooperativa.
- **Agencia comisionista:** Son agencias legalmente constituidas como sociedad o como empresa unipersonal, sus ingresos dependen de la comisión sobre ventas de tiquetes, portes de envíos o por servicios de carga y encomiendas. Los gastos administrativos y de funcionamiento son asumidos por el agente comisionista.
- **Agencia directa:** Son agencias propiedad de la empresa en las cuales los empleados son contratados por la cooperativa, hacen parte de la nomina de la empresa, además, la empresa asume los gastos como pago de arrendamientos, servicio telefónico, energía, agua, mantenimiento de equipos de oficina, compra de elementos de aseos, cafetería, entre otros.
- **Agente:** Persona responsable del manejo y funcionamiento de la agencia.
- **Auditoría Interna:** Se define como la actividad de revisar, examinar, verificar y controlar las operaciones contables y de otra naturaleza de las agencias distribuidas por el país, por medio del adecuado funcionamiento

del control interno para preservar la integridad del patrimonio de COPETTRAN, la eficiencia de su gestión económica y así proponiendo acciones correctivas a los problemas encontrados.

- **Control interno:** Conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.
- **Documento soporte:** Son todos los documentos que soportan los movimientos contables desarrollados por la agencia. (ingresos, egresos, notas contables y anulaciones)
- **Informe contable:** Informe elaborado por una agencia en el cual contempla un periodo de tiempo previamente estipulado con todos los soportes.
- **Procedimiento:** Se entiende por procedimiento forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Teso:** Corresponde a la recolección de los giros pagados, expedidos y pasajes vendidos por la agencia en un día. Se contabilizan por una nota contable.
- **Tiquete:** Documento que soporta la prestación del servicio de transporte de pasajeros.
- **Visitador:** Persona asignada por la empresa para desplazarse hasta la agencia y realizar la auditoría.

7 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

7.1 Actualización de procedimientos y formatos del Sistema Integrado de Gestión disponibles en la plataforma.

Para el desarrollo de esta primera actividad se llevo a cabo el análisis y desarrollo de tres diagnósticos; capacitaciones y entrevistas con los funcionarios.

Dentro de los diagnósticos realizados se encuentra lo siguiente:

- Funcionamiento interno de la Cooperativa; en este diagnóstico se estudiaron las dependencias vinculadas directamente con el desarrollo de la practica. La oficina de calidad y desarrollo.

Oficina de calidad, la cual se maneja todo lo relacionada con el Sistema Integrado de Gestión SIG, el funcionamiento de la plataforma, las certificaciones y las directrices organizacionales (misión-visión-valores y políticas) de la cooperativa. El objetivo de este diagnostico era conocer y distinguir la importancia de las certificaciones para la cooperativa, el funcionamiento del mapa de procesos, principalmente diferenciar el proceso correspondiente a las auditorías contables y el uso y manejo de la plataforma.

Oficina de desarrollo, la cual maneja todo el funcionamiento del programa Logtrans (antes mencionado), el cual está diseño para todo el personal vinculado a la cooperativa; para los funcionarios de Auditoría Interna el programa es la herramienta para llevar a cabo el control interno de las agencias, por medio de el, se puede consultar todos los movimientos

contables realizados por los agentes. El proceso de utilización empieza a las siete de la mañana para la consulta de saldo en caja, reporte de subida de tesos de pasajes y giros. Luego se realiza la consulta de informes de agencias donde se visualiza todos los movimientos realizados en el día, dependiendo de los resultados se realizan observaciones y procede a llamar a los agentes para la realización de los respectivos ajustes.

Para una revisión más eficaz se realizan consultas de comprobantes, ya sean ingresos, egresos o notas contables, de remesas, de manifiestos; entre otras cosas; para un desarrollo excelente de control interno.

En el **Anexo B. Funcionalidad del sistema**, se encuentra todo su desarrollo, funcionalidad, parametrización y uso del programa Logtrans.

- Funcionamiento de la oficina de Auditoría Interna; su historia, los controles realizados por los funcionarios y los problemas encontrados. En base al diagnóstico realizado se desarrollo el plan de trabajo, como objetivo primordial la actualización de la documentación de la oficina.
- Funcionamiento de los procesos actuales del Sistema Integrado de Gestión, profundizando en los correspondientes a la oficina de Auditoría Interna (proceso de seguimiento, evaluación y mejora) de COPETRAN disponibles en la plataforma. Es este proceso se maneja todo lo relacionado a las auditorías contables.

Otras Demás actividades desarrolladas:

- Asistir a capacitaciones sobre el funcionamiento interno de la cooperativa y del sistema integrado de gestión.
- Entrevistas y diálogos con los funcionarios de auditoría interna, revisoría fiscal y la oficina de calidad.

Luego del desarrollo de las actividades se procedió a la actualización de la documentación teniendo como base las necesidades de los funcionarios. Los procedimientos y formatos se le presentaron al señor Jorge Eliecer Gallo Salcedo (Auditor Interno de la Cooperativa) y con su autorización fue aprobada todas las modificaciones realizadas. **Ver Anexo D. Aprobación de la documentación.**

Los procedimientos y formatos fueron enviados vía mail a la funcionaria Claudia Molina, encargada de la ISO; el día 11 de junio de 2010 la documentación fue revisada, y el 23 del mismo mes se procedió la subida a la plataforma de la cooperativa, para su debida utilidad.

La actualización de los procedimientos y formatos del proceso de seguimiento, evaluación y mejora, de la oficina de Auditoría Interna se dio a conocer a todos los funcionarios, por intermedio de una cartelera, la cual se colocó en la oficina del auditor interno.

Como resultado se tienen los procedimientos y formatos actualizados:

Procedimientos actualizados

PR-EV-04/Emisión 2 → Procedimiento para la realización de auditorías contables y financieras en agencias sistematizadas y manuales.

PR-EV-05/Emisión 2 → Proceso de revisión y control de informes contables sistematizados de agencias de carga y pasajes.

PR-EV-06/Emisión 2 → Proceso de revisión y control de comprobantes.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:	PROCESOS GERENCIALES	PROCESO:	SEGUIMIENTO – EVALUACIÓN Y MEJORA				
TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTOS				FT-GD-04 / Emisión 2		
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
PR-EV-04	AUDITORIAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ DE CALIDAD	1	ARCHIVO-CALIDAD	2005-05-24
PR-EV-05	REVISIÓN Y CONTROL	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ DE CALIDAD	1	ARCHIVO-CALIDAD	2005-05-24
PR-EV-06	REVISIÓN Y CONTROL DE COMPROBANTES	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ DE CALIDAD	1	ARCHIVO-CALIDAD	2005-05-24

Disponibles en el **Anexo E. Procedimientos modificados**

Formatos actualizados

FT-EV-09/Emisión 2 → Arqueo de cajas

FT-EV-10/Emisión 2 → Arqueo Agencias Manuales

FT-EV-11/Emisión 2 → Arqueo Bases

FT-EV-12/Emisión 2 → Conciliación Bancaria

FT-EV-13/Emisión 1 → Verificación de Activos Fijos

FT-EV-14/Emisión 1 → Relación de Papelería

FT-EV-15/Emisión 2 → Observaciones

FT-EV-16/Emisión 2 → Solicitud de Estados de Cartera

FT-EV-17/Emisión 2 → Control de Informes Sistematizados Agencias de carga

FT-EV-18/Emisión 1 → Control de Causación e ingresos de arrendamientos

FT-EV-19/Emisión 2 → Relación de traslados electrónicos

FT-EV-20/Emisión 2 → Control de comprobantes de contabilidad y tesorería

FT-EV-21/Emisión 2 → Documentos solicitados

FT-EV-22/Emisión 2 → Entrega de comprobantes al departamento de archivo



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CATEGORÍA:		PROCESOS GERENCIALES	PROCESO:	SEGUIMIENTO – EVALUACIÓN Y MEJORA			
TIPO DE DOCUMENTO:		FORMATOS			FT-GD-08 / Emisión 2		
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
FT-EV-09	ARQUEO DE CAJA	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2010-05-31
FT-EV-10	ARQUEO AGENCIAS MANUALES	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2010-05-31
FT-EV-11	ARQUEO BASES	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2010-05-31
FT-EV-12	CONCILIACIÓN BANCARIA	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2010-05-31
FT-EV-13	VERIFICACIÓN	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2005-05-24
FT-EV-14	RELACIÓN DE PAPELERIA	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ DE CALIDAD	1	ARCHIVO-CALIDAD	2005-05-24
FT-EV-15	OBSERVACIONES	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2010-05-31
FT-EV-16	SOLICITUD DE ESTADOS DE CARTERA	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2010-05-31
FT-EV-17	CONTROL DE INFORMES SISTEMATIZADOS	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2010-05-31
FT-EV-18	CONTROL DE CAUSACIÓN DE INGRESOS DE ARRENDAMIENTOS	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ DE CALIDAD	1	ARCHIVO-CALIDAD	2005-05-24
FT-EV-19	RELACIÓN DE TRASLADOS ELECTRONICOS	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2010-05-31
FT-EV-20	CONTROL DE COMPROBANTES DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2005-05-24
FT-EV-21	DOCUMENTOS SOLICITADOS	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2005-05-24

Disponibles en el **Anexo F. Formatos modificados**

7.2 Generación de formatos basados en el programa Logtrans

Para el cumplimiento del cuarto objetivo desarrollo de formatos necesarios para el control y desarrollo eficaz y valedero basado en el programa Logtrans, se realizaron las siguientes actividades:

- Asistir a capacitaciones sobre el manejo del sistema de información de logística y transporte (LogTrans)
- Realizar entrevistas a los auxiliares de auditoría interna.

Como resultado se realizaron los siguientes formatos, los cuales cumplen con las necesidades y expectativas de los funcionarios; estos formatos no son codificados ya que no pertenecen al Sistema Integrado de Gestión. Su desarrollo se baso en la necesidad de los funcionarios de Auditoría Interna para llevar un control mas acorde a las nuevas tendencias brindabas por el departamento de desarrollo de la cooperativa.

Formatos creados

Control de cajas agencias directas sistematizadas

Control de cajas agencias participes sistematizadas

Control de informes agencias participes

Control de informes agencias de pasajes

Control de llegada de informes agencias participes

Control subida de tesos (pasajes – giros) agencias participes

Soporte para tiquetes

Disponibles en el **Anexo G. Generación de Formatos**

7.3 Planeación Estratégica

Desarrollo de la planeación estratégica (misión-visión-valores) para la oficina de Auditoría Interna para formular, implementar y evaluar las decisiones funcionales, que le permitan alcanzar sus objetivos, metas e implementar estrategias de superioridad; y así poder establecer acciones correctivas y toma de decisiones para el futuro.

Actualmente se encuentra la oficina Técnica de la Cooperativa (PLANEACION), la cual se encarga de brindar soporte técnico y legal al trámite de los registros únicos de carga, renovación del certificado RASDA ante el gobierno de Venezuela, inspecciones de vehículos, actualización de documentos de la ficha técnica de los vehículos, entre otras relacionadas con el funcionamiento de los vehículos.

Esta planeación se realiza en base a que actualmente en la cooperativa no hay un departamento de planeación estratégica, los lineamientos pertenecientes a misión, visión, valores y estrategias son establecidos por la Oficina de Calidad.

Disponible en el **Anexo H. Planeación Estratégica**

7.4 Propuesta para la distribución del área de trabajo

Desarrollo de una propuesta de distribución del área de trabajo, la cual pueda proporcionar una verdadera ventaja competitiva al facilitar los procesos de flujo de material y de la información de la oficina. También mejorar la vida laboral de los empleados con espacios mas abiertos, personales y cómodos.

Lo que se desea plasmar con la propuesta, es la ergonomía de los funcionarios, ya que el área de trabajo no es la adecuada, presenta problemas de desorden, con espacios reducidos entre los funcionarios y sitios disponibles sin ningún uso.

La distribución de funciones actualmente para los funcionarios de auditoría interna esta repartida de la siguiente manera:

- Funcionarios encargados de las agencias de pasajes.
- Funcionarios encargados de las agencias de carga.
- Funcionarios encargados de las agencias participes y manuales.
- Funcionarios encargados del mantenimiento de los libros.
- Funcionario encargado de los acarreos y la S400.
- Funcionario encargado de liquidaciones y comprobantes.
- Funcionario encargado de la digitación de planillas.
- Funcionario encargado de las reclamaciones y seguros.
- Funcionaria con cargo de secretaria.
- Funcionario con cargo de asistente.

- Funcionarios responsables de la distribución de los papeles de los socios para las liquidaciones.

Esta ultima distribución de funciones esta localizada en una parte posterior al área de trabajo donde se encuentran los demás funcionarios.

Figura 7. Distribución del área de trabajo Auditoría Interna.



Fuente: elaboración propia

Para una mejor lectura de la figura se designan letras, correspondientes a la ubicación de los funcionarios.

- A: Secretaria y oficina del jefe.
- B: Funcionario encargado de seguros
- C: Funcionario acarreo – S400
- D: Digitador de planillas
- E: Funcionarios agencias participes y manuales.
- F: Funcionarios agencias pasajes
- G: Funcionarios agencias carga
- H: Asistente
- I: Funcionarios libros
- J: Funcionario de liquidaciones y comprobantes
- K: Puesto desocupado

Los bloques de colores corresponden a stand de almacenamiento de informes, libros, comprobantes y papelería de la oficina.

Para el desarrollo de la propuesta de distribución de la oficina de Auditoría Interna, se propone la utilización de la distribución por procesos o por tareas. Dicha distribución es utilizada para arreglar los departamentos cuyos procesos sean similares y poner juntos aquellos cuyos tráficos departamentales son muy elevados.

La oficina de auditoría Interna maneja más relación con el departamento de contabilidad y el departamento de archivo; los informes de las agencias participes y manuales son llevados en primera instancia a la oficina luego se transportan para el departamento de contabilidad; en cambio los informes de las agencias directas llegan primero al departamento de contabilidad y son transportados a la oficina de auditoría; ambos informes contables (participes y directas) son llevados al archivo por los funcionarios de auditoría.

Pero esta propuesta, está desarrollara solo para las áreas funcionales de la oficina; para que los funcionarios puedan moverse según sus necesidades.

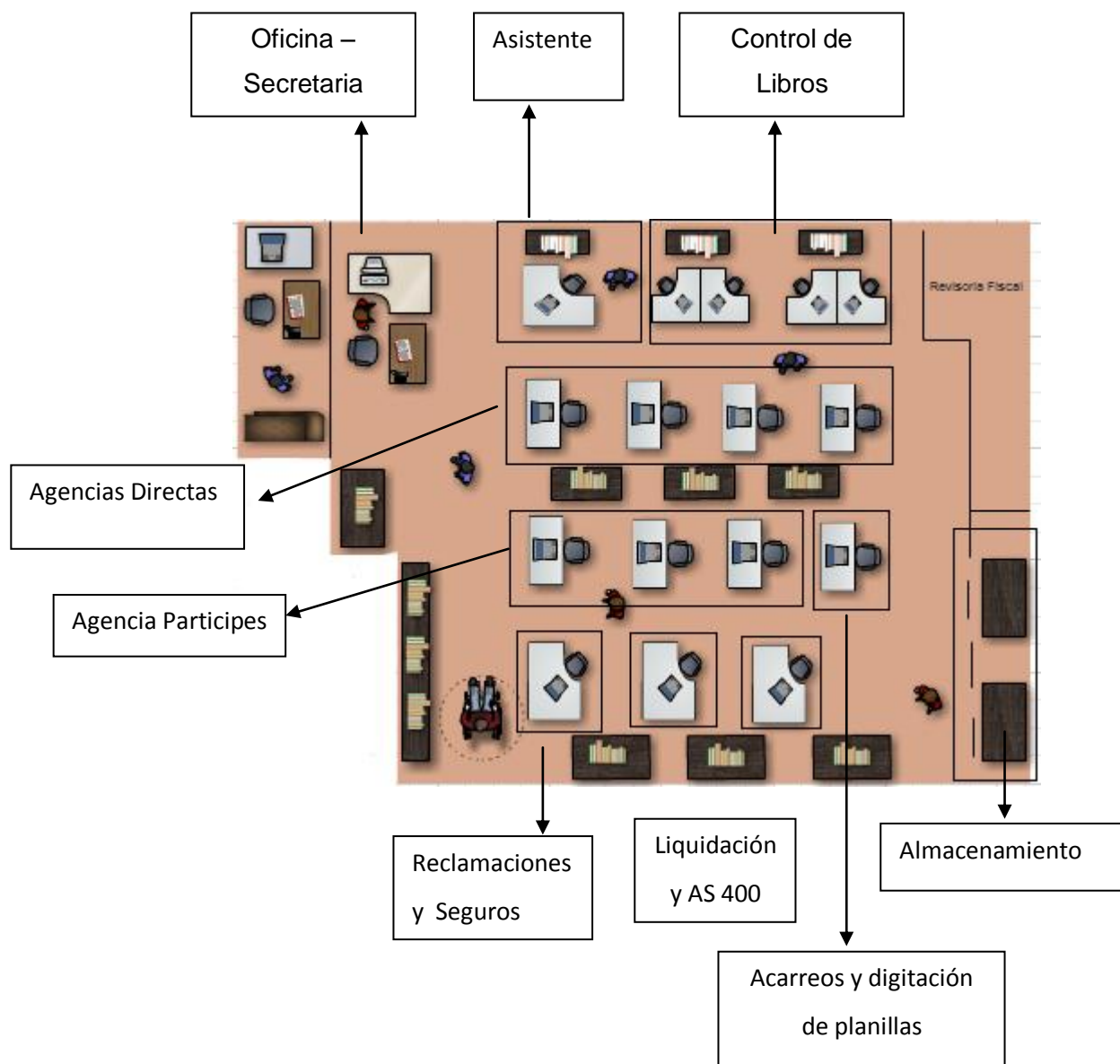
El objetivo de la distribución es agrupar a los funcionarios acorde a las funciones establecidas y aprovechar el espacio de la oficina de una mejor manera.

Se establece una subdistribución de nueve áreas de trabajo comprendidas de la siguiente manera:

- Área de almacenamiento
- Control agencias directas (pasajes y carga)
- Control agencias participes
- Control de libros
- Reclamación y seguros
- Liquidación y AS 400
- Acarreos y digitación de planillas
- Asistente
- Oficina jefe - secretaria

La distribución propuesta se puede observar en la siguiente figura:

Figura 8. Distribución propuesta



- Se recomienda que el tamaño de los escritorios y el material sea el mismo para todos los funcionarios.
- Señalar mediante letreros las áreas de trabajo para que la ubicación de los funcionarios sea más fácil.
- Aprovechar los metros cuadrados para obtener un área de trabajo más limpia, mas ordena y ergonómica para los funcionarios.

7.5 Evaluación del desempeño²

La evaluación del desempeño, es una herramienta de gran utilidad que contribuye al mejoramiento del talento humano, medir el potencial de los funcionarios, mantener y aumentar la productividad de la cooperativa y ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento.

Los objetivos de la evaluación son los siguientes:

A nivel de jefes:

- Medir a sus funcionarios a cargo de una manera mas consiente y objetiva, sin tener preferencia por ninguno.
- Tomar acciones correctivas y poder establece objetivos para mejorar el desempeño laborar de sus funcionarios.
- Identificar los empleados que requieren de profundización de conocimientos.

A nivel de funcionarios:

- Conocer sus debilidades y fortalezas.
- Autoevaluar su desempeño laboral.

² Serrano, Lupita. Administración de Personal. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Seccional Bucaramanga.

- Identificar su búsqueda de mejoramiento personal y contribuir al funcionamiento de la cooperativa.

La evaluación del desempeño no es un proceso unilateral de jefe a empleado, sino que exige la participación del empleado para la búsqueda del mejoramiento personal.

El objetivo del desarrollo de esta evaluación es conocer las habilidades, cualidades, fortalezas e igualmente las debilidades de los funcionarios de Auditoría Interna y así poder establecer medidas correctivas.

Desarrollo de la evaluación del desempeño:

1. Identificación de factores claves que afectan el desempeño laboral:

- Para los funcionarios de Auditoría Interna el mayor factor de afectación al desempeño es la remuneración de sus labores, la cual esta establecida de la siguiente manera:

Profesional	→ \$670.000
Bachiller o tecnólogo	→ \$515.000
Practicante SENA	→ \$386.000 (75% del salario mínimo)
Demás Practicantes	→ \$ 50.000

Cuando son contratos por bolsa de empleo (Temporales) se le adiciona las prestaciones.

Cuando es contratos directos se le adiciona medio sueldo cada tres meses.

- La reubicación de sus funciones a otras dependencias de la cooperativa sin anticipación alguna; ejemplo: un funcionario de auditoría interna salió a su periodo de vacaciones cuando regreso se le entrego una carta donde se le daba a conocer su nuevo lugar de trabajo.
- Para pedir su periodo de vacaciones es un proceso largo, en la cual el departamento de Recurso Humano establece y valora si el empleado sale o no a vacaciones. Hay funcionarios con más de tres periodos de vacaciones pendientes.

Para los funcionarios los demás factores establecidos para la evaluación no afectan su desempeño; ya que la cooperativa se les ofrece beneficios sociales y estímulos, como: subsidio de educación, acceso a la zona social de la cooperativa donde se desarrollan campeonatos deportivos, jornadas de capacitación, zonas de spa cada dos meses, servicio medico y sicología. Entre otras cosas.

2. Evaluación

Esta fase se desarrolla a través de aplicación de métodos, en donde se mide como el funcionario realiza sus actividades y cumple con sus responsabilidades.

Los métodos utilizados para la evaluación del desempeño, son los siguientes:

- El método de resultados.
- El método de caracterización.

Método de resultados:

Para la fijación de los estándares de desempeño se le pregunto a cada funcionario sus funciones otorgadas por el jefe inmediato. Luego a juicio individual respondieron si cumplen o no a cabalidad con su responsabilidad o funciones establecidas.

Tabla 6. Responsabilidades de los funcionarios de auditoría interna

FUNCIONARIOS	FUNCIONES
Natalia Duarte	Entrega y confirmación de Traslados Bancarios. Control de fotocopias. Revisión de Agencias Sistematizada Pasajes. Ajustes a socios. Liquidación mensual de socios.
Vicente Martinez	Revisión de Agencias Sistematizada Pasajes. Liquidación mensual de socios.
Sergio Bohórquez Oscar Parada	Revisión de Agencias Sistematizada Pasajes. Ajustes a socios. Liquidación mensual de socios. Auditoría a las agencias.
Cesar Ortega Martin Garcia	Revisión de Agencias Sistematizada Carga. Liquidación mensual de socios. Auditoría a las agencias.

Sandra Fuentes	<p>Revisión de cheques, nomina de empleados directos, de comprobantes manuales.</p> <p>Liquidación de conductores</p> <p>Revisión oficina Principal. COPETRAN</p>
Oscar Flores	<p>Verificación de libros de:</p> <p>Planilla de carga., Planilla por pagar a particulares, acreedores varios.</p> <p>Ajuste a socios.</p> <p>Pago de planillas</p> <p>Liquidación mensual de socios.</p> <p>Auditoría a las agencias.</p>
<p>Freddy Díaz</p> <p>Norberto Rodríguez</p>	<p>Revisión de libro de:</p> <p>Giros, anticipos a particulares, traslados.</p> <p>Ajuste a socios.</p> <p>Liquidación mensual de socios.</p>
Diana Delgado	<p>Revisión de libro de:</p> <p>Agentes, comisión, cheques devueltos y posfechados.</p> <p>Revisión de viáticos, prima de antigüedad, fondo de reposición.</p> <p>Control de glosas y liquidación de particulares.</p> <p>Revisión de estaciones de servicio aguachica y barranquilla.</p> <p>Ajuste a socios</p>
Álvaro Espinosa	Revisión de Agencias Participes.

Vladimir Cadena	Revisión de Agencias Participes.
Carmen Moreno Raquel Rueda	Ordenar los papeles en carpetas correspondientes a cada socio para las liquidaciones.
Martha Rueda	Digitación de planillas.
Rosa Cepeda	Contabilidad AS 400 Control de acarreos

El formato fue entregado a cada funcionario donde respondieron con un si o con un no, si cumplen con las funciones otorgados por el jefe inmediato.

Se obtuvo que todos los funcionarios llevan a cabo sus funciones, para unos el tiempo de realización es lento y demorado por la poca experiencia y conocimiento en el tema, este resultado fue obtenido para los funcionarios que ingresaron hace un mes a la cooperativa.

Para los funcionarios que realizan auditorías contables a las agencias, su trabajo es lento ya que mientras permanecen por fuera se les acumula información.

Para el resto de los funcionarios su trabajo se realiza de forma sencilla y ordenada, gracias a la experiencia y estudios adquiridos en temas contables.

Método de caracterización

Permite evaluar a los funcionarios acorde a sus características. Es un método de fácil aplicación y comprensión.

Desarrollo del método

Se desarrolló una plantilla de cinco columnas y veinte filas. Luego a cada funcionario de auditoría interna se le entrego la evaluación del desempeño por cualidades donde se evalúa a los compañeros en una escala de 1 a 10 en los cuatro factores evaluados.

Factores de evaluación

Factor 1: Responsabilidad

Factor 2: Conocimiento contable

Factor 3: Organizado

Factor 4: Trabajo en equipo

La ponderación dada a cada funcionario es a juicio del evaluador.

Para realizar la clasificación de los resultados, se realizo una sumatoria de los valores dados a cada funcionario y teniendo en cuenta que el valor más alto es factor bueno y el valor mas bajitos es el factor malo.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

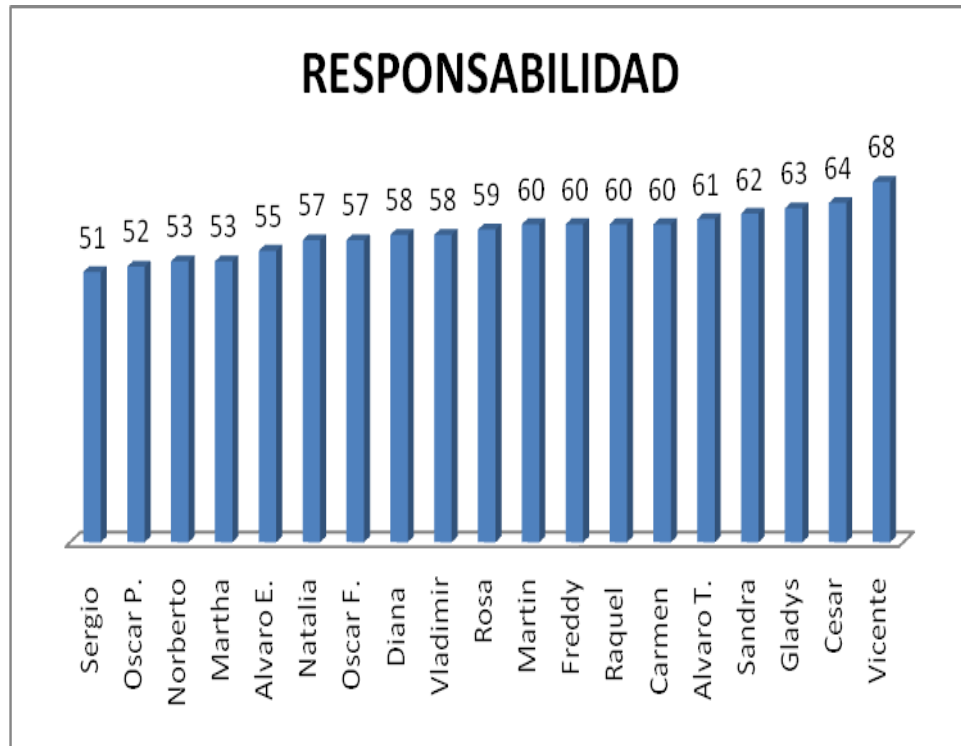
Tabla 7. Resultados método de cualidades

FUNCIONARIOS	FACTOR 1	FACTOR 2	FACTOR 3	FACTOR 4
Sergio	51	58	45	59
Oscar P.	52	49	44	52
Vicente	68	65	63	61
Natalia	57	55	50	52
Martin	60	57	52	60
Álvaro E.	55	53	56	60
Cesar	64	59	63	63
Álvaro T.	61	62	57	60
Freddy	60	60	57	60
Diana	58	60	59	52
Oscar F.	57	63	60	57
Norberto	53	53	61	55
Sandra	62	56	60	63
Martha	53	47	52	50
Rosa	59	57	57	57
Vladimir	58	53	61	61
Gladys	63	47	61	61
Raquel	60	48	56	61
Carmen	60	44	52	55

Fuente: elaboración propia.

Las graficas obtenidas están presentadas del puntaje mas bajo al puntaje más alto.

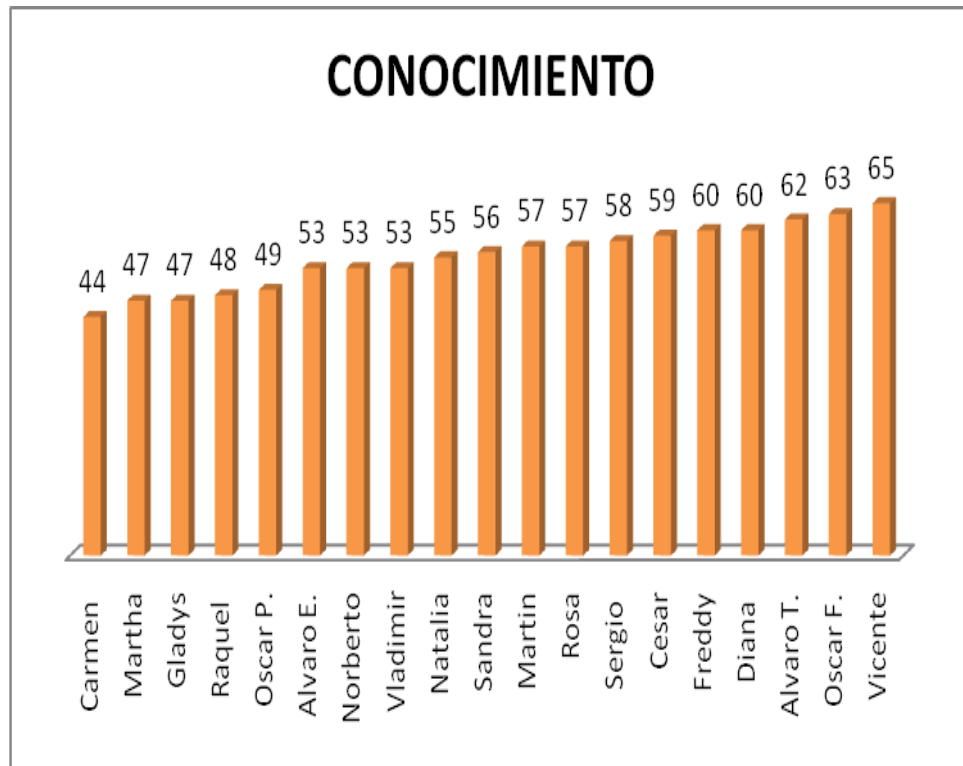
Gráfica 1. Factor Responsabilidad



Fuente: elaboración propia.

Para los funcionarios de la oficina de auditoría interna los compañeros menos responsables son los jóvenes Sergio Bohórquez y Oscar Parada, ellos dos son los funcionarios que realizan la mayoría de las auditorías, por ello su resultado. Los compañeros más responsables son los señores Cesar Ortega y Vicente Martínez. Los demás compañeros representan un puntaje promedio de responsabilidad.

Gráfica 2. Factor de Conocimiento



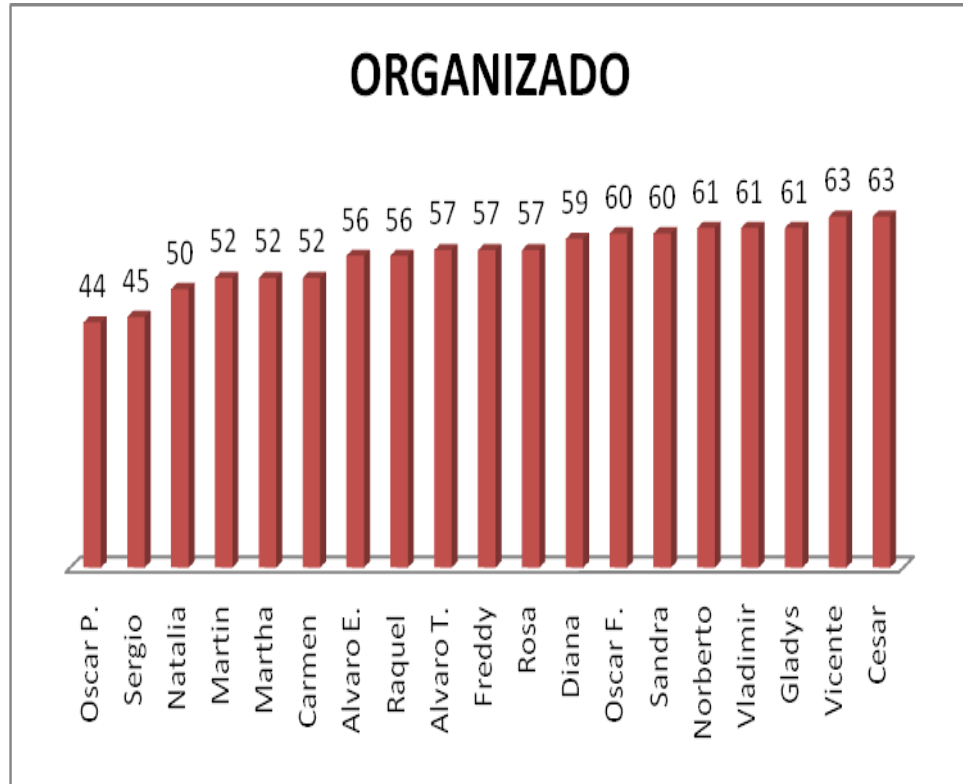
Fuente: elaboración propia.

Para los funcionarios de la oficina de auditoría interna los compañeros que presentan menos conocimientos en la parte contable son las funcionarias Carmen Moreno, Martha Rueda, Gladys Mogollón, Raquel Rueda y el funcionario Oscar Parada.

Carmen y Raquel son las encargadas de la distribución de los papeles para la liquidación de los asociados, Martha es una practicante de las UTS de Administración y Gladys es la secretaria de la oficina.

Los compañeros de mayor conocimientos son Álvaro Torres, asistente de la oficina, Oscar Flores contador profesional y Vicente Martínez funcionario mas antiguo.

Grafica 3. Factor de Orden

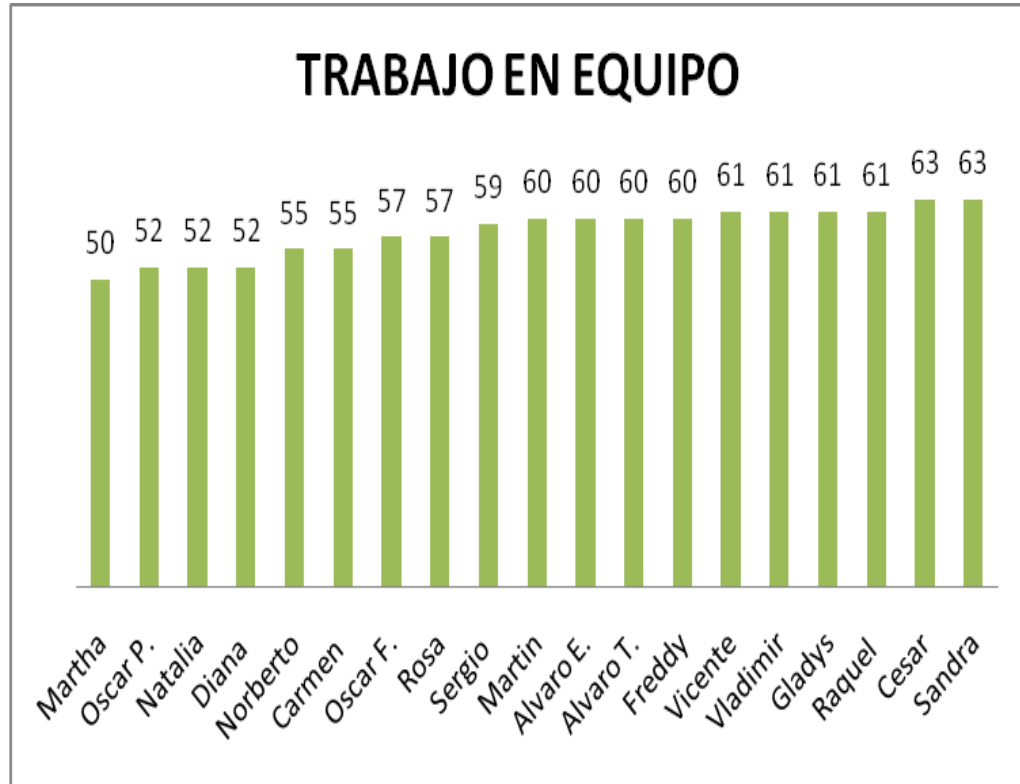


Fuente: elaboración propia.

Para los funcionarios de la oficina de auditoría interna los compañeros mas desorganizados son los jóvenes Sergio Bohórquez y Oscar Parada, esto se presenta debido a que ellos son los que realizan auditorías y su trabajo se les acumula. Los compañeros más ordenados son los señores Cesar Ortega y Vicente Martínez. Los demás compañeros representan un puntaje promedio de responsabilidad.

Este resultado va de la mano con el factor de responsabilidad los funcionarios mas ordenados son los mas organizados en cambio los funcionarios menos ordenados son los mas desordenados.

Grafica 4. Factor trabajo en equipo



Fuente: elaboración propia.

Todos los funcionarios tienen excelentes relaciones entre ellos mismos, por ello se presenta un promedio de igualdad.

7.6 Desarrollo de un aplicativo para el control de las cajas

Diariamente los funcionarios de auditoría interna cuyas funciones están centradas en las agencias de la cooperativa, por medio del programa Logtrans realizan un seguimiento manual del comportamiento del saldo en caja de cada una de las agencias, teniendo como referencia la base (tope) asignada por la cooperativa desde el momento de su funcionamiento; este valor es fijo.

Propuesta a desarrollar:

Implementar un sistema de información, el cual permite diariamente verificar y controlar el tope autorizado de las cajas de las agencias correspondientes a la cooperativa. El sistema permitirá al Auditor Interno hacerle seguimiento diario y tomar acciones correctivas.

El sistema contara con la siguiente información:

- Código, agente y tesorero de la agencia, esta aplicación se hará mediante un filtro para facilitar y ahorrar tiempo en la digitación de los datos.
- El tope de caja, asignado desde el inicio de operación.
- Fecha y hora de ingreso de los datos

Funcionamiento

El funcionario al ingresar al sistema mediante el filtro busca la agencia correspondiente e introduce el valor de inicio de operación de la agencia (tope actual de la caja).

Automáticamente el sistema genera unas alertas establecidas por porcentajes, si el valor registrado es mayor al asignado.

Entre el 0% y 30% → verde (vida libre)

Entre el 31% y 61% → Amarillo (Alerta)

Entre el 61% y 100% → Rojo (Advertencia)

Durante el transcurso del día el auxiliar de auditoría ingresara los valores consignados por las agencias al recibir la respectiva consignación vía fax.

Figura 9. Aplicativo control de cajas

Control De Cajas

Por favor llene los siguientes campos: Calcular

Codigo Agencia

Tope de Caja Saldo Actual Diferencia

Observaciones:

Title 1	Title 2	Title 3	Title 4

Informe realizado por:

CONCLUSIONES

Se llevo a cabo la actualización de los procedimientos y formatos del proceso de seguimiento, evaluación y mejora, correspondiente a la oficina de Auditoría Interna de la Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda. COPETRAN.

La documentación actualizada fue cargada a la plataforma satisfactoriamente para uso de toda la comunidad de COPETRAN.

Se generaron los formatos necesarios para el control interno de las agencias de la cooperativa, basados en el programa LOGTRANS y en base a las necesidades de los funcionarios de la oficina para ayudar al desarrollo de sus funciones.

Se realizó la propuesta de modificación del área de trabajo de la oficina de auditoría interna para el aprovechamiento de los metros cuadrados, que permita un lugar de trabajo cómodo, limpio y ergonómico para los funcionarios, con espacios más abiertos, con mayor ventilación e iluminación.

Evaluación del desempeño de los funcionarios de auditoría interna, ya el éxito de una organización depende de gran medida del funcionamiento del personal, conocer el aporte que hace cada funcionario a la cooperativa, sus debilidades y fortalezas, así poder establecer programas de capacitación para los funcionarios.

En este trabajo practico empresarial se mostró la importancia de mantener la estructura de una empresa siempre actualizada e integrada, ya que cuando se presentan cambios es mas fácil identificarlos y abordarlos.

Fue muy enriquecedora la realización del trabajo práctico porque se aplicaron todos los conceptos académicos relacionados, se adquirió experiencia en los temas tratados y en relaciones empresariales dentro de un ambiente laboral.

RECOMENDACIONES

Brindar capacitaciones al personal nuevo sobre el funcionamiento interno de la cooperativa principalmente en su área de trabajo, especificándole sus funciones y responsabilidades desde un principio.

Dar a conocer el manual de los procedimientos al personal nuevo vinculado a la oficina de auditoría interna para que conozca los pasos a tener en cuenta al momento de la ejecución y realización de las auditorías contables, revisión y control de informes y demás procedimientos necesarios para la oficina.

Capacitar a los funcionarios de auditoría interna en temas de control interno, contabilidad básica y demás temas de interés para el buen desarrollo de sus funciones; y así evitar el rapto de dinero por las agencias de la cooperativa.

Crear un subdepartamento de visitadores de auditoría interna para que los funcionarios que realizan visitas o auditorías contables no afecten su trabajo con la demora en la revisión y control de informes contables.

Actualizar la documentación correspondiente a la oficina de auditoría interna acorde a las necesidades de los funcionarios o a los nuevos requerimientos por la cooperativa; sin que el periodo de tiempo sea superior a un año o cuando la actualización del SIG lo requiera.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MESES	DICIEMBRE		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO		
SEMANAS	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
ACTIVIDADES																									
Diagnostico Copetran																									
Diagnostico Oficina Auditoría																									
Diagnostico Plataforma SIG																									
Capacitaciones Logtrans																									
Capacitaciones SIG																									
Entrevistas																									
Reunión con los tutores																									
Medición Funcionarios																									
Capacitaciones																									

PRESUPUESTO

CONCEPTO	UNIDADES	VALOR TOTAL	
		mensual	6 meses
PAPELERIA			
Cartucho impresora	1 cartucho a blanco y negro/ mensual	\$70.000	\$ 420.000
Resma de Papel	1 resma de papel /mensual	\$25.000	\$ 150.000
Lapiceros	1 lapicero/ mensual	\$1.500	\$ 9.000
Marcadores	2 marcadores/ mensuales	\$10.000	\$ 60.000
OTROS GASTOS			
Transporte Particular	\$20.000 semanales	\$80.000	\$ 480.000
Refrigerio	\$20.000/mensual	\$80.000	\$ 480.000
otros	\$50.000 /mensual	\$50.000	\$ 300.000
REMUNERACION			
Salario Básico	\$252.500 /quincenal	\$505.000	\$ 3.030.000
Auxilio de Transporte	\$20.000/quincenal	\$40.000	\$ 240.000
VALOR TOTAL			\$ 5.169.000

BIBLIOGRAFIA

- Chase, Jacobs y Aquilano. Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva, México: Mc Graw Hill, 2005.
- Copetran, transporte terrestre, pasajes, carga y envíos. [On line]. Bucaramanga. Disponible en web: <http://www.copetran.com.co/servicios.php?servicio=1&idioma=1>
- Entrevista con Claudia Molina, Encargada de la ISO 9001. Bucaramanga, 20 de diciembre de 2009.
- Entrevista con Jorge Eliecer Gallo, Jefe de Auditoría Interna de COPETRAN. Bucaramanga, 15 de diciembre de 2009.
- Entrevista con Martha Ramírez. Funcionaria de Revisoría Fiscal. Bucaramanga, 20 de Mayo de 2010.
- Entrevista con Sergio Bohorquez, Funcionario de Auditoría Interna. Bucaramanga, 28 de febrero de 2010
- Informe de Gestión. Copetran 2009
- QUINTERO RANGEL, Elisa. Propuesta para el mejoramiento de los procedimientos de la oficina de auditoría interna de COPETRAN. Trabajo de Grado Ingeniero Industrial. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías físico-mecánicas, 2003. 290 p
- Serrano, Lupita. Administración de Personal. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Seccional Bucaramanga.

ANEXOS

ANEXO A

MANUAL DE RESPONSABILIDADES

FUNCIONARIOS AUDITORÍA INTERNA



MANUAL DE RESPONSABILIDADES

MA-GH-01

NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE AUDITORÍA "A"	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO: AUDITOR INTERNO	FECHA DE APROBACIÓN: MAYO 11 DE 2009

PERFIL DEL CARGO

CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Tecnólogo, estudiante o profesional de carreras contables, administrativas o afines y/o un año desempeñando el cargo.	Diploma, acta de grado y/o certificado de estudios
Experiencia	Seis meses desempeñando funciones en cargos similares.	Certificación laboral
Formación	Cursos relacionados con contabilidad, auditoría interna, manejo tributario y/o similar.	Certificado de asistencia
Habilidades	Capacidad de atención y concentración, expresión oral y escrita, buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo y comunicación asertiva.	Pruebas psicotécnicas

RESPONSABILIDADES GENERALES

Responsabilidad por documentos importantes y papeles	Informes, registros contables, documentación de diferentes departamentos que participen en una auditoría y de las agencias que le son asignadas para su revisión hasta ser entregados al departamento de archivo.
Responsabilidad por Equipos, herramientas y lugar de trabajo	Uso adecuado de computador, impresora y teléfono asignado a la oficina.
Responsabilidad por contactos	Comunicación con agentes y demás empleados de la empresa.
Responsabilidad por supervisión de cargos	Ninguna.

Responsabilidad por cumplimiento de Jornada laboral	Lunes a Viernes, 7:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
---	--

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

Revisar y elaborar los respectivos ajustes a los informes de las agencias sistematizadas que le sean asignadas Programación del Auditor Interno.	Diariamente
Revisar informes de agencias no sistematizadas según del Auditor Interno.	Diariamente
Enviar y dar respuesta a oficios de las diferentes agencias que revisa, con propósito de disminuir el número de errores	Semanalmente
Realizar visitas a las diferentes agencias según programación y asignación del Auditor Interno.	Esporádicamente
Revisar y firmar todos los comprobantes contables - egresos y notas de contabilidad - que se elaboran en la principal de Copetrán Ltda.	Diariamente
Revisar todos y cada uno de los cheques elaborados en la principal.	Diariamente
Archivar temporalmente todos los comprobantes contables hasta entregados al Departamento de Archivo.	Diariamente
Revisar los libros contables asignados por el Auditor Interno y a cabo los respectivos ajustes a las cuentas correspondientes a libro.	Diariamente
Controlar la causación y descuentos de conceptos relacionados as cuentas de los libros que le sean asignados.	Diariamente
Presentar informes de movimientos de las cuentas relacionadas en 'os libros a los diferentes departamentos según orden del	Esporádicamente
Archivar libros cruzados y activos de meses anteriores que le asignados.	Mensualmente
Realizar auditorías especiales a los diferentes procesos, asignadas por el Auditor Interno.	Esporádicamente
Revisar liquidaciones de socios de la cooperativa.	Mensualmente
Entregar al departamento de archivo la documentación bajo responsabilidad que ha sido empleada en procesos de auditoría.	Mensualmente
Y demás funciones que tengan relación con la naturaleza del	

FT-GH-02 / Emisión 2



MANUAL DE RESPONSABILIDADES

MA-GH-01

NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE AUDITORÍA "B"	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO: AUDITOR INTERNO	FECHA DE APROBACIÓN: MAYO 11 DE 2009

PERFIL DEL CARGO

CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Bachiller o técnico auxiliar contable y/o un año desempeñando el cargo.	Diploma y/o acta de grado
Experiencia	Seis meses en desempeño de funciones similares.	Certificación laboral
Formación	Cursos relacionados con contabilidad.	Certificado de asistencia
Habilidades	Capacidad de atención y concentración, expresión oral y escrita, buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo y	Pruebas psicotécnicas

RESPONSABILIDADES GENERALES

Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Documentación asignada para registrar y almacenar en el sistema.
Responsabilidad por Equipos, herramientas y lugar de trabajo	Cuidado y uso de computador, impresora y teléfono asignados a la oficina.
Responsabilidad por contactos	Empleado y asociado de la cooperativa.
Responsabilidad por supervisión de cargos	Ninguna.

Responsabilidad por cumplimiento de Jornada laboral	Lunes a Viernes, 7:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
---	--

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Revisar y clasificar los documentos que envían las agencias no sistematizadas en sus informes contables para su respectivo registro en el sistema.	Diariamente
Digitar en el sistema contable de la cooperativa la información de reportes de agencias no sistematizadas y documentos contables aún no grabados, asignados por el Auditor Interno.	Diariamente
Realizar la grabación de los datos enteros no sistematizados una vez registrados.	Diariamente
Conservar en diferentes carpetas la documentación correspondiente a cada socio.	Mensualmente
Revisar liquidaciones de socios de la cooperativa.	Mensualmente
Hacer entrega de las liquidaciones a los asociados correspondientes.	Mensualmente
Atender y despejar las inquietudes de los asociados en cuanto a recibos faltantes en las liquidaciones.	Esporádicamente
Realizar las averiguaciones pertinentes con los agentes cuando hagan falta documentos en cada uno de los informes contables y realizar las notificaciones al Auditor Interno con el fin hacer seguimiento a estos casos.	Diariamente
Entregar al departamento de archivo la documentación bajo su responsabilidad que ha sido empleada en procesos de auditoría.	Mensualmente
Y demás funciones que tengan relación con la naturaleza del cargo	

FT-GH-02 / Emisión 2



MANUAL DE RESPONSABILIDADES

MA-GH-01

NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR DE AUDITORÍA "C"	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO: AUDITOR INTERNO	FECHA DE APROBACIÓN: MAYO 11 DE 2009

PERFIL DEL CARGO

CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Bachiller o técnico auxiliar contable y/o un año desempeñando el cargo.	Diploma y/o acta de grado
Experiencia	Seis meses en desempeño de funciones similares.	Certificación laboral
Formación	Cursos relacionados con contabilidad.	Certificado de asistencia
Habilidades	Capacidad de atención y concentración, expresión oral y escrita, buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo y	Pruebas psicotécnicas

RESPONSABILIDADES GENERALES

Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Documentación asignada para registrar y almacenar en el sistema.
Responsabilidad por Equipos, herramientas y lugar de trabajo	Cuidado y uso de computador, impresora y teléfono asignados a la oficina.
Responsabilidad por contactos	Empleado y asociado de la cooperativa.
Responsabilidad por supervisión de cargos	Ninguna.

Responsabilidad por cumplimiento de Jornada laboral	Lunes a Viernes, 7:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
---	--

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Revisar liquidaciones de socios de la cooperativa.	Mensualmente
Hacer entrega de las liquidaciones a los asociados correspondientes.	Mensualmente
Atender y despejar las inquietudes de los asociados en cuanto a recibos faltantes en las liquidaciones.	Esporádicamente
Entregar al departamento de archivo la documentación bajo su responsabilidad que ha sido empleada en procesos de auditoría.	Mensualmente
Y demás funciones que tengan relación con la naturaleza del cargo	Diariamente
Revisar todo lo relacionado al auxilio mutuo.	
Llevar control de perdida de equipaje de los pasajes.	
Resolver todos los tramites correspondientes	

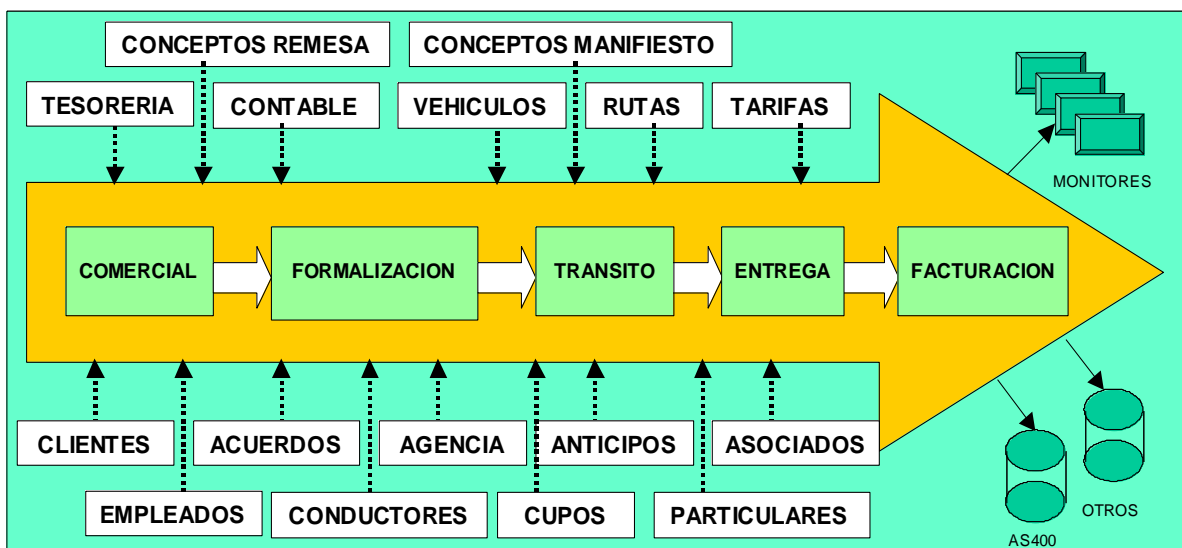
ANEXO B
FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA
LOGTRANS

FUNCIONALIDAD LOGTRANS

El Sistema de Gestión de Logística y Transporte LOGTRANS, se desarrollo dentro de la necesidad de un mayor control de los procesos de Logística y Transporte de COPETRAN; se traza un modelo de Gestión incorporado dentro del software de la cooperativa.

Desarrollo del programa:

Gráfica 3. Cadena de Valor LogTrans



Fuente: Departamento de sistemas y desarrollo de COPETRAN

Módulos del sistema

Módulo Comercial.

El objetivo de este modulo es comunicar al cliente con la Empresa; es decir buscamos diseñar procedimientos encaminados ha que el cliente frecuente tenga un mayor comunicación con la información de la operación y a los clientes potenciales una mayor información sobre nuestro portafolio de servicios.

Módulo de Formalización.

La función básica de este modulo es registrar el contrato establecido con el cliente, a través un documento remesa y consolidar la mercancía (paqueteo) a transportar, en la bodega de despachos de vehículos de pasajeros o de carga. Cuando los clientes desean enviar sus encomiendas se acercan a los centro de recolección, o solicitan la recolección de la mercancía, surge el documento remesa como la forma de formalizar el servicio solicitado. Para el caso de clientes a crédito, el modulo comercial se encarga del estudio y aprobación de las solicitudes de crédito que hagan los clientes.

Modulo de Transito.

Este modulo esta dividido en dos partes: La elaboración del Manifiesto de Carga y el Seguimiento del vehículo hasta el sitio de entrega.

Modulo de Entrega.

Cuando el vehículo arriba a la ciudad destino, debe dirigirse a entregar la carga. Esta entrega puede hacerse de dos formas: Entregar donde el cliente indicó (semimasivo o masivo) o entregar en la bodega o centro de acopio de Copetran (paqueteo).

Modulo de Facturación.

Los servicios prestados por Copetran en modalidad de crédito, deben ser facturados al cliente. Para esto se deben cumplir algunas condiciones: Haber recibido los documentos de transporte (remesas, remisiones, facturas) desde la agencia que cumplidos, revisar las fechas de facturación pactadas previamente con el cliente. El responsable de la facturación es el encargado de “cumplir” con los documentos enviados desde otras agencias; esta situación es otra condición para iniciar el proceso de facturación.

El Sistema de Gestión de Logística y Transporte LOGTRANS asegura que los procesos cumplen con los requisitos del cliente, además, de facilitar el alcance de los objetivos de calidad de la prestación del servicio, a través de:

- La Interacción con todos los participantes de los diferentes procesos.
- Asegura que los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, mediante el Registro electrónico de los Documentos que se producen en cada paso.
- Determinar los criterios y Métodos necesarios para asegurar que la operación y el control sean eficaces, mediante la definición de procesos, actores y controles de los procesos de negocio, de control y contables.
- Determinar el responsable, el sitio y la fecha de cada uno de las acciones que se realizan en cada paso del proceso

Beneficios:

- Establecimiento de una herramienta de Gestión que involucra Participantes, Documentos, Procesos y Lugares.
- Interrelación continua y permanente con todos los participantes de la operación: Clientes, Funcionarios, Directivos, Administrativos, Proveedores y Asociados. La Dirección podrá acceder más rápidamente a los datos operativos y contables para conocer y tomar acciones correctivas y de mejora más oportunamente.
- Registro documental electrónico. Con el cual se mejora el almacenamiento de los documentos propios de la operación, mejorando la calidad de la información, disminuyendo los tiempos de acceso a la información, disminución de los costos y mejorando los mecanismos de seguimiento y control fiscal.
- Mejora y estandarización de Procesos. A través de Reingeniería de Procesos operativos, administrativos y de auditoría, así como también la flexibilidad a cambios futuros.

Desde la comodidad de la oficina el propietario de los vehículos podrá consultar:

- Recorrido del vehículo entre cada agencia.
- Consulta la liquidación de planillas despachadas y producción de vehículos

Desde las instalaciones del cliente podrá tener acceso a información y servicios, vía Internet:

- Los clientes corporativos tendrán acceso a los documentos que le competen.
- Solicitar servicios de recolección de mercancías.
- Consultar la trazabilidad de su remesa.
- Conocer el estado de cartera en línea.
- Realizar pagos en línea de facturas.
-

PARAMETRIZACION DEL SISTEMA

El sistema fue diseñado con la capacidad de ser administrado por los diferentes usuarios, responsables de los parámetros de sistema. Fue designado el grupo de dependencias responsable de cada grupo de parámetros:

Tabla 5. Parametrización del sistema

MODULO	RESPONSABLE
AGENCIAS	AUDITORÍA
FICHA TECNICA VEHICULOS	PLANEACION
FT CLIENTES - BASICOS	COMERCIALES
FT CLIENTES - ACUERDOS	SUG CARGA
FT CLIENTES - CREDITOS	SUB CARGA
CONTABILIDAD	CONTABILIDAD
CONCEPTOS LIQUIDACION	CONTABILIDAD
TARIFAS DE PRODUCTOS	SUG CARGA
RUTAS DE VEHICULOS	SUB CARGA

ANTICIPOS	SUB CARGA
PRODUCTOS	SUB CARGA
SOCIOS	SECRETARIA GRAL
EMPLEADOS-CONDUCTORES	RECURSOS HUMANOS
NUMERACION PAPELERIA	CONTABILIDAD
TABLAS BASICAS	SISTEMAS
SEGURIDAD DE ACCESO	SISTEMAS
INTERFACE CONTABLE	SISTEMAS
INTERFACE MANIFIESTOS	SISTEMAS
INTERFACE SOCIOS	SISTEMAS

Uso del programa para auxiliares de Auditoría Interna de COPETRAN

Estas figuras muestran los diferentes usos permitidos por el sistema Logtrans para el control y revisión de los movimientos contables de las agencias de la cooperativa.

Formulario de ingreso al sistema



FORMULARIO DE INGRESO

Tipo Documento:

Identificación:

Clave:

[¿Olvidó su clave?](#)

Menú Principal del programa



http://logtrans.copetran.com.co - COPETRAN SIEMPRE A TIEMPO - Mozilla Firefox

ONLINE PRINCIPAL JENY RAMIREZ May 21, 2010 [Editar Estado](#)

Menu Principal

- AYUDA
- Cajas
- Consultas y Reportes
- Contabilidad
- Cumplir Remesas
- Despachos
- Facturación y Cartera
- Ficha Técnica Vehículos
- General
- Giros
- Indicadores
- Personas
- Remesas
- Solicitudes

[Cerrar Sesión](#)

Bienvenido a Logtrans

[TODOS LOS MANUALES DE LOGTRANS](#)
[MANUALES DE TESORERÍA](#)

[ÚLTIMOS INSTRUCTIVOS](#)

[CAMBIOS REALIZADOS A LOGTRANS](#)

[CAMBIOS EN LOGTRANS A PARTIR DE HOY 20 DE ABRIL](#)

EL MENÚ REPORTES HA CAMBIADO. AHORA SE LLAMA CONSULTAS Y REPORTES

Con quien se puede comunicar en caso de inquietudes?

INQUIETUDES DE SISTEMA Y TECNICAS:

LAURA PACHECO	313 333 5641
ROSA MARIA BUENO	320 469 1978
JORGE SUESCUN	320 488 5865
DANIEL MARTINEZ	313 333 5638

Modulo de consulta de caja

La consulta de movimientos por turno se realiza todos los días al empezar la jornada laboral (7:00 am), Movimientos por turno de caja consiste consultar las transacciones que haya afectado la caja de un usuario en particular con el fin de revisar movimientos de un turno de caja activo o de un turno de caja ya cerrado.

VIERNES 21 DE MAYO DE 2010

Parámetros de Consulta

Agencia: **LEBRIJA**

Caja: **Usuario:**

Inicio: **Fin:**

Estado del Turno:

Resultados de la búsqueda para la Agencia: LEBRIJA

----- Caja Principal ----- Cajas Auxiliares

Listado de Turnos de Caja

Caja	Usuario	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado
CAJA PRINCIPAL LEBRIJA	GERARDO BURGOS	21/05/2010		

Detalle de turno

Información General

Caja: CAJA PRINCIPAL LEBRIJA
Usuario : GERARDO ALONSO BURGOS DOMINGUEZ
Entero: 127
Fecha Inicio: 21/05/2010
Fecha Fin:
Estado: En Turno
Saldo Caja: \$7,834,200

Documentos

----- Ingreso ----- Egreso

Tipos de Documentos

Documento	Valor	
EFECTIVO	\$7,834,200	Exportar

Modulo de consulta y reportes



Permite verificar que las agencias suban los tesos correspondientes a giros y pasajes realizados en el día.

ELABORAR REPORTES

Parámetros de Búsqueda

Reporte:

Descripción:
Genera el reporte de comprobantes generados por una agencia dada, estos comprobantes corresponden solo a los puntos de venta de giros

Agencia Origen:   COROZAL

El reporte indica:

Fecha de elaboración del comprobante

Fecha de carga al Logtrans.

Consecutivo del tesos (punto de venta).

La nota contable donde quedo contabilizado.

Modulo de contabilidad

Le permite visualizar al usuario la información de cualquier tipo de documento; informes de agencias, consulta de comprobantes, plan contable, validación de los informes, entre otras.

- **Consulta de informe de agencia**

En esta consulta el funcionario puede consultar por informe o por un rango de fecha no mayor a un mes. Dando clic en la lupa se detalla lo correspondiente al informe seleccionado.

Detalles Informe de Agencia Nro 95 - PUERTO BERRIO

Información General

Agencia: PUERTO BERRIO **Consecutivo:** 95
Fecha Inicio: 01/May/2010 **Fecha Fin:** 02/May/2010
Corte Inicial: 01/05/2010 **Corte Final:** 01/05/2010
Estado: Pendiente **Responsable:** MARIA ALVAREZ

Resumen Movimientos

Total Efectivo: \$7,418,964 **Total Cheques:** \$0
Total Débitos: \$3,577,443.05 **Total Créditos:** \$3,577,443.05

Comprobantes Asociados

Listado de Comprobantes

Cod.	Tipo	Débito	Crédito	Rango Comp	#Total Comp
03	NOTAS CONTABLES	\$3,577,443.05	\$3,577,443.05	189 - 190	2

Comprobantes

Cons.	Fec.Aplica	Descripción	Total Débito	Total Crédito
189	01/05/2010	MOVIMIENTOS GIROS	2,820,443.05	2,820,443.05
190	01/05/2010	MOVIMIENTOS PASAJES	757,000	757,000

VIERNES 21 DE MAYO DE 2010

Parámetros de Consulta

Agencia: PUERTO BERRIO
Consec:
Estado:
Inicio: **Fin:**

Resultado de la Búsqueda

1 2 3

Listado de Enteros: PUERTO BERRIO

	Cons	Fec.Ini	Fec.Cierre	Fec.Genera	Corte Inicial	Corte Final
Punto	95	May 1, 2010	May 2, 2010		May 1, 2010	May 1, 2010
Punto	96	May 2, 2010	May 3, 2010		May 2, 2010	May 2, 2010
Punto	97	May 3, 2010	May 4, 2010		May 3, 2010	May 3, 2010
Punto	98	May 4, 2010	May 5, 2010		May 4, 2010	May 4, 2010
Punto	99	May 5, 2010	May 6, 2010		May 5, 2010	May 5, 2010
Punto	100	May 6, 2010	May 7, 2010		May 6, 2010	May 6, 2010
Punto	101	May 7, 2010	May 8, 2010		May 6, 2010	May 7, 2010
Punto	102	May 8, 2010	May 9, 2010		May 8, 2010	May 8, 2010

- **Consulta de auxiliares**

Permite realizar consulta por cuenta, ya sea bancos para verificar los traslados de dinero, cuenta de caja para verificar los movimientos que afectan la caja o cualquier otro tipo de movimiento que se desee consultar.

Consulta de Auxiliares

VIERNES 21 DE MAYO DE 2010

Parámetros de Consulta

Generales

Agencia:   **BARBOSA**

Cuenta:    **BANCOS COMERCIALES**

Tipo Movimiento: 

Inicio:  **Fin:**  

Bancos disponibles para la Agencia: BARBOSA

Banco:  11100119056 BANCO DAVIVIENDA BARBOSA

Detalles de los movimientos

	Fecha	Tercero	Beneficiario	Ref 1	Ref 2	Ref 3
 	20/05/2010	860034313	BANCO DAVIVIENDA - BUCARAMANGA	51	010	4860001
 	20/05/2010	860034313	BANCO DAVIVIENDA - BUCARAMANGA	51	010	4860001
 	19/05/2010	860034313	BANCO DAVIVIENDA - BUCARAMANGA	51	010	4860001
 	19/05/2010	860034313	BANCO DAVIVIENDA - BUCARAMANGA	51	010	4860001
 	12/05/2010	860034313	BANCO DAVIVIENDA - BUCARAMANGA	51	010	4860001
 	12/05/2010	860034313	BANCO DAVIVIENDA - BUCARAMANGA	51	010	4860001
 	12/05/2010	860034313	BANCO DAVIVIENDA - BUCARAMANGA	51	010	4860001

Resultados de la Consulta - Cuenta: BANCOS COMERCIALES

Información General de la Cuenta

Cuenta: 11100500000 **Código Corto:** 1110

Descripción: BANCOS COMERCIALES

Nivel Padre: 111005 **Libro:**

Información Plan de Cuentas AS400

Cuenta: 11100119056

Cod. Corto: 507

Descripción: BANCO DAVIVIENDA BARBOSA

Movimientos del Auxiliar

Total Débitos: \$22,000,000 **Total Créditos:** \$21,900,000

Saldo: \$100,000

Imprimir

Exportar a Excel

- **Consulta de comprobantes**

La consulta de comprobantes se puede realizar de diferentes maneras:

Por agencia: se consulta el tipo de fuente (ingreso, egreso o notas contables) y el consecutivo.

Por Nro. De comprobante

Por Nro. De documento

Consulta de Comprobantes

Criterios de Búsqueda

CONSULTA DE COMPROBANTES

Fuente: **Consecutivo:**

Agencia: **SANTA MARTA PUNTO DE VENTA SERVITRANSCARIBE**

Nro. Comprobante:

Nro. Documento:

Resultados

Agencias	
Código	Nombre
410	SANTA MARTA PUNTO DE VENTA SERVITRANSCARIBE

Tipos de Comprobante	
Código	Nombre
03	NOTAS CONTABLES

ANEXO C
DISTRIBUCION AGENCIAS COPETRAN

Distribución de las agencias

Actualmente la cooperativa cuenta aproximadamente con 100 agencias seccionales, distribuidas en todo el territorio nacional, agrupados en oficinas de carga y pasajeros.

Tabla 3. Agencias de COPETRAN

DEPARTAMENTO	AGENCIA
Antioquia	Medellín Carga
	Medellín Pasajes
	Puerto Berrio
Arauca	Arauca
	Araucita
	Saravena
Atlántico	Barranquilla Carga
	Barranquilla Murillo
	Barranquilla Pasajes
	B. Simón Bolívar
	Sabana larga
Bolívar	Cartagena Pasajes
	Cartagena Bosque
	Cartagena Carga
	El Carmen de Bolívar
Boyacá	Duitama
	Paipa
	Puerto Boyacá
	Sogamoso
	Tunja
Caldas	La dorada
Casanare	Yopal
Cesar	Chiriguana
	El copey
	Pailitas
	San Martin
	Valledupar Carga
	Valledupar Pasajes
	Vpar Simón Bolívar

Córdoba	Montería
Cundinamarca	Bogotá Carga
	Bogotá Pasajes
	Bogotá Norte
	Bogotá Centro
	Facatativa
Guajira	Fonseca
	Maicao
	Riohacha
Magdalena	El Banco
	Plato
	Fundación
	Ciénaga
	Santa Marta Pasajes
	Santa Marta Carga
Meta	Villavicencio
Nariño	Ipiales
	Pasto
Norte de Santander	Cúcuta Carga
	Cúcuta Pasajes
	Cúcuta los Patios
	Ocaña
	Pamplona
	Tibu
Quindío	Armenia
Risaralda	Pereira Carga
	Pereira Pasajes
Santander	B/manga carga
	B/manga Pasajes
	B/manga Envíos
	Capitanejo
	Vélez
	Zapatoca
	Floridablanca
	Girón
	Lebrija
	Málaga
	Piedecuesta
	Puerto Araujo
	San Andrés
	San Gil
	Socorro
	B/manga Envíos Centro

	Vadorreal
	Puerto Parra
	Cimitarra
	Barbosa
	Barranca
Sucre	Sincelejo
	La mata
Tolima	Honda
	Ibagué Carga
	Ibagué Pasajes
Valle del Cauca	Buenaventura
	Buga Carga
	Cali Carga
	Cali Pasajes

Fuente: elaboración propia

ANEXO D

CARTA DE APROBACIÓN

PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS ACTUALIZADOS



Claudia Molina
Junio 23/10

MEMORANDO

1140.618

Bucaramanga, Junio 11 del 2010

PARA: Claudia Molina, Opto. Calidad

DE: Auxiliar Auditoría Interna

ASUNTO: Entrega de Formatos Plataforma Auditoría

Me permito enviar formatos con sus respectivos ajustes que corresponden a las oficinas de Auditoría Interna-Revisora Fiscal, que se encuentran en la plataforma de la cooperativa.

Las cuales fueron revisados y aprobados por el auditor interno, Jorge Eliecer Gallo Salcedo.

Cordialmente

Jen

Jenny Ramírez
Aux. Auditoría Interna

petran
Siempre a tiempo
6/11,
AUDITOR INTERNO

FT-GB-28/Emisión 1

ANEXO E

PROCEDIMIENTOS MODIFICADOS

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES

PR – EV – 04

Elaboró: Comité de Calidad	Revisó: Sub-Comité de Revisión Documental Acta No. 20	Aprobó: Comité de Calidad Acta No. 64
Fecha de emisión: Junio 11 de 2010		

**COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA.
FT-GD-01/Emisión 2**

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

1. PROPÓSITO:

Unificar los parámetros que se deben tener en cuenta al momento de realizar visitas en las Agencias sistematizadas y manuales.

2. CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento limita su aplicación a las oficinas de Auditoría, Revisoría Fiscal y el departamento de cartera para ser ejecutado en las agencias sistematizadas y manuales con las que cuenta la cooperativa a nivel nacional.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

PR-GD-01. Procedimiento para elaborar documentos.

4. DEFINICIONES

Visitador: Persona asignada por la empresa para desplazarse hasta la agencia y realizar la auditoría.

Glosa: Es un cargo en dinero efectuado al agente por conceptos de faltantes en el informe contable.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Clavijero: Listado de los vehículos que están en espera de ser despachados, a los cuales se les ha asignado una prioridad según el orden de llegada.

Despacho: Inicio de la prestación del servicio, ya sea de carga o de pasajeros.

5. RESPONSABLES

Los responsables de la ejecución de este procedimiento son los auxiliares de auditoría interna, revisoría fiscal y/o el departamento de cartera que es asignado como visitador.

6. DESARROLLO

A continuación se relaciona los pasos a seguir en las Auditorías Contables y Financieras

PRESENTACION ANTE EL AGENTE

El funcionario auditor de la cooperativa se presenta ante el agente y la tesorera de la agencia identificándose con la carta de presentación y/o el carné expedido por el responsable de esta auditoría.

ARQUEO GENERAL DE FONDOS

Para la realización del arqueo general de fondos y la cuantificación del dinero en agencias sistematizadas y manuales, el(los) funcionario(s) visitador(es) diligencia(n) los formatos que deben ser firmados por las personas que intervienen en el arqueo.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

CUANTIFICACION DEL EFECTIVO

Requerir el dinero existente (efectivo: billetes y monedas, cheques recibidos) para ser cuantificado, verificando que en la caja fuerte no quede dinero ni títulos valores, diligenciando el formato **FT – EV - 09 ARQUEO DE CAJA**. Los vales ajenos a estos conceptos deben ser contabilizados inmediatamente. Si se presentan valores como consignaciones sin registrar, se debe verificar que tenga el sello de la entidad bancaria. Si es necesario se debe adjuntar anexos en el acta de visita con la relación de vales u otros conceptos encontrados en el momento de realizar el arqueo.

Los únicos vales autorizados según el reglamento de la Cooperativa son: Base despachos, Base envíos, Base taquillas, Base jefe de pasajes, se debe confirmar la veracidad de estos vales realizando arqueo en los diferentes puntos, utilizando el formato **FT – EV – 11 ARQUEO BASES**.

Para las agencias sistematizadas se solicita a la tesorera la impresión de los libros auxiliares de Caja y cheques posfechados y cheques devueltos.

Para el caso de las agencias manuales se debe verificar el consecutivo de los documentos soporte del último informe elaborado y el saldo dejado en caja. Posteriormente se debe realizar el respectivo cuadro sumando todos los conceptos de ingresos y restando los egresos, revisando que el consecutivo de la papelería se ajuste al último informe elaborado, para lo cual se utiliza **FT – EV – 10 FORMATO DE ARQUEO AGENCIAS MANUALES**. Dará como resultado el saldo que debe existir en caja.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Confrontar el saldo del libro auxiliar de caja para las agencias sistematizadas o el saldo que debe existir en caja para las manuales, con la cuantificación del efectivo.

Si se presenta diferencia a favor se debe hacer comprobante de ingreso e investigar a que corresponde.

Si se presenta diferencia en contra el funcionario deberá realizar la investigación pertinente al caso y a su vez determinará si es necesario proceder con la diligencia de descargos, posteriormente se solicita al funcionario el reintegro inmediato del valor correspondiente, si el funcionario no tiene el dinero, se debe diligenciar orden de descuento por nómina respaldada con letra de cambio, y debe realizar la contabilización cargando a la cuenta por cobrar a empleados (1410) y ajustando la caja, inmediatamente se debe avisar al auditor interno sobre la diferencia encontrada y posteriormente se plasma la observación en el acta sobre la diferencia encontrada.

Verificar con el archivo existente, la frecuencia con que se practican los arqueos por parte del agente a las diferentes dependencias que manejan recursos de la oficina auditada.

Confrontar que al cierre de cada mes se haya remitido a revisoría fiscal el acta de arqueo correspondiente por parte del agente.

CONCILIACION BANCARIA

El funcionario auditor solicita saldos certificados con sus respectivos movimientos del mes objeto del análisis, de las cuentas bancarias regionales que se encuentren a nombre de COPETLAN LTDA

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Compara los movimientos de los auxiliares del libro de bancos con el movimiento certificado del Banco, si es el caso se efectúa los ajustes pertinentes.

Revisa consecutivo en la numeración de la chequera, cheques formas continuas y verifica el tipo de control que tiene establecido la agencia para su manejo

Se procede a su elaboración en el formato **FT – EV 12– CONCILIACIÓN BANCARIA**.

REVISIÓN DEL ACCESO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE TESORERIA

Inspecciona la caja fuerte, verificando que se encuentre en un lugar apropiado y que además se le este dando el uso adecuado.

Verifica la custodia del dinero, chequeras, sellos, protectores, etc.

Si existen documentos o artículos en el interior de la caja fuerte ajenos a la cooperativa, solicitar la explicación respectiva.

Observa la seguridad y acceso a la oficina (tesorería).

Pregunta cuales funcionarios saben la clave de la caja fuerte (Según reglamento de la Cooperativa la única es la tesorera) y con que frecuencia son cambiadas.

Verifica el estado de las cerraduras de la puerta, cajones, ventanas y caja fuerte.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Da instrucciones que al momento que se este cuantificando el dinero para consignar, la puerta debe permanecer cerrada y absolutamente nadie puede ingresar en ese instante; e igualmente cuando los funcionarios de la transportadora de valores se encuentren recibiendo o entregando el dinero a la tesorera.

Hace la prueba de la existencia de la alarma en la tesorería.

Observa sobre el uso de las llaves de la oficina y escritorios. Preguntar con que frecuencia son cambiadas las llaves de las cerraduras.

Verifica que la tesorera custodie y lleve el control de la numeración de la papelería sin emplear (tiquetes, envíos por expedir, carta porte, remesas especiales, facturas, planillas, hojas de despacho, ordenes de combustible, solicitudes transportadora de valores, facturas venta de combustible, chequeras y cheques formas continuas.

Verifica con que frecuencia se hace mantenimiento a la caja fuerte

Verifica que al momento que la tesorera se ausente y deje una persona encargada que posteriormente se haga el respectivo cambio de claves de la caja fuerte

NOTA: Al momento de incumplirse con cualquiera de los anteriores puntos relacionados en el numeral concerniente al acceso y medidas de seguridad de tesorería se procede a realizar la respectiva observación en el acta.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

VERIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS VARIOS DE TESORERIA

Se verifica el cumplimiento de las circulares (consignación diaria, autorización de los propietarios para el pago de planillas a conductores de los vehículos particulares, arqueos efectuados mensualmente por la tesorera a los puntos de venta, despachos, jefes de pasajes, envíos y cumplidos).

Solicita auxiliar de la cuenta cobro jurídico, si tiene saldo verificar que gestión se ha realizado para la recuperación de estos valores (averiguar con el abogado el estado el proceso, confirmar en el juzgado el concepto del abogado).

Confirma el movimiento contable existente en la oficina, que no haya sido enviado a la oficina principal teniendo en cuenta los parámetros existentes en el procedimiento para revisión del mismo, haciendo énfasis en valores ingresados por concepto de facturas y fletes contra entrega.

VERIFICACIÓN DEL CONSECUTIVO DE PAPELERIA

Se efectúa un inventario total de la papelería documento por documento, verificando que se este llevando en forma consecutiva. Relaciona en el **formato FT - EV - 14 RELACIÓN DE PAPELERÍA** los consecutivos de los documentos sin utilizar que se emplean en la Cooperativa y compararla con los números de consecutivo de la papelería involucrada en el arqueo general de fondos y conciliación bancaria.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Confirma con el departamento de papelería la correspondencia enviada a la agencia y se compara con el acta realizada anteriormente.

Verifica si la resolución de la DIAN para las facturas se encuentra vigente en cuanto a las agencias participantes.

REVISIÓN DEL ESTADO DE CARTERA

Se solicita los libros de remesas por facturar, fletes contra entrega y libro de deudores comerciales al departamento de Cartera Nacional **FT – EV – 16 SOLICITUD DE ESTADOS DE CARTERA** y luego solicita libros auxiliares en la agencia de remesas por facturar, fletes contra entrega y deudores comerciales para confrontarlos con los remitidos por departamento de Cartera Nacional.

Requiere el ingreso de todos los valores recibidos en la agencia para actualizar la cartera.

Verifica si existe devolución de cumplidos sin facturar e inmediatamente se procede a la facturación.

Si se encuentra demora en la facturación pedir la explicación pertinente, posteriormente se debe analizar el periodo de tiempo de esta demora y verificar con el jefe de cartera los inconvenientes presentados con el sistema de facturación.

Al momento de la auditoría se debe solicitar el estado de cartera pendiente al día de la respectiva visita.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Verificar la anulación de facturas y se confirma la justificación a el departamento de cartera nacional.

Realiza la confrontación de cartera con los clientes ya sea de manera personal o y/o telefónicamente, a los clientes más representativos se les procederá a solicitar el respectivo recaudo.

Se pide explicación sobre la cartera morosa, si amerita debe enviarse a cobro jurídico y se verifica como es el proceso de cobro (mensajeros y/o cobradores).

Confirma si los clientes a quienes se les otorga cuenta corriente, la tienen debidamente autorizada y actualizada.

Verifica el estado de remesas contra entrega (cumplidos), se confronta con el inventario físico de la mercancía en bodega.

Si la remesa esta cumplida y no se encuentra la mercancía, se debe ingresar el dinero inmediatamente o hacer firmar orden de descuento. *

Si hace falta la mercancía solicitar al departamento de auditoría interna la copia de la remesa o verificar por el sistema en cumplidos, llamar al cliente confirmar la entrega y el pago oportuno. Si el cliente confirma, solicitar copia de la remesa cumplida, exigir el ingreso inmediato al funcionario o hacer firmar orden de descuento por nómina, informar inmediatamente al superior y realizar la diligencia de descargos.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Inspecciona la oficina del funcionario encargado de las remesas contra entrega y verifica si existen remesas pendientes por ingresar con ayuda del libro de remesas contra entrega suministrado por el departamento de Cartera y el listado del inventario en bodega.

Si existen remesas contra entrega pendientes por ingresar el funcionario debe reembolsar el dinero inmediatamente o firmar orden de descuento por nomina y realizar diligencia de descargos. Si la cantidad no puede ser cubierta con la nomina se debe hacer firmar autorización para el fondo de cesantías, y el fondo de ahorro y vivienda FAVIC si es asociado para que estos dineros sean entregados a la Cooperativa.

NOTA: * Si estos puntos ya se ejecutaron en la revisión de cartera no se realizará en la verificación del estado de bodega y viceversa.

VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE BODEGA

Solicita listado del inventario en bodega.

Verifica la existencia de las remesas.

Verifica físicamente la mercancía.

Si hace falta mercancía se debe investigar al respecto, informar y averiguar con el cliente el costo de la mercancía, cobrarle inmediatamente a los empleados implicados o hacer firmar orden de descuento por nomina o letra de cambio.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Observa el estado de la mercancía y se registra en el acta cualquier novedad encontrada.

Si hacen falta remesas (documentos) cuestionar y averiguar el destino final, solicitar a la oficina de auditoría interna copia de la remesa, coordinar con el cliente su entrega con su respectivo cobro, si este no paga por la ausencia de documentos anexos (remisiones) diligenciar orden de descuento por nomina o letra de cambio a los funcionarios que intervinieron en el acto y hacer diligencia de descargos.

Si existe mercancía que supere un año de bodegaje, se debe dar de baja y enviar al comité de aprovechamiento de igual forma las remesas que superen los seis meses deben ser devueltas a la oficina de auditoría interna con su respectiva acta para su eliminación, además se debe averiguar la gestión realizada por los funcionarios responsables para su entrega oportuna y realizar diligencia de descargos.

Observa la ubicación de la mercancía y las condiciones higiénicas de la bodega.

Observa las condiciones de seguridad de la bodega.

Observa la custodia del dinero recaudado por cancelación de remesas contra entrega y expedición de las cartas portes.

Observa la ubicación y cantidad de extintores en la bodega, confirmar la fecha de vencimiento, si alguno se encuentra vencido autorizar el cargue inmediatamente.

Observa y evalúa la frecuencia de las personas que ingresan a la bodega a manipular la mercancía.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Compara el último listado de bodega enviado al departamento de cartera con la mercancía existente.

Observa las condiciones de funcionamiento del software, el estado del software y hardware, anota las anomalías encontradas y envía a la oficina de sistemas para que procedan al ajuste y reparación del equipo.

Confirma a través de las actas si el agente esta realizando los inventarios de bodega mensualmente.

Verifica el estado de la mercancía (especialmente si existen productos perecederos).

REVISIÓN DE GLOSAS PENDIENTES

Solicita a la oficina de auditoría interna el libro de cuentas por cobrar agentes (glosas), adicionalmente una copia del libro en la cual se registran las glosas antes de contabilizarlas y enviarlas.

Realiza trámite de revisión glosa por glosa, estableciendo responsabilidades y exige el ingreso inmediato de los valores a los funcionarios implicados en la glosa y se procede a firmar la orden de descuentos por nomina o letra de cambio y se realiza la diligencia de descargos en situaciones dudosas.

Las glosas tienen 8 días para legalizarse según disposición de la Gerencia General.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

INVENTARIO DE BIENES MUEBLES Y EQUIPOS

Solicita copia reciente del libro de activos fijos al Departamento de Contabilidad.

Realiza confirmación de las existencias de los bienes muebles y equipos de la Agencia y confronta con el libro de activos fijos suministrado por el Departamento de Contabilidad y verifica número de inventario, registrándose en el formato **FT – EV – 13 VERIFICACIÓN DE ACTIVOS FIJOS.**

Todos los bienes muebles y equipos que estén deteriorados o en mal estado, que no estén prestando ningún servicio y exista la posibilidad de repararlo deben enviarse al jefe del oficina de activos fijos o coordinar con él su recuperación, si existen muebles que no están en el relacionados con número de inventario, dejar constancia en el acta e informar a contabilidad para actualizar la información.

Si este no aparece registrado en el libro de activos fijos se procederá a informar a la oficina de activos fijos para su contabilización y si a su vez si esta registrado y en condiciones irreparables se coordinará con el jefe de activos fijos para dar de baja.

VERIFICACIÓN DEL MANEJO DEL COMBUSTIBLE

Solicita calibrador y realiza medida.

Efectúa conversión según tabla.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Toma datos según surtidor.

Realiza prueba con el serafín (margen de tolerancias entre 0 y 7)

Diligencia formato control de existencias de combustible.

Verifica consecutivo facturas de venta.

Solicita formato día anterior.

Realiza arqueo general (ventas combustibles en efectivo y crédito).

Confirma con la tesorera el ingreso diario de las ventas del combustible en efectivo y la contabilización del costo del combustible soportado con el formato del control del combustible.

Verifica que el agente o el funcionario designado este realizando las medidas diarias del tanque para confirmar realmente la existencia del combustible y además que se lleve control diario de las entradas y salidas (kardex) y establece la diferencia entre el tanque y el surtidor.

En caso de encontrar faltantes de dinero, facturas (documentos) y combustible se debe exigir el ingreso inmediato o diligenciar orden de descuento por nomina (letra de cambio) y realizar diligencia de descargos a los funcionarios que intervinieron en la operación.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Verifica que la estación de servicio tenga las medidas de seguridad industrial adecuada (extintores, ubicación de desechos, avisos de prevención, dotación islero) además que el surtidor este debidamente custodiado (asegurado bajo llave) y que las llaves de los surtidores se encuentren bajo responsabilidad del funcionario encargado (islero).

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DEMÁS PROCESOS EN GENERAL

Se verifica que el agente este cumpliendo con los arqueos de caja e inventarios de bodega los cuales se deben realizar esporádicamente.

Confirma el cumplimiento del horario de trabajo de todos los funcionarios que laboran para la cooperativa, que se este llevando un control sobre los permisos y recargos nocturnos de los empleados.

Las actualizaciones del software operativo deben ser informadas a la oficina de auditoría interna.

Uniformidad en los empleados (uso de dotación).

Evalúa el ambiente de trabajo.

Observar si se esta respetando el orden de los vehículos en la asignación de viajes según el registro en el clavijero.

Verifica que el despachador esté solicitando los documentos necesarios para el despacho de los vehículos no afiliados.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

Observa que este limpia la agencia y que el estado físico de las instalaciones sea bueno y presentable, incluyendo el aviso de la cooperativa.

Evalúa al agente sobre el tipo de control en el cargo, funciones y procedimientos que utilizan los empleados de la agencia.

Si existen bienes inmuebles de la cooperativa arrendados a terceros confirmar si se encuentran a paz y salvo con la empresa, de lo contrario realizar cobro e informar al departamento jurídico su morosidad para efectos civiles.

ELABORACIÓN DEL INFORME

Una vez realizados todos los procedimientos anteriormente mencionados se debe realizar un acta plasmando todos los procesos realizados, con las observaciones e inconvenientes encontrados, las sugerencias o cambios a realizar en la agencia y las salvedades o excepciones por cualquier impedimento presentado en la visita, registrándose en el **FT – EV – 15 FORMATO DE OBSERVACIONES.**

Se envía un uniforme detallado a la Gerencia General de todas las actividades realizadas y dejadas de realizar en la auditoría en los casos en que este planeados, enviar a la coordinación de recurso humano las diligencias de descargos, a la revisoría fiscal copia del acta levantada en la agencia, al departamento de sistema los ajustes que se deben realizar en el hardware y las reparaciones de los equipos de computo y otros casos que repercutan en los demás departamentos.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 04

7. ANEXOS

FT – EV – 09 Arqueo de Caja.

FT - EV – 10 Arqueo Agencias manuales.

FT – EV – 11 Arqueo bases.

FT – EV – 12 Conciliación Bancaria

FT – EV – 13 Verificación de activos fijos.

FT – EV – 14 Relación de papelería

FT – EV – 15 Observaciones

FT – EV – 16 Solicitud de estados de cartera

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DE INFORMES CONTABLES AGENCIAS DE CARGA	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

**PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DE INFORMES CONTABLES
AGENCIAS DE CARGA**

PR – EV – 05

Elaboró: Comité de Calidad	Revisó: Sub-Comité de Revisión Documental Acta No. 20	Aprobó: Comité de Calidad Acta No. 64
Fecha de emisión: Junio 11 de 2010		

**COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA.
FT-GD-01/Emisión 2**

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DE INFORMES CONTABLES AGENCIAS DE CARGA	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

1. PROPOSITO

Definir los lineamientos que se deben seguir para revisar y controlar el movimiento contable y financiero de las agencias sistematizadas de carga en Logtrans.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para la revisión de los informes que reflejan el movimiento contable y financiero de las agencias sistematizadas de carga.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

PR-GD-01. Procedimiento para elaborar documentos.

4. DEFINICIONES

INGRESOS: Comprende las entradas de dinero (efectivo y/o cheque)

EGRESOS Comprende las salidas de dinero (efectivo y/o cheque)

NOTAS DE CONTABILIDAD: son los documentos donde se registran todos los ajustes contables necesarios.

COMPROBANTE DE ANULACION: es el procedimiento a través del cual se registran contablemente las anulaciones de los diferentes documentos por la agencia.

TOTAL DE FUENTES: Es el total de todos los movimientos de ingresos, egresos, notas contables y anulaciones.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DE INFORMES CONTABLES AGENCIAS DE CARGA	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

5. RESPONSABLES

Los auxiliares de auditoría encargados de las agencias de carga

6. DESARROLLO

REGISTRO

El auxiliar del departamento de contabilidad entrega el informe contable al auxiliar de auditoría interna, se firma la carpeta quedando como constancia fecha en la cual se recibe el informe.

6.1 Registro de fecha y consecutivo del informe

Se verifica la agencia a la que corresponde el informe, se registra la fecha inicial y final y el consecutivo del informe

6.2 Registro total de fuentes y consecutivo de comprobantes

El auxiliar de auditoría interna registra el total de las fuentes y el consecutivo de los comprobantes de ingreso, egreso, notas contables y anulaciones.

6.3 Registro de saldos en caja y bancos

Registrar el saldo en caja y bancos, y verificar que se encuentre en el rango establecido y permitido por la Gerencia General. Es importante tener en cuenta los topes establecidos por el auditor interno.

Los anteriores registros se realizan mediante el formato FT-EV-17 CONTROL DE INFORMES CONTABLES

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DE INFORMES CONTABLES AGENCIAS DE CARGA	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

Si desea confirmar los datos contenidos en el informe, el sistema Logtrans le permite visualizar toda la información con mayor confiabilidad. El procedimiento es el siguiente:

Ingresar al sistema Logtrans, en el modulo de contabilidad clic en consultar informe de agencia, ahí diligencia los datos correspondiente a código de agencia, consecutivo de informe y/o la fecha. Clic en consultar, en el icono de la impresora y podrá visualizarlo:

Consulta Informes de Agencia

LUNES 12 DE JULIO DE 2010

Parámetros de Consulta

Agencia: BUCARAMANGA CARGA

Consec:

Estado:

Inicio: Fin:

Resultado de la Búsqueda

Listado de Enteros: BUCARAMANGA CARGA

	Cons	Fec.Ini	Fec.Cierre	Fec.Genera	Corte Inicial	Corte Final	Es
Punto	350	Feb 11, 2010	Feb 12, 2010		Feb 11, 2010	Feb 11, 2010	Ge

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DE INFORMES CONTABLES AGENCIAS DE CARGA	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

6.4 Revisión de Ingresos (Fuente 01)

Verificar que se encuentren todos los comprobantes en forma consecutiva tal como lo indica el resumen del informe contable.

Tener en cuenta que la fecha de elaboración del ingreso concorde con la fecha del informe.

El reconocimiento de hecho económico debe afectar un debito en caja y/o en bancos.

Verificar que el ingreso este debidamente soportado como lo exige el reglamento general de la contabilidad Decreto 2649 de 1993.

Verificar que el reconocimiento del hecho económico afecte el código contable de la cuenta correspondiente. Se desconoce alguna cuenta puede consultar el plan de cuenta, con el siguiente procedimiento: en el sistema logtrans da clic en el modulo de contabilidad y posteriormente en consultar plan de contable.

Cuentas Contables

- + 1 - ACTIVOS
- + 2 - PASIVO
- + 3 - PATRIMONIO
- + 4 - INGRESOS
- + 5 - GASTOS
- + 6 - COSTOS DE VENTAS
- + 8 - CUENTAS DE ORDES DEUDORAS

Crterios de Búsqueda

Código Corto: **Cuenta:**

Descripción:

Resultados de la Búsqueda

Listado de Cuentas Contables		
Cuenta	Cod Corto	Descripción
24959503000	5066	REMESAS EXPEDIDAS DE CONTADO

Verificar las firmas de quien lo elaboro, reviso y aprobó, las cuales deben estar plasmadas en el comprobante.

Cuando un comprobante este anulado se debe verificar el consecutivo en el resumen, con el fin de constatar que no se haya causado en las cuentas.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DE INFORMES CONTABLES AGENCIAS DE CARGA	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

6.5 Revisión de egresos (Fuente 02)

Verificar que se encuentren todos los comprobantes en forma consecutiva tal como lo indica el resumen del informe contable.

Tener en cuenta que la fecha de elaboración del egreso debe concordar con la fecha del informe.

El reconocimiento de hecho debe afectar el crédito en caja y/o bancos.

Es importante verificar los gastos, es decir, aquellos que son remitidos mes a mes por las oficinas, ya que deben mantener un valor constante. Todos los gastos deben estar debidamente autorizados por la gerencia general, subgerencia financiera y subgerencia administrativa.

Verificar que el reconocimiento del hecho económico afecte el código contable de la cuenta correspondiente de acuerdo a las normas técnicas contables y las políticas de la cooperativa.

Es importante verificar en los comprobantes de egreso que estén cargados a la cuenta 1025, es decir, a préstamos a socios, que se visualice de manera clara y que sea verídica la información en cuanto: nombre, código y placa del asociado.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION DE INFORMES CONTABLES AGENCIAS DE CARGA	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

6.6 Revisión de notas contables (Fuente 03)

Verificar que se encuentren todos los comprobantes en forma consecutiva tal como lo indica el resumen del informe contable.

Tener en cuenta que la fecha de elaboración de la nota contable debe concordar con la fecha del informe.

Verificar cuando se requiera, según el concepto de la nota de contabilidad, que estén adjuntas las consignaciones o transferencias y con el valor correcto.

Verificar que las cuentas de los bancos correspondan a las asignadas por COPETRAN para cada ciudad.

Se debe verificar que cada comprobante este firmado por quien elaboro, reviso y aprobó.

6.7 Revisión de comprobantes de anulación

Verificar que se encuentren todos los comprobantes en forma consecutiva tal como lo indica el resumen del informe contable.

Es importante verificar en el sistema que si están anulados los comprobantes.

7. ANEXOS

FT-EV-17 CONTROL DE INFORMES

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	REVISIÓN Y CONTROL COMPROBANTES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CONTROL DE COMPROBANTES

PR – EV – 06

Elaboró: Comité de Calidad	Revisó: Sub-Comité de Revisión Documental Acta No. 20	Aprobó: Comité de Calidad Acta No. 64
Fecha de emisión: Junio 11 de 2010		

**COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA.
FT-GD-01/Emisión 2**

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	REVISIÓN Y CONTROL COMPROBANTES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

1. PROPOSITO

Definir los lineamientos generales establecidos para la revisión de comprobantes de ingresos, egresos, notas de contabilidad, de tesorería y manuales.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para la revisión y control de cada uno de los comprobantes (ingresos-egresos-notas contables) de la cooperativa.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PR-GD-01 Procedimiento para elaborar documentos.
- Decreto 2649 de 1993
- Plan de cuentas
- Listado de asociados

4. DEFINICIONES

INGRESOS

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	REVISIÓN Y CONTROL COMPROBANTES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

EGRESOS

NOTA DE CONTABILIDAD

5. RESPONSABLES

La persona responsable para la ejecución de este procedimiento es la auxiliar de Auditoría Interna asignada previamente por el Auditor Interno.

6. DESARROLLO

1. La auxiliar del departamento de Tesorería entrega los comprobantes de ingreso y egreso elaborados con el código de agencia 300; y los auxiliares del departamento de contabilidad y de cartera entregan los comprobantes elaboradas con el código de agencia 500, al auxiliar de la oficina de auditoría interna responsable de la revisión.
2. El auxiliar de auditoría interna responsable revisa los comprobantes:

COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA.

FT-GD-01/Emisión 2

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	REVISIÓN Y CONTROL COMPROBANTES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

REVISION DE INGRESOS

- El auxiliar de auditoría interna verifica el consecutivo de los ingresos, la fecha de elaboración, la naturaleza del ingreso y el concepto del comprobante.
- Verificar que el reconocimiento de hecho económico afecte un debito en caja y/o bancos, y el código contable correspondiente a las normas técnicas contables y las políticas de la cooperativa.
- Verificar que el ingreso este debidamente soportado como lo exige la reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993). Si se produce alguna anomalía se informa inmediatamente al Auditor Interno.
- Verificar las firmas de quien elaboro, reviso y aprobó, las cuales deben ser legibles y plasmadas en los comprobantes.

REVISION DE EGRESOS

- El auxiliar de auditoría interna verifica el consecutivo de los egresos, la fecha de elaboración, la naturaleza del ingreso y el concepto del comprobante.
- Verificar que el reconocimiento de hecho económico afecte un crédito en caja y/o bancos, y el código contable correspondiente a las normas técnicas contables y las políticas de la cooperativa.

COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA.

FT-GD-01/Emisión 2

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	REVISIÓN Y CONTROL COMPROBANTES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

- Verificar que el egreso este debidamente soportado con los documentos y firmas correspondientes como lo exige la reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993). Si se produce alguna anomalía se informa inmediatamente al Auditor Interno.
- Revisar que cuando las salidas de dinero sean efectuadas por cheques, debe venir el cheque impreso en el comprobante.
- Verificar las firmas de quien elaboro, reviso y aprobó, las cuales deben ser legibles y plasmadas en los comprobantes.

NOTAS DE CONTABILIDAD

- El auxiliar de auditoría interna verifica el consecutivo de las notas contables, la fecha de elaboración, la naturaleza y el concepto del comprobante.
- Verificar que el reconocimiento de hecho económico afecte el código contable correspondiente a las normas técnicas contables y las políticas de la cooperativa. Ya sea un ingreso o un egreso.
- Verificar que la nota contable este debidamente soportada como lo exige el reglamento general de la contabilidad (Decreto 2649 de 1993). Si se produce alguna anomalía se informa inmediatamente al Auditor Interno.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	REVISIÓN Y CONTROL COMPROBANTES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

- Verificar con respecto a las consignaciones que el valor consignado sea el valor contabilizado, que las cuentas bancarias correspondan a cuentas asignadas por la cooperativa para cada ciudad y la fecha corresponda al día que se hace la respectiva contabilización.
 - Verificar las firmas de quien elaboro, reviso y aprobó, las cuales deben ser legibles y plasmadas en los comprobantes.
 - Confrontar los listados emitidos por la oficina de sistemas para verificar que el valor de los comprobantes coincide con el valor registrado en el sistema.
3. Para la revisión de las inconsistencias, verifica que los números obtenido en el documento, para referencia 1 – referencia 2 y numero de documento, sea el indicado por el plan de cuentas.
 4. Relacionar el consecutivo de los comprobantes (ingresos – egresos – notas contables) con el total de las fuentes emitidos diariamente, en el formato FT-EV-20 CONTROL DE COMPROBANTES DE CONTABILIDAD Y TESORERIA.
 5. Enviar al departamento de archivo los comprobantes revisados durante el mes, mediante el formato FT-EV-21 ENTREGA DE COMPRABANTES AL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO.

	SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA	Página 8 de 8
		Emisión: 2
	REVISIÓN Y CONTROL COMPROBANTES	Tipo: PR- Procedimiento
		Código: PR – EV - 06

6. Cuando los comprobantes sean requeridos por un funcionario de la cooperativa de cualquier dependencia se diligencia el formato FT-EV-22 DOCUMENTOS SOLICITADOS.

ANEXOS

FT-EV-20 CONTROL DE COMPROBANTES DE CONTABILIDAD Y TESORERIA

FT-EV-21 ENTREGA DE COMPRABANTES AL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO.

FT-EV-22 DOCUMENTOS SOLICITADOS.

ANEXO F
FORMATOS MODIFICADOS



ARQUEO DE CAJA

FECHA: _____ HORA: _____

AGENCIA: _____

AGENTE: _____

TESORERO/A: _____

CUANTIFICACIÓN EN EFECTIVO

BILLETES

1000	x	_____	=	_____
2000	x	_____	=	_____
5000	x	_____	=	_____
10000	x	_____	=	_____
20000	x	_____	=	_____
50000	x	_____	=	_____

Total: \$ _____

MONEDAS

50	x	_____	=	_____
100	x	_____	=	_____
200	x	_____	=	_____
500	x	_____	=	_____
1000	x	_____	=	_____

Total: \$ _____

TOTAL EFECTIVO

\$ _____

AGENTE

TESORERO/A

AUDITOR



TOTAL EFECTIVO CUANTIFICADO	\$ _____	
TOTAL CHEQUES EN CAJA	\$ _____	
TOTAL VALORES NO CONTABILIZADOS	\$ _____	
TOTAL VALES EN CAJA (ANEXO)	\$ _____	
CONSIGNACIONES POR CONTABILIZAR	\$ _____	
BASE _____	\$ _____	
BASE _____	\$ _____	
BASE _____	\$ _____	
BASE _____	\$ _____	
BASE _____	\$ _____	
TOTAL VALORES EN CAJA	\$ _____	
SALDO AUXILIAR DE CAJA		\$ _____
DIFERENCIA A FAVOR		\$ _____
DIFERENCIA EN CONTRA	\$ _____	
SUMAS IGUALES		\$ _____

AGENTE

TESORERO/A

AUDITOR



ARQUEO DE CAJA AGENCIA MANUAL

En la oficina de _____ siendo las ____ del día ____ del mes _____ del ____ se reunieron el señor (a) _____ agente y representante de la sociedad _____ y el señor (a) _____ funcionario de Auditoría Interna, con el objetivo de efectuar un arqueo general y el resultado fue el siguiente:

INGRESOS

RESERVA DEL INFORME ANTERIOR \$ _____

REMESAS EXPEDIDAS DE CONTADO \$ _____

DEL _____ AL _____

DEL _____ AL _____

REMESAS COBRADAS \$ _____

TIQUETES EXPEDIDOS \$ _____

DEL _____ AL _____

ENVIOS EXPEDIDOS \$ _____

DEL _____ AL _____

OTROS CONCEPTOS \$ _____

TOTAL INGRESOS \$ _____

AGENTE

TESORERIA

AUDITOR

EGRESOS

ANTICIPOS \$ _____

PRESTAMOS A SOCIOS \$ _____

GIROS CANCELADOS \$ _____

CONSIGNACIONES EFECTUADAS \$ _____

VALORES ENVIADOS \$ _____

OTROS CONCEPTOS \$ _____

TOTAL EGRESOS \$ _____

TOTAL RESERVA (INGRESOS - EGRESOS) \$ _____

CUANTIFICACION DE LA RESERVA

EFFECTIVO EN CAJA \$ _____

BANCOS \$ _____

VALES \$ _____

OTROS \$ _____

TOTAL RESERVA CUANTIFICADA \$ _____

DIFERENCIA PRESENTE INFORME \$ _____

AGENTE

TESORERO /A

AUDITOR



ARQUEO DE BASES

ARQUEO DE BASE _____

FECHA: _____ **HORA:** _____

AGENCIA: _____

AGENTE: _____

TESORERO/A: _____

CUANTIFICACIÓN EN EFECTIVO

BILLETES

1000	x	_____	=	_____
2000	x	_____	=	_____
5000	x	_____	=	_____
10000	x	_____	=	_____
20000	x	_____	=	_____
50000	x	_____	=	_____

Total: \$ _____

MONEDAS

50	x	_____	=	_____
100	x	_____	=	_____
200	x	_____	=	_____
500	x	_____	=	_____
1000	x	_____	=	_____

Total: \$ _____

AGENTE

TESORERIA

AUDITOR



BASE SEGÚN TESORERIA	\$ _____	
INGRESOS POR _____	\$ _____	
INGRESOS POR _____	\$ _____	
INGRESOS POR _____	\$ _____	
INGRESOS POR _____	\$ _____	
TOTAL INGRESOS	\$ _____	
EGRESOS POR _____		\$ _____
EGRESOS POR _____		\$ _____
EGRESOS POR _____		\$ _____
EGRESOS POR _____		\$ _____
TOTAL EGRESOS		\$ _____
(INGRESOS-EGRESOS)	\$ _____	
CUANTIFICACIÓN EFECTIVO		\$ _____
DIFERENCIA A FAVOR	\$ _____	
DIFERENCIA EN CONTRA		\$ _____
SUMAS IGUALES	\$ _____	\$ _____

AGENTE

FUNCIONARIO RESPONSABLE

AUDITOR



CONCILIACIÓN BANCARIA

MES	AGENCIA	BANCO	CUENTA N°		
		MAS NOTAS CREDITO POR CONTABILIZAR EN LIBROS			
SALDO SEGÚN LIBRO		\$ _____	FECHA	CONCEPTO	VALOR
(+) CHEQUES NO COBRADOS		\$ _____			
(+) N. C. POR CONTABILIZAR CREDITO		\$ _____			
(-) N. D. POR CONTABILIZAR DEBITO		\$ _____			
(+) OTRAS NOTAS		\$ _____			
(-) OTRAS NOTAS		\$ _____			
SALDO CONCILIADO		\$ _____			
SALDO EXTRACTO		\$ _____			
DIFERENCIA		\$ _____			
CHEQUERA	DEL	AL			
CHEQUE N°.			TOTAL		\$
MAS CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS			MENOS NOTAS DEBITO POR CONTABILIZAR EN LIBROS		
FECHA	CHEQUE N°	VALOR	FECHA	CONCEPTO	VALOR

TOTAL		\$	TOTAL		\$
MAS OTRAS NOTAS			MENOS OTRAS NOTAS		
FECHA	CONCEPTO	VALOR	FECHA	CONCEPTO	VALOR
TOTAL		\$	TOTAL		\$

TESORERIA

AGENTE

AUDITOR

FT-EV-12/Emisión 2



SOLICITUD DE ESTADOS DE CARTERA

Señores
CARTERA NACIONAL
Copetran Ltda
Bucaramanga

La oficina de _____ se encuentra realizando una visita de tipo fiscal y administrativo en la agencia de _____; solicitamos se nos envíen inmediatamente:

- Particulares
- Libros Cuenta Corriente
- Libros Contra Entrega
- Cobro Jurídico
- Tiquetes Crédito
- Crédito Combustible

Debidamente descargados para la respectiva verificación y control.

De la misma manera solicitamos se nos comunique cualquier inquietud que se tenga referente a esta agencia.

Atentamente;

Auxiliar

Oficina: _____

Fecha: _____

Funcionario que trasmite: _____

Funcionario que recibe: _____

FAX CARTERA NACIONAL 097-6448179

FT-EV-16/Emisión 2



CONTROL DE INFORMES CONTABLES SISTEMATIZADOS AGENCIA DE CARGA

INFORME	01 INGRESOS	02 EGRESOS	03 NOTAS CONTABLES	05 ANULACIONES	TOTAL FUENTES	CAJA	BANCOS
NO._____ FECHA	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	\$	Contado \$	\$
	\$	\$	\$	\$		Cheque \$	
NO._____ FECHA	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	\$	Contado \$	\$
	\$	\$	\$	\$		Cheque \$	
NO._____ FECHA	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	\$	Contado \$	\$
	\$	\$	\$	\$		Cheque \$	
NO._____ FECHA	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	\$	Contado \$	\$
	\$	\$	\$	\$		Cheque \$	
NO._____ FECHA	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	Consecutivo -	\$	Contado \$	\$
	\$	\$	\$	\$		Cheque \$	

ANEXO G
FORMATOS GENERADOS



Control de Cajas Agencias Directas Sistematizadas (carga y pasaje)

FECHA						OBSERVACIONES
HORA						
AGENCIA						
INFORME						
CAJA	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	
	\$	\$	\$	\$	\$	
	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	
	\$	\$	\$	\$	\$	
AGENCIA						
INFORME						
CAJA	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	
	\$	\$	\$	\$	\$	
	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	
	\$	\$	\$	\$	\$	
AGENCIA						
INFORME						
CAJA	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	
	\$	\$	\$	\$	\$	
	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	
	\$	\$	\$	\$	\$	
AGENCIA						
INFORME						
CAJA	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	EFFECTIVO	
	\$	\$	\$	\$	\$	
	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	CHEQUE	
	\$	\$	\$	\$	\$	



Control de Informe Agencias de Pasajes

INFORME N°	INGRESOS	EGRESOS	NOTAS CONTABLES	TOTAL FUENTES	PT.VTA FICS	CAJA EFECTIVO	BANCOS
						\$	
FECHA	--	--	--	\$		CHEQUE	\$
						\$	
INFORME N°	INGRESOS	EGRESOS	NOTAS CONTABLES	TOTAL FUENTES	PT.VTA FICS	CAJA EFECTIVO	BANCOS
						\$	
FECHA	--	--	--	\$		CHEQUE	\$
						\$	
INFORME N°	INGRESOS	EGRESOS	NOTAS CONTABLES	TOTAL FUENTES	PT.VTA FICS	CAJA EFECTIVO	BANCOS
						\$	
FECHA	--	--	--	\$		CHEQUE	\$
						\$	
INFORME N°	INGRESOS	EGRESOS	NOTAS CONTABLES	TOTAL FUENTES	PT.VTA FICS	CAJA EFECTIVO	BANCOS
						\$	
FECHA	--	--	--	\$		CHEQUE	\$
						\$	



Control de Subida de Tesos (pasajes – giros) al Logtrans

		MES DE CONTROL TESOS																															
AGENCIAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	GIROS																																
	PASAJES																																
	GIROS																																
	PASAJES																																
	GIROS																																
	PASAJES																																
	GIROS																																
	PASAJES																																
	GIROS																																
	PASAJES																																
	GIROS																																
	PASAJES																																
	GIROS																																
	PASAJES																																
	GIROS																																
	PASAJES																																

Soporte para Tiquetes

 <i>siempre a tiempo</i>	SOPORTE PARA TIQUETE
AGENCIA: _____	
INFORME: _____	
FECHA: _____	

ANEXO H
PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Planeación Estratégica

Oficina: Auditoría Interna

Auditor Interno: Jorge Eliecer Gallo Salcedo

Misión

La oficina de auditoría interna tiene como misión, promover el correcto y transparente control de las operaciones contables y financieras de COPETRAN, mediante el cumplimiento de los procedimientos y estándares establecidos por la misma, para ello cuenta con recurso humano clasificado con alto nivel de conocimientos y experiencia profesional, con el fin de brindar seguridad y confianza a los asociados.

Visión

En el 2013, estar en un alto nivel de efectividad en el cumplimiento de los procesos de control para lograr seguridad y confianza en las operaciones desarrolladas en COPETRAN, ofreciendo información oportuna y dando respuesta efectiva con la implementación de nuevas tecnologías.

Valores

Desarrollamos una cultura de disciplina, dedicación y control en el análisis de los informes.

Contribuimos con el mejoramiento de la calidad de COPETRAN, ejerciendo nuestras labores con profesionalismo ético y pertenencia.

Valoramos nuestro talento humano permitiendo las capacitaciones para el uso de los recursos tecnológicos para garantizar la eficiencia, efectividad y credibilidad de nuestra gestión.

Estamos capacitados para combatir la corrupción, la irresponsabilidad y el uso inadecuado de los recursos.

Confidencialidad en los problemas encontrados en el proceso de revisión y control de los informes.

Fuente: elaboración propia