

**DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA LA MEDICIÓN Y CONTROL DE LOS
COMPROMISOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE “COPSERVIR LTDA” SEDE
BUCARAMANGA.**

MAYRA ALEJANDRA BECERRA MARTÍNEZ



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

2010

**DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA LA MEDICIÓN Y CONTROL DE LOS
COMPROMISOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE “COPSERVIR LTDA” SEDE
BUCARAMANGA.**

MAYRA ALEJANDRA BECERRA MARTÍNEZ

**Practica empresarial realizada como requisito para optar al título de Ingeniero
Industrial**

Directora

Ingeniera industrial Martha Rey Villamizar

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

2010

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bucaramanga, Marzo 2010.

Ofrezco este triunfo a Dios por permitirme culminar de manera satisfactoria y exitosa esta etapa de mi vida.

A mis padres Rubén y Juana porque siempre me han brindado su amor incondicional y una formación guiada en el respeto, confianza, perseverancia, dedicación e integridad; por creer en mí y darme esta maravillosa vida.

A mi hermano Fabián por su incondicional apoyo y cariño, y por contagiarme siempre de su alegría e inocencia.

A mi abuelita Sara por su amor y compañía inmensa que me abraza desde el cielo, y por iluminarme para alcanzar este triunfo profesional.

A David por su apoyo, paciencia, comprensión, Compañía y amor incondicional.

Y a mis familiares por su constante preocupación, apoyo, y consejos que me han permitido crecer como persona.

AGRADECIMIENTOS

El Autor quiere expresar sus más sinceros agradecimientos a:

La **Universidad Pontificia Bolivariana**, representada en los funcionarios y docentes de cada dependencia, por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos, habilidades y experiencias que contribuyeron a mi crecimiento personal y profesional.

La Ingeniera **Martha Rey Villamizar** directora de la práctica por su dedicación, tiempo, compromiso, orientación, responsabilidad, conocimiento y sabiduría como persona y profesional que ayudaron a culminar de manera satisfactoria esta etapa de mi vida.

La **Cooperativa Multiactiva de servicios Solidarios “COPSERVIR”** por brindarme la oportunidad de desarrollar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera y obtener experiencia, que contribuyeron al logro de este objetivo profesional.

La Doctora **Alicia Pabòn Jaimes** supervisora de la práctica en la empresa, por brindarme su apoyo, colaboración, confianza y experiencia durante el transcurso de mi práctica, y sobre todo por haber creído en mí y darme la oportunidad de pertenecer a la comunidad de COPSERVIR.

Mis compañeros de Auditoría **Sonia, Nhora, José, Fabio, Sergio, Gabriel y Víctor** por su colaboración, apoyo y amistad; por brindarme y enseñarme sus conocimientos y experiencias las cuales fueron primordiales para el desarrollo eficiente de esta etapa de mi vida.

Y a todas las personas, familiares y amigos que de alguna u otra forma contribuyeron al desarrollo y culminación de este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	18
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	19
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	19
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	19
1.3 SERVICIOS	19
1.4 NÚMERO DE EMPLEADOS	20
1.5 INFRAESTRUCTURA	20
1.6 ORGANIGRAMA	22
1.7 RESEÑA HISTÓRICA	23
1.8 LOGOTIPO	24
1.9 MISIÓN	24
1.10 VISIÓN	25
1.11 PRINCIPIOS Y VALORES COOPERATIVOS	25
1.12 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA	26
1.12.1 Misión	27
1.12.2 Visión	27

	Pág.
1.13 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO	28
1.14 DOMICILIO DE COPSERVIR LTDA. SEDE BUCARAMANGA	29
2. DIAGNÓSTICO	30
3. ANTECEDENTES	33
4. JUSTIFICACIÓN	35
5. OBJETIVOS	37
5.1 OBJETIVO GENERAL	37
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	37
6. MARCO TEÓRICO	38
6.1 COOPERATIVISMO	38
6.1.1 Cooperativismo en el Mundo	38
6.1.2 Cooperativismo en Colombia	38
6.2 AUDITORÍA	39
6.2.1 Conceptos de auditoría	39
6.2.2 Principios de auditoría	40
6.2.3 Objetivos de la auditoría	41
6.2.4 Importancia de las auditorías	42
6.2.5 Clasificación de las auditorías	42
6.2.6 Frecuencia de las auditorías	43

	Pág.
6.2.7 Resultados esperados de las auditorias	43
6.2.8 Auditor o supervisor de auditoría	43
6.2.8.1 Principios del auditor	43
6.2.8.2 Funciones, responsabilidades y habilidades de un auditor	44
6.3 SOFTWARE DE AUDITORÍA EN COPSERVIR	45
6.3.1 Menú del software	45
6.3.1.1 Menú de auditoría	45
6.3.1.2 Consultas	46
6.3.1.3 Informes	48
6.3.1.4 Seguimiento a compromisos	50
6.3.1.5 Genérico de auditores	52
6.4 FARMAPOS	57
6.4.1 VPN (Red Privada Virtual)	56
6.4.2 Farmapos	57
6.4.2.1 Menú del FARMAPOS	58
7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA	62
7.1 PROGRAMA PARA LA MEDICIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS OPERATIVOS	62
7.1.1 Objetivos del programa	63
7.1.2 Requisitos del programa	63

	Pág.
7.1.2.1 Requisitos funcionales	64
7.1.2.2 Requisitos operativos	64
7.1.3 Descripción del programa	65
7.2 ACTIVIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO AUXILIAR DE AUDITORÍA	82
7.2.1 Seguimiento a compromisos	82
7.2.2 Otras Funciones	86
7.2.3 Apoyo a diferentes áreas administrativas	91
8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS	94
8.1 PROPUESTAS IMPLEMENTADAS Y MEJORAS	94
8.2 EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	95
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	105

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Principios corporativos	25
Tabla 2. Valores corporativos	26
Tabla 3. División por zonas de COPSERVIR LTDA	29
Tabla 4. Rangos de los indicadores	69
Tabla 5. Documentos legales	92
Tabla 6. Resultados seguimiento a compromisos Administrativos Junio – noviembre	96
Tabla 7. Resultados seguimiento a compromisos Operativos Junio – noviembre	97
Tabla 8. Nivel de cumplimiento por zonas	98
Tabla 9. Papeles de trabajo administrativo	99
Tabla 10. Papeles de trabajo operativo	99

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama COPSERVIR LTDA.	22
Figura 2. Logotipo COPSERVIR LTDA.	24
Figura 3. Organigrama departamento de auditoría	27
Figura 4. Menú auditoría	45
Figura 5. Informe por visitas	46
Figura 6. Consultas	46
Figura 7. Consultar visita	47
Figura 8. Consultar histórico	47
Figura 9. Informes	48
Figura 10. Informes detallados	48
Figura 11. Inventario y efectivo	49
Figura 12. Estadística de excepciones	50
Figura 13. Seguimiento a compromisos	50
Figura 14. Informe por punto de venta	51
Figura 15. Genérico auditores	52
Figura 16. Reporte cb1000	52
Figura 17. Transferencias	53
Figura 18. Seguimiento a maestras	53
Figura 19. Reporte financiero	54
Figura 20. Factores de costo	54

	Pág.
Figura 21. Cuarto - bodega	55
Figura 22. Reporte domiciliarios	55
Figura 23. Consultar rollo	56
Figura 24. Cliente de recambio	56
Figura 25. Farmapos	58
Figura 26. Presentación del software	70
Figura 27. Selecciona la zona	71
Figura 28. Ejemplo zona Bucaramanga	72
Figura 29. Realizar seguimiento	73
Figura 30. Elegir zona	74
Figura 31. Elegir punto de venta	75
Figura 32. Llenar las excepciones – compromisos	76
Figura 33. Ir a resumen	77
Figura 34. Resumen	78
Figura 35. Puntos de venta zona Bucaramanga	79
Figura 36. Indicadores por zona	80
Figura 37. Indicadores por punto de venta	81
Figura 38. Informe de seguimiento a compromisos mensual	85

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Software de Auditoría	106
Anexo B. Manual para habilitar una Macro en Office Excel	107
Anexo C. Plantilla de Seguimiento a Compromisos	110
Anexo D. Informes de seguimiento a compromisos operativos y administrativos	112
Anexo E. Procedimiento seguimiento a compromisos	124
Anexo F. Informe de seguimiento a papeles de trabajo administrativos y operativos	125
Anexo G. Ejemplo seguimiento a consignaciones	143
Anexo H. Ejemplo seguimiento redención de bonos cliente fiel	144
Anexo I. Informe seguimiento redención de bonos cliente fiel	145
Anexo J. Informe seguimiento a compras a proveedores	148
Anexo K. Apoyo Auditoría suministros y dotación	149
Anexo L. Medio magnético	
a. Programa para la medición y control de los compromisos operativos	
b. Programa para la medición y control de compromisos operativo recomendado.	

GLOSARIO

AUDITOR O SUPERVISOR DE AUDITORÍA: es la persona responsable de ejecutar el proceso de verificación y comprobación de los procedimientos llevados a cabo en una empresa, profesional que se dedica a trabajos de auditoría habitualmente con libre ejercicio de una ocupación técnica

AUDITORÍA: herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA: son las realizadas a los diferentes departamentos de la sucursal, dentro de los que se encuentra: compras, inventarios, CEDI, financiero, contabilidad, costos y presupuesto, servicios administrativos, gestión humana, comercial, jurídico, nómina, dirección de zona, seguridad, tecnología, mantenimiento entre otros; los compromisos establecidos para estas áreas están bajo la responsabilidad de los directores o jefes de departamento o directores de zona.

AUDITORÍA OPERATIVA: son las realizadas a establecimientos de Drogas la Rebaja correspondientes a la sucursal, que equivalen a 157 puntos de venta distribuidos en 7 zonas. Los compromisos generados por las visitas a los mostradores están bajo la responsabilidad de cada uno de los administradores y algunos casos de los directores de zona.

BONO DE FIDELIZACIÓN COPSERVIR: es un reconocimiento establecido para premiar la fidelidad y la confianza de los clientes, en el cual por las compras que se realizan se acumulan puntos que posteriormente se convertirán en beneficios

COMPROMISO CUMPLIDO: se considera cumplido cuando se comprueba que fue realizado a satisfacción en la fecha establecida para su vencimiento. Es importante dejar evidencia y soporte de este cumplimiento.

COMPROMISO INCUMPLIDO: se considera incumplido cuando no se ha realizado el trabajo suficiente para llevar a cabo el cumplimiento de este, teniendo en cuenta que tiene todas las posibilidades de realizarlo satisfactoriamente.

COMPROMISO EN PROCESO: estos compromisos corresponden a los que al momento del seguimiento se visualiza su ejecución parcial o su gestión frente al mismo, pero no se ha cumplido a cabalidad por causa de situaciones externas que no están en manos de los responsables.

EXCEPCIÓN O HALLAZGO DE AUDITORÍA: es el resultado obtenido de la evaluación de los registros, declaraciones de hechos o cualquier información que son pertinentes para el conjunto de normas, procedimientos o requisitos; y que son verificables.

FARMAPOS: red privada virtual que permite acceder a un punto de venta cualquiera con el fin de verificar los procesos administrativos, contables, comerciales, comunicativos, entre otros que se llevan a cabo en cada uno de estos.

INFORME DE AUDITORÍA: en este se evidencia todos los resultados que proporciona el supervisor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos presentados.

PAPELES DE TRABAJO: son documentos que contienen datos e información obtenidos por el supervisor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.

SOFTWARE DE AUDITORÍA: busca optimizar el servicio de auditoría en los puntos de venta, permitiendo a los usuarios operativos actualizar de manera ágil los resultados de las pruebas aplicadas en los puntos de venta y así obtener información detallada y estadística de las excepciones presentadas en las visitas operativas.

TARJETA CREDIREBAJA COPSERVIR: es un sistema de pago que ofrece a sus clientes con el fin de que tengan la comodidad y la facilidad de pago, tanto individual como empresarial en los momentos especiales que necesiten de una solución ágil e importante

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO. DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA LA MEDICIÓN Y CONTROL DE LOS COMPROMISOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE “COPSERVIR LTDA” SEDE BUCARAMANGA.

AUTOR: MAYRA ALEJANDRA BECERRA MARTÍNEZ

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR: ING. MARTHA REY VILLAMIZAR

RESUMEN

En este trabajo de grado se describe las actividades desarrolladas en la práctica empresarial realizada en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios “COPSERVIR” sede Bucaramanga, en el área de auditoría específicamente en el cargo auxiliar practicante de auditoría. COPSERVIR es la propietaria de todos los establecimientos de Drogas la Rebaja, la cual distribuye y comercializa principalmente productos farmacéuticos; la sede Bucaramanga cuenta con aproximadamente 1.060 trabajadores distribuidos en el área administrativa y en 160 puntos de venta.

El proyecto tiene como objetivo principal diseñar y desarrollar un programa para la medición y control de los compromisos operativos generados de las auditorias llevadas a cabo en cada uno de los PDV, buscando sistematizar y facilitar el proceso de seguimiento a compromisos. Este proceso se ejecuta mensualmente y tiene como particularidad evaluar el mes anterior; dependiendo a los resultados obtenidos en este proceso los compromisos se pueden clasificar en tres estados: cumplido, proceso e incumplido. Durante el periodo de la práctica se realizó seguimiento a 165 compromisos administrativos y 223 compromisos operativos.

El desarrollo eficiente del programa permite y facilita la planeación y distribución de las auditorias en los PDV, centrando mayor atención en los mostradores con índices bajos, obteniendo mayor control en cada uno de los mostradores críticos, generando incrementos significativos en el indicador nivel de cumplimiento y disminuyendo el número de excepciones presentadas en los PDV. Igualmente se obtiene un conocimiento más detallado del proceso y de los resultados obtenidos en el seguimiento a compromisos operativos, mediante la recopilación de información histórica y datos estadísticos; reduciendo los tiempos de procesamiento y análisis de información.

PALABRAS CLAVE: AUDITORÍA, PROCESO SEGUIMIENTO A COMPROMISOS, COMPROMISO CUMPLIDO, COMPROMISO EN PROCESO, COMPROMISO INCUMPLIDO.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

TITLE: DESIGN OF A PROGRAM FOR THE MEASUREMENT AND CONTROL OF OPERATIVE AND ADMINISTRATIVE COMMITMENTS IN "COPSERVIR" IN BUCARAMANGA.

AUTHOR: MAYRA ALEJANDRA BECERRA MARTINEZ

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEERING

DIRECTOR. ENG. MARTHA REY VILLAMIZAR

ABSTRACT

In this work, I present a description of the activities developed throughout the managerial practice carried out in "COPSERVIR" (i.e. Cooperative of integral services) in Bucaramanga, in the audit department, specifically, in my duty as an audit assistant. COPSERVIR owns the network known as "Drogas la Rebaja", which mainly distributes and commercializes pharmaceutical products. The branch located in Bucaramanga consists of 1.060 employees approximately, who are distributed within the administrative area and 160 selling branches.

The aim of this project is to design and develop a program for the measurement and control of the operative commitments, generated within the framework of audits carried out in each selling branch; such audits attempted to systematize and facilitate the follow-up process regarding commitments. This follow-up process takes place every month; particularly, it reviews the previous month. Thus, depending on the results of the process, the commitments may be classified into three stages: fulfilled commitment, in process, and unfulfilled commitment. Along my managerial practice as an audit assistant, 165 administrative commitments and 223 operative processes were studied and followed.

An efficient development of the program facilitates and allows for an easy planning and distribution of audits in the selling branches giving more attention to low indicators in order to obtain more control and generate significant increases in the commitment level, and at the same time reducing the number of exceptions found in each branch. Similarly, it is possible to recognize the process in depth, as well as the results obtained in the follow-up process of operative commitments by means of the compilation of historical information and statistic data reducing processing times and the analysis of information.

KEY WORDS AUDITORY. AUDIT, FOLLOW-UP PROCESS, FOLLOW-UP OF COMMITMENTS, FULLFILED COMMITMENTS, COMMINTMENTS IN PROCESS, UNFULFILLED COMMITMENTS.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios COPSERVIR LTDA., es la propietaria de todos los establecimientos de Drogas la Rebaja, la cual comercializa y distribuye productos farmacéuticos, medicinales, odontológicos, artículos de perfumería, cosméticos y de tocador, líneas populares, entre otros; buscando plantear e implementar estrategias y objetivos que estén orientados a proporcionar una mejor calidad de vida a sus clientes por medio de un servicio integral y eficiente.

Para esto cuenta con diferentes procesos administrativos que ejecutan sus funciones y operaciones de acuerdo a los lineamientos de la empresa; uno de estos procesos es la auditoría, el cual permite controlar y asegurar el buen funcionamiento de la cooperativa, por medio de diferentes herramientas que buscan evaluar, vigilar y supervisar el cumplimiento de las normas, políticas y principios de COPSERVIR en todas sus áreas administrativas y operativas.

Las auditorías buscan el mejoramiento continuo de todos los métodos y procedimientos, el incremento de la eficacia y eficiencia operativa, la veracidad de la información financiera y contable, la identificación de inconsistencias o riesgos, la toma de medidas preventivas o correctivas y el aseguramiento del desempeño y manejo de la organización.

Dentro de las actividades o funciones llevadas a cabo para la realización eficiente de las auditorías, existe un proceso que permite garantizar y asegurar que las excepciones o hallazgos detectados en las auditorías sean solucionados de manera efectiva y acertada de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa. Este proceso es llamado seguimiento a compromisos, el cual se encarga de revisar, supervisar y comprobar de forma específica y evidente cada uno de las acciones preventivas y correctivas que han tomado los administradores de los puntos de venta o directores de cada departamento, en relación a las recomendaciones, sugerencias, compromisos o comentarios generados por el auditor.

Ante la necesidad de sistematizar el proceso de seguimiento a compromisos y mantener un control constante del cumplimiento de los compromisos operativos generados de las auditorías, se diseñó un programa de medición y control que facilita la planeación y distribución de las visitas o auditorías a puntos de venta.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios COPSERVIR LTDA., es un organismo cooperativo sin ánimo de lucro, vigilado y controlado por la superintendencia de la economía solidaria y propietaria de los establecimientos de Drogas la Rebaja con presencia en todo el país.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

COPSERVIR LTDA., es un organismo cooperativo basado en los principios del mismo, el cual tiene como función la comercialización y distribución de productos farmacéuticos, medicinales, odontológicos, artículos de perfumería, cosméticos y de tocador, líneas populares, entre otros.

La empresa tiene establecido un departamento llamado Servicio al asociado (SAS), el cual ofrece la posibilidad de que los asociados adquieran créditos para compra de vehículo, compra o mejora de vivienda con una tasa de interés muy baja comparado con las demás entidades bancarias; de la misma manera brinda a los afiliados de la cooperativa servicios especiales como auxilios, bonos, entre otros.

1.3 SERVICIOS

La Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios COPSERVIR LTDA., es la propietaria de todos los establecimientos de Drogas la Rebaja, la cual distribuye y comercializa principalmente productos farmacéuticos; la cooperativa se esfuerza por mantener la mejor atención a sus clientes con sus formas de comercialización como lo son: la venta nacional, el servicio 24 horas, el servicio a domicilio, la rebaja virtual, y el moderno Call Center.

COPSERVIR tiene como objetivos principales optimizar y potencializar las relaciones con sus clientes, es por ello que ha implementado y trabaja día a día en el mejoramiento continuo del programa Cliente Fiel, igualmente brinda seguros procedimientos de Glucometría, Inyectología y toma de Presión arterial.

Todos estos servicios y procedimientos son los que ubican a Drogas la Rebaja como una de las mejores empresas del país, incursionado así con gran éxito en el mercado farmacéutico con más de 500 proveedores nacionales y multinacionales, contando además con más de 30.000 referencias de productos codificados estos a disposición de toda la comunidad Colombiana

1.4 NÚMERO DE EMPLEADOS

COPSERVIR sede Bucaramanga cuenta con 1.060 trabajadores distribuidos en oficina, bodega y puntos de venta correspondientes a las siete zonas de la sucursal (Bucaramanga, Bucaramanga Sur, Cúcuta, Boyacá, Caro, Medellín 7 y Medellín 8). Es por esto que la cooperativa se ha convertido en una de las 80 mejores empresas de generación de empleo, contribuyendo al mejoramiento continuo de toda una comunidad colombiana.

1.5 INFRAESTRUCTURA¹

A través de sus establecimientos de comercio Drogas la Rebaja, cubre 150 municipios colombianos, contando con una gran infraestructura que la constituye en el canal de distribución de medicamentos más importante del país. Por esto los clientes pueden estar seguros que en donde quiera que estén, Drogas La Rebaja los estará acompañando. Cada punto de venta de Drogas La Rebaja hace parte de una sede, la cual se ocupa de la administración y cumplimiento de las políticas nacionales. La fuerza administrativa se concentra en 4 sedes, las cuales apoyan estratégicamente los puntos de venta de sus zonas.

- Sede Barranquilla, Carrera. 68 No. 74-49 Teléfono (5) 3530793
- Sede Bogotá, Calle 13 No. 42-10 Teléfono (1) 3351700
- Sede Bucaramanga, Carrera 16 No. 47 - 82 Teléfono (7) 6426999
- Sede Cali, Calle 18 No. 121-130 Pance Teléfono (2) 3218000

Si se analiza COPSERVIR mediante cifras, se puede afirmar que cuenta con más de 4.966 Asociados ubicados en:

- 4 Sedes y 1 Dirección General
- 653 Puntos de venta
- 30 Zonas

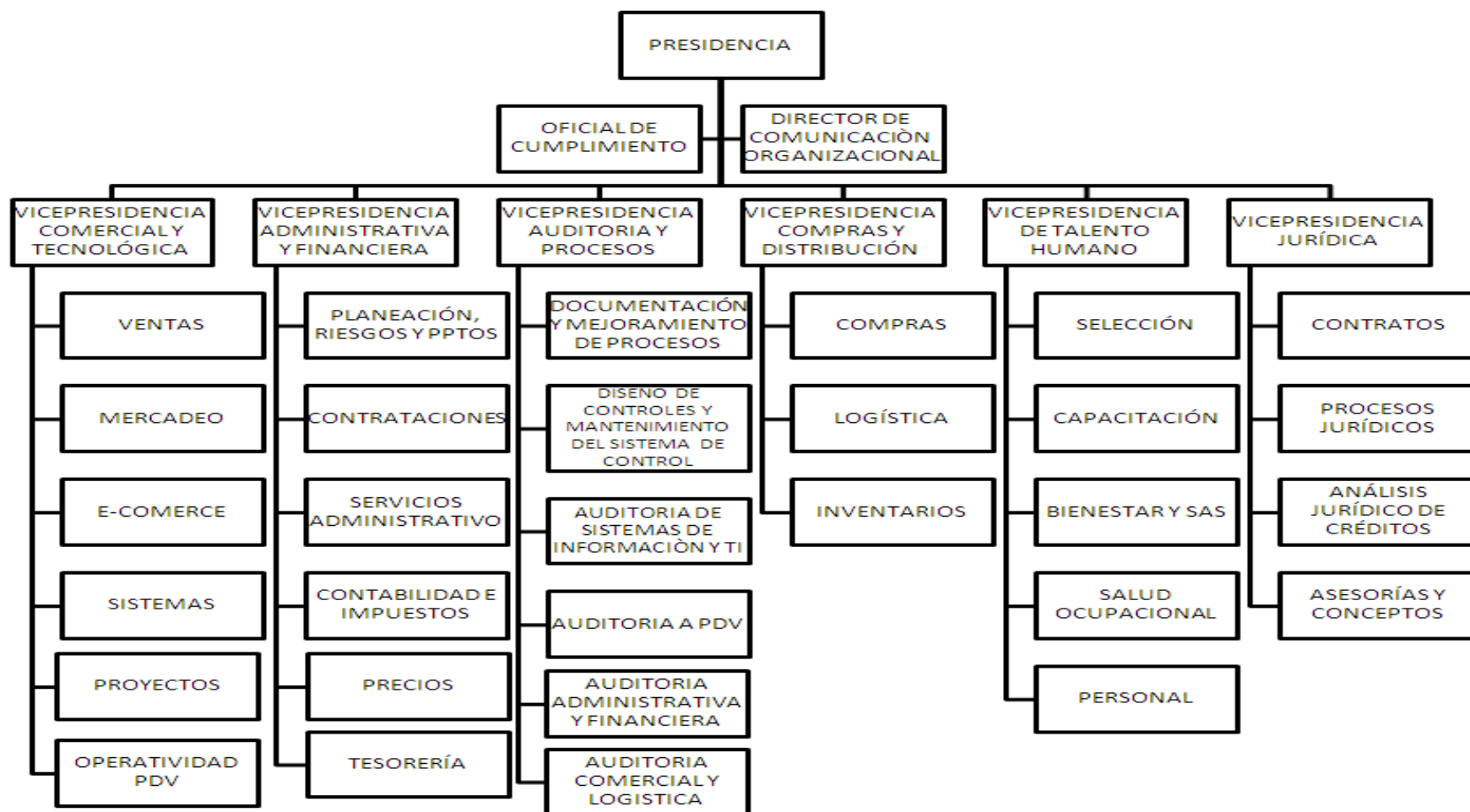
¹ Disponible en WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=38.
Recuperado 26 de Julio de 2009.

Además de esto COPSERVIR LTDA., tiene con presencia en todo el territorio nacional, distribuidos en 27 Departamentos y 150 Ciudades, ocupando el 5 puesto en ventas entre entidades del sector cooperativo, el 28 puesto entre las mayores empleadoras del país y el 75 puesto en ventas a nivel país entre las 100 empresas más grandes.

COPSERVIR atiende a 56 Millones de Clientes al año, 5 Millones de Clientes a Domicilio, genera 20.000 empleos indirectos y cuenta con 390 puntos de venta con servicio a domicilio, 475 puntos de venta con servicio de inyectología y 22.000 referencias o tipos de productos.

1.6 ORGANIGRAMA

Figura 1. Organigrama COPSERVIR LTDA.



FUENTE: Autor basado según indicaciones de la empresa.

1.7 RESEÑA HISTÒRICA²

COPSERVIR LTDA., nace antes del año 1995 cuando sus mismos trabajadores practicaban la cultura del ahorro con el ánimo de ayudar a superar sus propias necesidades económicas y sociales, ellos esperaban contar con un mecanismo que no sólo les permitiera la práctica del ahorro sino que además lograrán con él un servicio crediticio, eficiente, continuo y progresivo.

Luego de estudios, análisis y consultas se determinó, inspirados en los principios rectores de la economía solidaria, que la mejor opción era la creación de una cooperativa. Toda esta idea y aspiración de los Trabajadores se concretó el 24 de Julio de 1995 con la celebración de la Asamblea General y la participación de sesenta asociados que dio constitución a la Cooperativa.

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

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

La adquisición de las farmacias por parte de los trabajadores de la cooperativa estuvo fundamentada en tres grandes circunstancias, que se nombran a continuación:

A) Encontrarse los patronos abocados a una inminente liquidación por el bloqueo comercial decretado por el departamento del tesoro de los Estados Unidos.

B) Constituirse los trabajadores, en dueños del más considerable pasivo laboral conformado por salarios, cesantías e indemnizaciones respecto de cerca de 4.300

² Disponible en WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=36.

Recuperado 26 de Julio de 2009.

trabajadores con antigüedades que promediaban los diez años de servicio. C) Ser los trabajadores dueños del conocimiento respecto de la operación de una actividad que hoy convierte a COPSERVIR en la segunda Cooperativa que más trabajo genera en Colombia y la primera en el campo de la distribución.

En el año 2004, COPSERVIR LTDA., reporta un crecimiento de 3,5% cifra que la ubicó como la quinta empresa de sector solidario, sus ventas representaban en ese año el 0,17% del PIB del país y los situó en el puesto 71 de las mejores empresas del país.

Hoy COPSERVIR LTDA., cuenta con 653 puntos de venta a nivel nacional, ocupa el puesto No. 85 entre las mejores empresas del país, tiene presencia en 27 Departamentos y en 150 ciudades del País. Generan 4.849 empleos directos que benefician a más 22.000 personas entre cónyuges, hijos, padres y demás personas a cargo.

1.8 LOGOTIPO

Figura 2. Logotipo de Copservir Ltda.



FUENTE: Página oficial Copservir Ltda. Disponible WEB Site:
<http://www.copservir.com/copservirportal/index.php>

Logotipo: COPSERVIR integra en su logotipo un símbolo que representa un hombre con los brazos extendidos en actitud de Servicio, integrado al símbolo.

Nombre: Viene de la unión de un prefijo con un verbo en su forma infinitiva COP: Cooperativa SERVIR: Acción de servicio.

La gama cromática: En el logotipo se puede observa la unión de los colores rojo y verde; el verde refleja esperanza y tranquilidad y el rojo significa la vitalidad, es el color de la sangre, de la pasión, de la fuerza bruta y del fuego.

1.9 MISIÓN³

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

³ Disponible en WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=37.
Recuperado el 26 de Julio de 2009.

1.10 VISIÓN⁴

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

1.11 PRINCIPIOS Y VALORES COOPERATIVOS

Para COPSERVIR LTDA., los principios y valores proporcionan motivación para los trabajadores, dan identidad a la persona, le ponen funciones, nombre y carácter.

Tabla 1. Principios Cooperativos

Principio Cooperativo	Descripción
1. Adhesión Voluntaria y Abierta	Las cooperativas son organizaciones voluntarias y abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestos a aceptar las responsabilidades de sus asociados, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.
2. Gestión Democrática por parte de los Asociados	Las cooperativas son organizaciones administrativas democráticamente por los asociados, los cuales participan activamente en la fijación de políticas y la toma de decisiones. Los hombres y las mujeres elegidos para representar y administrar las cooperativas son responsables ante los asociados.
3. Participación Económica de los Asociados	Los asociados contribuyen equitativamente al patrimonio de sus cooperativas y la administración de manera democrática. Por lo menos parte del patrimonio es de propiedad común de la Cooperativa.
4. Autonomía e Independencia	Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos o si se consiguen recursos de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren la administración democrática por parte de los asociados y mantengan su autonomía.
5. Educación, Capacitación e Información	Las cooperativas proporcionan educación y capacitación a los asociados, representantes elegidos, directivos y empleados para que puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan a la comunidad especialmente a los jóvenes y líderes de opinión acerca de la naturaleza y beneficios de la Cooperativa.
6. Cooperación entre Cooperativas	Las cooperativas sirven a sus asociados lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
7. Interés Por La Comunidad	Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus asociados.

Fuente: Página oficial Copservir Ltda. Disponible en WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=37

⁴ Disponible en WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=37.
Recuperado el 26 de Julio de 2009.

Tabla 2. Valores Cooperativos

Valor	Descripción
Democracia	Dirección y Administración de la cooperativa en menos de sus asociados con base en la igualdad. Los asociados serán simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa cooperativa.
Honestidad	Conceptos que vinculan convicciones y actividades relacionadas con honradez, decencia, franqueza, aplicadas a la empresa cooperativa en las finanzas, los precios, las pesas y medidas, la verdad en los informes y estados financieros. Es el valor más importante para el cooperativismo. Las empresas solidarias deben ser transparentes, diáfanos, justas y razonables.
Ayuda Mutua	El asociado no puede ser el sujeto pasivo de la acción benéfica de otros, sino el partícipe activo para el mejoramiento de su propio destino. En este valor se fundamenta el cooperativismo y es el más conocido e identificable. Es un valor básico que pertenece a la naturaleza del movimiento, basado en la autoayuda.
Equidad	Característica particular de la justicia que está más allá de formalismos simplistas.
Solidaridad	Característica sobresaliente del sistema cooperativo que se manifiesta cuando los esfuerzos colectivos que supone la participación de todos.
Apertura	
Responsabilidad	Significa asumir las propias responsabilidades en la conducción de las cooperativas y no delegarlas a personas ajenas.

Fuente: Pagina oficial Copservir Ltda. Disponible en Web Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=37

1.12 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

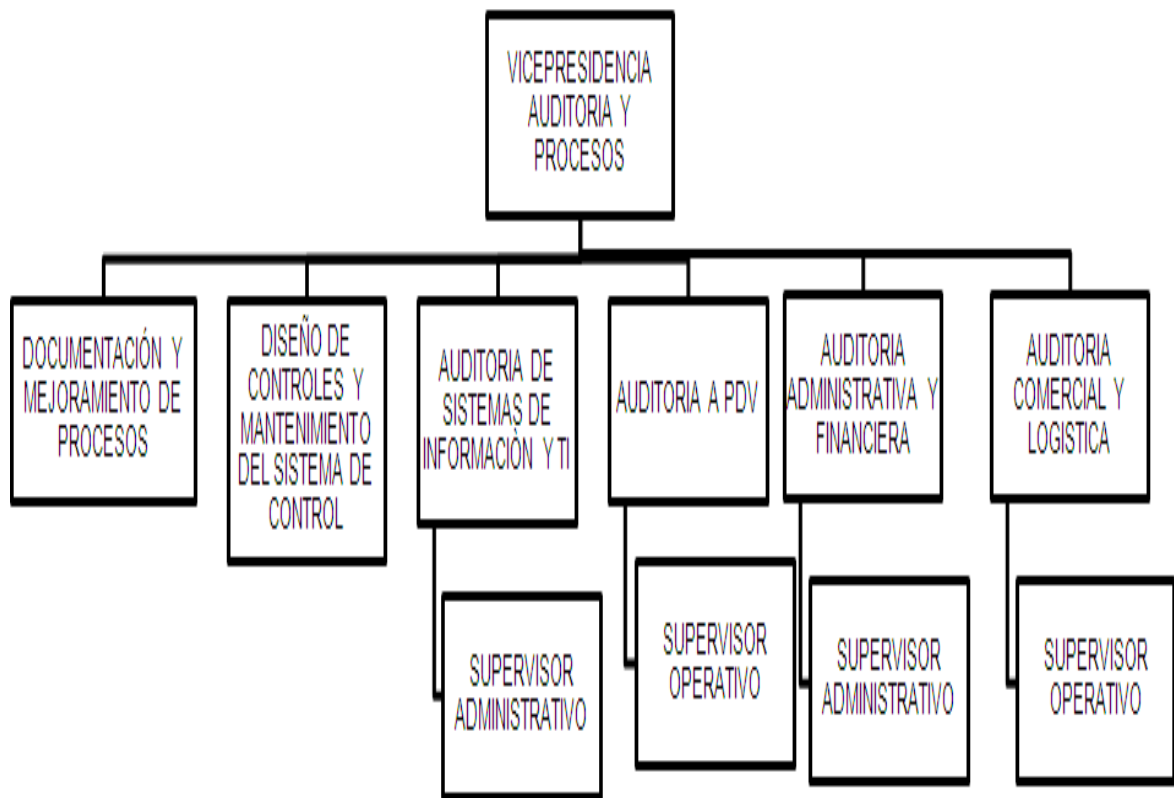
El departamento de Auditoría apoya todos los procesos y procedimientos Administrativos y operativos de la Cooperativa, atravesando cada uno de ellos desde la parte operativa como los puntos de venta hasta la alta gerencia, todo con el fin de llevar a la cooperativa a la cima contribuyendo con un fuerte control interno al cumplimiento de las metas y los objetivos propuestos.

1.12.1 Misión.⁵ Apoyar a las áreas de la cooperativa en el mejor desempeño de sus responsabilidades, utilizando estándares internacionales de auditoría y brindando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información para el mejoramiento de los procesos, la administración del riesgo y la cultura del autocontrol.

1.12.2 Visión.⁶ Ser un departamento integral de gran impacto, ofreciendo asesoría permanente con objetividad, proactividad y efectividad, siendo la primera opción de consulta y apoyo, generando confianza, valor agregado y credibilidad. Ser líderes en los procesos de autocontrol, la administración de los riesgos, contribuyendo al logro de los objetivos corporativos aportado al mejoramiento continuo en la Cooperativa.

A nivel nacional el departamento de auditoría tuvo una reestructuración, en donde se establece el organigrama que se visualiza a continuación:

Figura 3. Organigrama del Departamento de Auditoría



Fuente: Autor basado según indicaciones de la empresa.

⁵RUEDA, Adriana. Manual de Inducción específica auxiliar practicante de auditoría interna, sucursal Bucaramanga. Bucaramanga, 2007. 60 p.

⁶ Ibid., p. 2.

En la sede de Bucaramanga se cuenta con la Directora de auditoría operativa, el cual se encuentra a cargo de la señora Alicia Pabòn Jaimes, quien tiene la responsabilidad de controlar todas las auditorías realizadas a los mostradores que corresponden a la sede de Bucaramanga y Barranquilla.

A cargo de la Directora de auditoría operativa se encuentran los supervisores de operativos, “quien son los encargados de ejecutar los programas operativos y administrativos de control y supervisión, visitando los mostradores y evaluando su funcionamiento en forma general, a fin de presentar continuamente informes que ayuden a mejorar los procesos y corregir las deficiencias o excepciones encontradas en la visita, mediante recomendaciones para la toma oportuna de decisiones”⁷.

De la misma forma se encuentra la auxiliar de auditoría, quien es la “persona encargada de realizar el seguimiento a los compromisos operativos y administrativos de cada sede, que surgen a raíz de las auditorías llevadas a cabo, evaluando su nivel de cumplimiento y generando informes al respecto, adicionalmente presta apoyo a los diferentes procesos realizados en el departamento”⁸.

Igualmente en la sede administrativa se cuenta con tres supervisores administrativo, quienes “son los encargados de ejecutar los programas operativos y administrativos de control y supervisión, auditando los departamentos y áreas administrativas, evaluando su funcionamiento en forma general y verificando el cumplimiento de las normas, políticas, procedimiento e instrucciones de la Gerencia General, a fin de presentar continuamente informes que ayuden a mejorar los procesos y corregir las deficiencias o excepciones encontradas en la visita, mediante recomendaciones para la toma oportuna de decisiones”⁹

1.13 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO

En COPSERVIR LTDA., la persona encargada de supervisar las funciones desempeñadas por el auxiliar practicante de auditoría es: la señora Alicia Pabòn Jaimes quién tiene como cargo la Dirección de Auditoría Operativa.

⁷ Disponible en WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_wrapper&Itemid=219. Recuperado el 28 Noviembre de 2009.

⁸ RUEDA.Op.cit.,p.3

⁹ Disponible en WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_wrapper&Itemid=219. Recuperado el 28 Noviembre de 2009.

1.14 DOMICILIO DE COPSERVIR LTDA. SEDE BUCARAMANGA

COPSERVIR sede Bucaramanga está ubicada en la Carrera 16 No. 47 - 82 y su número telefónico es (7) 6426999. Esta sede cuenta con siete zonas a su cargo, las cuales se encuentran conformadas por puntos de ventas de diferentes municipios de Colombia, dentro de estas zonas se sitúan:

- Zona Bucaramanga
- Zona Cúcuta
- Zona Sur
- Zona Medellín 8
- Zona de Caro
- Zona Boyacá
- Zona Medellín 7

A continuación se puede visualizar la distribución de los municipios para cada zona y el número de puntos de venta que corresponden a cada uno de los municipios y/o ciudad

Tabla 3. División por zonas de Copservir Ltda. Sede Bucaramanga.

SEDE BUCARAMANGA					
Zona Bucaramanga		Zona Caro		Zona Medellín 8	
Municipio	Nº PDV	Municipio	Nº PDV	Municipio	Nº PDV
Bucaramanga	7	Barranca	6	Bello	2
Floridablanca	2	Aguachica	2	Girardota	1
Piedecuesta	2	Ocaña	3	Itagüi	2
San Gil	2	El Banco	3	La Ceja	2
Socorro	1	Puerto Wilches	1	Retiro	1
Málaga	1	San Vicente	1	Rionegro	8
Moniquira	1	Puerto Berrio	2	Medellín	17
Barbosa	2	Zona Medellín 7		Zona Cúcuta	
Zona Boyacá		Municipio	Nº PDV	Municipio	Nº PDV
Municipio	Nº PDV	Envigado	5	Cúcuta	14
Tunja	6	Medellín	25	Los Patios	2
Duitama	5	Sabaneta	1	Villa del Rosario	1
Sogamoso	8	Yarumal	1	Pamplona	2
Paipa	1	Zona Sur		Arauca	2
		Municipio	Nº PDV		
		Bucaramanga	11		
		Floridablanca	4		
		Girón	2		

Fuente: Autor del proyecto

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

COPSERVIR LTDA., es la empresa propietaria de todos los establecimientos de Droga la Rebaja, con una gran trayectoria en el ámbito de la comercialización y distribución de productos farmacéuticos, productos de la canasta familiar, líneas populares y de belleza, obteniendo un gran prestigio y reconocimiento en todo el país gracias a sus productos confiables, bajos precios, servicio integral, atención oportuna, buen servicio, entre otros. Igualmente los asociados y empleados de la cooperativa se sienten totalmente satisfechos por el trato amable y por todos los beneficios que reciben por parte de la empresa. Dentro de estos beneficios se encuentran los bonos, subsidios a los hijos, integraciones, actividades especiales, capacitaciones, concursos, auxilios de estudio, incentivos por ventas, bonificaciones, entre otros,

Es por esto que COPSERVIR se “encuentra dentro de las 28 empresas de mayor generación de empleo en el país, ocupando el puesto 18 con 4.849 empleos”¹⁰ directos y “2.500 indirectos, contando con 4.966 asociados”¹¹. A nivel de la sede Bucaramanga la cooperativa cuenta con 1.060 empleados que laboran en oficina, planta y puntos de venta de diferentes municipios que pertenecen a la sede, cumpliendo con cada uno de los trabajadores el pago de las obligaciones tributarias y laborales. De igual manera la empresa dispone de un capital humano idóneo de alta experiencia, íntegros y con una gran credibilidad en el sector farmacéutico siendo esta la mayor fortaleza que presenta COPSERVIR con respecto a la competencia.

Desde la adquisición de los establecimientos de comercio Drogas La Rebaja a la fecha ha logrado la apertura de 653 nuevos puntos de venta a nivel nacional penetrando así 27 departamentos y 150 municipios. A nivel de la sede Bucaramanga COPSERVIR cuenta con 160 puntos de ventas distribuidos en cinco departamentos los cuales son: Antioquia, Norte de Santander, Magdalena, Santander y Boyacá, para un total de 35 municipios. Este es un ejemplo del gran desarrollo que ha tenido la empresa y su expansión por el territorio colombiano, brindando la entrega permanente de beneficios que siguen posibilitando el desarrollo personal, profesional y social de sus 4.966 asociados - empleados y sus familias.

“Este crecimiento ha sido la muestra clara de una empresa pujante y en permanente evolución, la cooperativa se ha posicionado con gran éxito dentro del mercado

¹⁰ Disponible WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=1449&Itemid=1, recuperado 1 de agosto de 2009.

¹¹ Disponible WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=1397, recuperado 1 de agosto de 2009.

alcanzando el puesto 75 en ingresos con \$695 mil millones en el año 2008 haciendo de COPSERVIR una cooperativa cada vez más competitiva”¹².

La estrategia que se ha venido empleando para obtener un alto crecimiento en las ventas, cartera y patrimonio, ha sido trabajar día a día en la fidelización de los clientes creando constantemente promociones, siendo cuidadosos con los costos fijos y excedentes y buscando la expansión por medio de la adquisición de nuevos puntos de venta.

“Todos los servicios prestados por COPSERVIR, lo ubican a la vanguardia comercial, incursionado así con gran éxito en el mercado farmacéutico con más de 500 proveedores Nacionales y Multinacionales, contando además con más de 30.000 referencias de productos codificados, los cuales se encuentran a disposición de toda la comunidad Colombiana”¹³

Teniendo en cuenta los diferentes aspectos legales por la que atraviesa COPSERVIR, desde el mes de agosto se está implementado un proceso de reorganización administrativa, el cual tiene como “propósito mantener el reto del Plan Estratégico de la Cooperativa, que plantea elevar los indicadores de productividad y gestión Administrativa, apoyada en nuevos aplicativos de software, proyectando así mayor eficiencia y eficacia en todas las áreas operativas y garantizando la supervivencia financiera, comercial y por ende la de la cooperativa.”¹⁴

La nueva Estructura administrativa de la Cooperativa elimina la orientación autónoma que venía ejerciendo cada una de las sucursales, ahora cada funcionario y cada área queda adscrita a una Dirección con orientación general. De esta forma se facilita el cumplimiento de todos los objetivos planeados en el Plan estratégico de la cooperativa, a través de una organización que permita una mayor integralidad de procesos y sistemas, haciendo más funcionales y proactivas cada una de las áreas mediante la estandarización, la eliminación de la duplicidad de las funciones y responsabilidades; minimizando así, los tiempos y costos que requiere la operación de los diferentes procesos.

Para el caso específico del departamento de auditoría, se reorganizó de la siguiente manera: la Vicepresidencia en la Dirección general Cali, a su cargo se encuentra cada uno de los directores de cada área o proceso correspondiente al departamento. Actualmente en la sede Bucaramanga se cuenta con un grupo de trabajo conformado por una Directora operativa, 3 supervisores administrativos, 3 supervisores operativos y un

¹² Disponible WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=1488&Itemid=1, recuperado 1 de agosto de 2009.

¹³ Disponible WEB Site:

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=1488&Itemid=1, recuperado 1 de agosto de 2009.

¹⁴ Reorganización Administrativa 2009: Boletín Informativo a los Asociados No. 41. Agosto 2009

auxiliar practicante de auditoría, siendo este el conjunto de personas que garantizan el orden, el cumplimiento de las normas y procedimientos, y el mejoramiento continuo de los procesos y por consiguiente de la empresa.

Adicional a esto el departamento de auditoría posee en la página de Intranet de la empresa, un software diseñado para optimizar el servicio de auditoría en los mostradores, este permite a los supervisores operativos actualizar de manera rápida los resultados de las pruebas aplicadas en los puntos de venta y así obtener la información detallada y estadística de las hallazgos presentadas en las visitas operativas, permitiendo así obtener de manera oportuna la información requerida por cada uno de los auditores.

De la misma forma COPSERVIR cuenta con una conexión segura, actual y ágil con los puntos de venta llamada FARMAPOS, el cual facilita las funciones realizadas por los supervisores operativos al efectuar una planeación y una auditoría en el sistema de cada uno de los puntos de venta, garantizando la veracidad de las auditorías realizadas. Con el programa el supervisor puede conocer el comportamiento del punto de venta respecto a los ajustes, arqueos, costos, precios de venta, control de inventarios y seguridad industrial, conociendo que tan actualizados se encuentran los archivos de los puntos de venta. Por medio de la consulta de todos estos programas en cada uno de los puntos de venta se puede determinar las inconsistencias positivas y negativas con las que cuenta cada uno de estos mostradores.

Por otra parte, cabe resaltar que este proyecto tiene como objetivo principal diseñar un programa para la medición y control de los compromisos operativos y administrativos que se generan de las auditorías internas de la Cooperativa, pero debido al poco tiempo para desarrollar la práctica y al extenso trabajo que se requirió para diseñar e implementar el software de seguimiento a compromisos, se desarrolló un sólo programa para la medición y control de los compromisos operativos. Además de esto, es importante señalar que la supervisora de la practica en COPSERVIR tiene a cargo la Dirección operativa de la sede, y por tanto las auditorias administrativas realizadas en la sede Bucaramanga son supervisados desde Barranquilla, Bogotá o Cali, dependiendo al área específico auditada.

Igualmente es primordial justificar las razones por las cuales el programa no calcula un tipo de indicador en el cual se muestre el tiempo invertido para llevar a cabo el cumplimiento de cada compromiso; esto se debe principalmente a que la empresa tiene como política establecida realizar seguimiento a compromisos con corte del mes anterior, facilitando así a que los responsables tengan la oportunidad de sanear las excepciones o hallazgos presentados un mes después, ya que para la empresa lo importante no es la fecha de cumplimiento sino que la excepción no este presente en el punto de venta a la hora de realizar el informe de seguimiento a compromisos.

3. ANTECEDENTES

COPSERVIR LTDA., es una cooperativa fundada por los antiguos trabajadores de Drogas la Rebaja quien al ver la amenaza de perder sus puestos, se unieron y conformaron en 1996 un tipo de asociación llamada Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios "COPSERVIR LTDA.". Seguido a esto compraron todos los establecimientos de Drogas la Rebaja continuando así con la actividad comercial que venían desempeñando, entre todos los asociados buscaron diferentes estrategias con el fin de expandir la empresa y brindar a la comunidad una mejor calidad de vida; logros que a la fecha se han cumplido, obteniendo la empresa un gran reconocimiento y prestigio en el mercado farmacéutico. Estando la cooperativa en un proceso de crecimiento, se le atribuyeron calidades que se endosaron a la sociedad Drogas La Rebaja, pero lo peor fue cuando el gobierno norteamericano decidió incluirla en la llamada "Lista Clinton", igualmente los asociados también fueron incluidos de forma personal a dicha lista, lo cual significó para la cooperativa el inicio de un bloqueo comercial y financiero¹⁵.

Para el mes de septiembre del 2004, la cooperativa fue intervenida por la fiscalía Colombiana con el objetivo de comenzar un proceso de extinción de dominio el cual actualmente se encuentra en etapa de inicio, lo peor sucedió en el momento en que el estado les quito a los asociados la cooperativa para entregarla primero a la Dirección Nacional de Estupefacientes y luego a la Superintendencia de la Economía Solidaria; esto ha traído grandes consecuencias para cada uno de los asociados y empleados.

Una consecuencia de lo dicho anteriormente, fue que el pasado "24 de febrero de 2009 la Fiscalía General de la Nación produjo órdenes de captura en contra de los funcionarios activos en cargos de representación en COPSERVIR LTDA"¹⁶, quedando como representante legal provisional el señor Andrés Hernández Bohmer, agente especial de la Superintendencia de la Economía Solidaria y depositario provisional de la Dirección Nacional de Estupefacientes.

Esto conlleva a que la cooperativa se encuentre vigilada en un 100% por la Superintendencia de la Economía Solidaria, la cual supervisa y verifica cada una de las auditorías internas realizadas en las diferentes áreas de la empresa. Es por esto que se hizo necesario el fortalecimiento del departamento de auditoría cuya misión es "Apoyar a las áreas de la cooperativa en el mejor desempeño de sus responsabilidades, utilizando estándares internacionales de auditoría y brindando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información para el mejoramiento de los procesos, la

¹⁵ Disponible en WEB Site:
http://www.copservir.com/asocopservir/index.php?option=com_content&task=view&id=41&Itemid=178,
recuperado el 4 de agosto de 2009.

¹⁶ Comunicado 2009: Comunicado Copservir Ltda. Marzo 2009

administración del riesgo y la cultura del autocontrol”¹⁷.

Cabe resaltar que las diferentes auditorias llevadas a cabo en la empresa, permiten conocer la situación real de esta y buscan el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos administrativos y operativos, de acuerdo a los lineamientos, normas y políticas establecidas por la cooperativa; con el fin de que la empresa adquiriera un reconocimiento por su gran desempeño y no se vea afectada comercial y económicamente por la situación legal por la que atraviesa.

Igualmente el departamento de auditoría realiza un fuerte control interno en todas las áreas de la cooperativa con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; para esto hace énfasis en el proceso de seguimiento a compromisos operativos y administrativos generados de las auditorias, el cual tiene como finalidad verificar, vigilar y asegurar que los hallazgos encontrados en cada una de las auditorias se cumplan, de acuerdo a los lineamientos, normas y procedimientos establecidos por COPSERVIR.

Para el cumplimiento de las funciones correspondientes al proceso de seguimiento a compromisos, COPSERVIR ha contratado desde hace varios años un practicante en el cargo de auxiliar de auditoría interna, quien tiene como requisito ser estudiante de último semestre de ingeniería industrial o administración de empresas. Cabe resaltar que este proceso se ha desempeñado de la misma manera, sin buscar diferentes alternativas que pretendan sistematizar o mejorar el proceso.

Para el caso del practicante del semestre anterior, además de las funciones básicas del cargo, realizó como proyecto de investigación la “Optimización del plan de Fidelización de clientes de la empresa COPSERVIR LTDA. Sucursal Bucaramanga”, en el cual se identificaron las falencias del plan de fidealización y se propusieron diferentes alternativas que conllevaran a la optimación de este programa.

¹⁷ RUEDA. Op cit., p. 1.

4. JUSTIFICACIÓN

Todas las organizaciones ya sean formales o informales, tienen como propósito cumplir una meta de tipo económica, comercial, social o personal; para la cual se requiere obtener un proceso administrativo en donde las funciones o procedimientos que la compongan se ejecuten de manera eficiente y eficaz, en relación a las normas y políticas establecidas por la empresa. Dentro de estas funciones fundamentales se encuentran las siguientes: planear, hacer, verificar y actuar, las cuales se ejercen de manera conjunta para poder alcanzar cada uno de los objetivos propuestos.

Alrededor de la función de verificar se encuentra un proceso de gran importancia para el cumplimiento de las metas, el cual es llamado auditoría. Esta área evalúa de forma integral todos los procedimientos, políticas, principios y normas establecidas por la empresa, vigilando y verificando de esta forma el cumplimiento de estas. A través de las auditorías se puede conocer con seguridad y confiabilidad la situación real de la empresa, el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan todos los procesos operativos y administrativos de la cooperativa, y el nivel de cumplimiento de todas las orientaciones realizadas por la gerencia.

Las auditorías buscan minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficacia operativa, mejorar la calidad de la información económico-financiera, mejorar los métodos y procedimientos, detectar a tiempo inconsistencias, tomar acciones, entre otras. Es importante resaltar que una empresa que cuente con un equipo de auditores confiables y profesionales en sus funciones, tiene mayor probabilidad de no presentar constantemente cualquier tipo de excepción.

Para el caso de COPSERVIR y el de muchas empresas, la programación y planeación adecuada de las auditorías ayuda asegurar que las áreas o puntos de venta con mayor probabilidad de presentar excepciones sean estudiadas, analizadas y evaluadas en los momentos indicados, con el fin de detectar a tiempo sucesos futuros que pueden llegar a impactar de manera negativa los resultados de la organización.

Por otra parte, el auditor requiere de una planeación previa para la cual existen procedimientos lógicos que facilitan la interpretación de la información recopilada, este proceso de verificación arroja unos resultados que deben ser analizados y evaluados de manera objetiva, pensando siempre en la veracidad de los procesos y el beneficio de la organización.

De la evidencia encontrada, el auditor o supervisor realiza un informe en el cual se precisan todos los hallazgos positivos y negativos, observaciones, pruebas, comentarios, conclusiones y recomendaciones generadas del estudio. Este informe constituye el medio más propicio para que la empresa pueda apreciar de manera confiable, segura y verídica la forma como está operando cada área administrativa y operativa de la empresa.

Seguido a esto el supervisor realiza una retroalimentación al responsable de cada área estudiada, informándole cada una de las excepciones presentadas y asignando los respectivos compromisos.

Estos compromisos buscan que los administradores de los puntos de venta o los directores de cada departamento, se responsabilicen a cumplir de manera adecuada cada uno de los procedimientos o lineamientos establecidos por COPSERVIR, teniendo en cuenta que estos pretenden asegurar la estabilidad económica, legal, comercial y social de la empresa.

Para esto se requiere de un proceso de seguimiento que determine el grado de cumplimiento de los compromisos y el nivel de mejoramiento que puede alcanzar cada uno de los puntos de venta o áreas analizadas en la auditoría. En el seguimiento a compromisos se hace necesario revisar y comprobar de forma detallada cada uno de las acciones preventivas y correctivas que se han tomado los administradores de los puntos de venta o directores de cada departamento, en relación a las recomendaciones, sugerencias, compromisos o comentarios establecidos por el auditor.

Ante la necesidad de mantener un control permanente y eficaz del nivel de cumplimiento de los compromisos operativos, se diseñó un programa en Excel que permite conocer el comportamiento histórico de cada punto de venta y de cada zona, en relación al nivel de cumplimiento y al porcentaje de participación de cada uno de estos. Esta herramienta buscó automatizar el proceso de seguimiento a compromisos, ya que al ingresar los datos por cada punto de venta, se visualiza automáticamente el resultado de cada uno de los indicadores; gracias a esto se minimiza el tiempo de ejecución y análisis de los indicadores generados del proceso a seguimiento a compromisos.

De la misma manera, este software facilita la planeación y/o programación de las auditorías, porque permite identificar rápidamente los puntos de venta con menor nivel de cumplimiento, ya que por medio del programa los indicadores emiten alertas mediante códigos de colores, dependiendo al resultado obtenido. Gracias a lo anterior la Directora de auditoría realiza la programación mensual con mayor facilidad, en cuanto a que minimiza tiempos y facilita la distribución de las visitas operativas.

Por todo lo anterior, se puede afirmar que la función de verificar es indispensable para llevar a cabo una buena administración de los recursos y poder alcanzar todas las metas propuestas de forma eficiente y eficaz, igualmente poder conocer la situación real de la empresa con bastante confiabilidad y objetividad que conlleven a la toma decisiones acertadas

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa para la medición y control de los compromisos operativos y administrativos que se generan de las auditorías internas de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios “COPSERVIR LTDA.” sede Bucaramanga.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Supervisar y verificar el nivel de cumplimiento de cada uno de los compromisos operativos y administrativos que surgen de las auditorías.
- Realizar mensualmente los informes que corresponden al seguimiento de compromisos, con el fin de comunicar a la gerencia las novedades halladas.
- Evaluar en forma oportuna y periódica los avances de los compromisos y los tiempos invertidos.
- Apoyar todas las tareas o actividades relacionadas con el departamento de auditoría en los momentos que se requieran.
- Supervisar el cumplimiento del cronograma de visitas de cada uno de los supervisores administrativos y operativos de COPSERVIR sede Bucaramanga.
- Cumplir adecuadamente con las normas, procedimientos y procesos pertinentes a COPSERVIR LTDA.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 COOPERATIVISMO

6.1.1 Cooperativismo en el Mundo. Desde las primeras épocas existe la necesidad del hombre de desarrollar algunas habilidades y de trabajar conjuntamente para lograr sobrevivir de las dificultades y problemas que surgen ya sean de la misma naturaleza o del hombre como tal; por estas y otras circunstancias, en el mundo se ve cómo nacen algunas doctrinas que transforman el modo de pensar y actuar de muchas personas. Dentro de estas se encuentra el cooperativismo, el cual es una “doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades”¹⁸ en donde el individuo ha demostrado su “espíritu asociativo y solidario, generando diversas formas de organización social y económica que teniendo como base la cooperación, persiguiendo siempre la justicia y la igualdad en las acciones económicas y la promoción humana”¹⁹.

Con el transcurrir del tiempo esta doctrina ha ido creciendo y fortaleciéndose en el mundo, convirtiéndose así en un sector de la economía conformado por variedad de cooperativas enfocadas a diferentes aéreas como producción, turismo, ahorro y crédito, enseñanza, servicios, transporte, entre otros. En primera instancia una cooperativa es “una empresa económica formada por personas de una comunidad, que teniendo problemas y necesidades comunes como: alto costo de la vida, bajos precios por los productos cosechados, desempleo y otros; buscan solucionarlos uniendo y organizando sus esfuerzos y recursos para desarrollar una actividad económica y defender sus intereses”²⁰. De esta manera por causa de diferentes necesidades del hombre se ha formado un grande crecimiento productivo y consolidado de este sector, convirtiéndose como un gran modelo empresarial del cual la población se siente beneficiada, satisfecha y agradable con la prestación de diferentes servicios de educación, cultura y recreación, fomento empresarial y precios asequibles en bienes y servicios.

6.1.2 Cooperativismo en Colombia. En Colombia ha sido tan significativo el fortalecimiento que ha teniendo este sector que el estado se ha visto obligado a establecer una serie de leyes que regulen el comportamiento, desempeño y cumplimiento de los principios de estas asociaciones privadas. Pero para lograrlo las cooperativas se han visto obligadas a mejorar de forma eficiente la calidad en la prestación de sus

¹⁸ Disponible en WEB Site: <http://www.cooperar.galeon.com/definicion.htm>. Recuperado 2 de Agosto del 2009.

¹⁹ Disponible en WEB Site: <http://www.lablaa.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>. Recuperado 2 de Agosto del 2009.

²⁰ Disponible en WEB Site: <http://www.lablaa.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>. Recuperado 2 de Agosto del 2009.

servicios pensando siempre en satisfacer los requerimientos y necesidades de los clientes.

Se ha determinado que las cooperativas para desempeñar y llevar a cabo sus funciones deben tener en cuenta algunos lineamientos que propician los valores que identifican la razón de ser de las cooperativas; dentro de estos se encuentra²¹:

- La adhesión abierta y voluntaria
- Gestión democrática por parte de los asociados
- Participación económica de los asociados
- Autonomía y desempeño
- Educación, capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Es esencial destacar que COPSERVIR ha cumplido tanto con los clientes, la Supersolidaria y los principios básicos del cooperativismo, para esto la cooperativa ha establecido en sus estatutos los mismos lineamientos anteriormente mencionados los cuales regulan sus actividades de conformidad.

6.2 AUDITORÍA

Todas las empresas sin importar el tipo o naturaleza, se ven enfrentadas a un mundo más sofisticado y exigente, que las obliga a recurrir a diferentes enfoques o alternativas con el fin de que los consumidores, usuarios o clientes satisfagan sus necesidades. “Es en este contexto que el sistema de control asume un rol relevante porque a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas; la instrumentalización de los sistemas de control se da a través de las auditorías que se aplican en las empresas dentro de un período determinado para conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, etc. como parte de la evaluación”²².

6.2.1 Conceptos de Auditoría. La auditoría se entiende como:

- “Una recopilación, acumulación y evaluación de evidencia sobre información de una entidad, para determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos.

²¹ Disponible en WEB Site: <http://www.portalcooperativo.coop/doctrina.htm>. Recuperado 2 de Agosto del 2009.

²² Disponible en WEB Site: <http://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>. Recuperado 2 de Agosto de 2009.

- Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada. El fin del proceso consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso”²³.

Cuando se habla de un proceso sistemático se da entender que para la realización de la auditoría se hace necesario algunos procedimientos lógicos que faciliten la interpretación de la información, pero estos dependen de la clase de organización que se esté estudiando. Del mismo modo toda evidencia que se genere de la auditoría debe contener soportes y ser evaluada de forma objetiva por el auditor.

Igualmente la Auditoría constituye una “herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización”²⁴, para así tomar decisiones que sean acertadas y confiables para la empresa, recurriendo a acciones preventivas y correctivas dependiendo de los comentarios y sugerencias realizadas por el supervisor después de la ejecución de la auditoría.

6.2.2 Principios de la Auditoría. “La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a estos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes.

- Independencia: *la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.*

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

- Enfoque basado en la evidencia: *el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría confiable y reproducible en un proceso de auditoría sistemático.*

²³ Disponible en WEB Site: http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_auditoria-definicion_generica_de_auditoria/12650-2. Recuperado 2 de Agosto de 2009.

²⁴ Disponible en WEB Site: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>. Recuperado el 1 de Agosto de 2009.

La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.”²⁵

6.2.3 Objetivos de la Auditoría. Para la realización eficiente de la auditoría se debe conocer al detalle los objetivos primordiales que se requieren para este proceso, los cuales se especifican a continuación²⁶:

- Control: Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.
- Productividad: Encausan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- Organización: Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- Servicio: Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- Calidad: Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus Contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- Cambio: La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- Aprendizaje: Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- Toma de decisiones: Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

La auditoría se considera un proceso indispensable en la administración de una organización ya que tiene como responsabilidad “determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable del área o el

²⁵ NORMA TECNICA COLOMBIANA DE NORMALIZACIÓN. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental NTC – ISO 19011. Bogota.39 p.

²⁶ Disponible en WEB Site: <http://www.gerencie.com/auditoria-administrativa.html>. Recuperado el 1 de Agosto de 2009.

supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoría respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles”²⁷.

6.2.4 Importancia de las Auditorias. “El propósito específico de las auditorias se basa usualmente en prioridades de gestión, intenciones comerciales, evaluación de riesgo y requisitos obligatorios. Por ejemplo:

- Determinar si el sistema de gestión cumple con los objetivos de ésta y se está implementando.
- Comprobar si un proceso se está realizando de acuerdo con un procedimiento escrito y determinar su eficacia.
- Encontrar áreas e individuos que estén trabajando bien, de manera que esto se pueda recompensar y publicar.
- Hacer seguimiento al cambio organizacional.
- Verificar la correcta implementación de un proceso nuevo que ha sufrido cambio.
- Identificar áreas de la organización que estén en riesgo y se puedan mejorar.
- Mejorar la comunicación entre departamentos.
- Cumplir con los requisitos de los procesos de la organización, tales como seguridad, ambiental, financieros, y otros sistemas (es decir, la mayoría de normas hacen de la auditoría algo obligatorio)

Esta lista ilustra que la auditoría agrega valor significativo a una organización, ¡incluso si el resultado es solamente confirmar que todo está bien”²⁸

6.2.5 Clasificación de las Auditorias. La clasificación de las auditorias depende esencialmente de las necesidades empresariales de establecer controles o pautas en el cumplimiento de las actividades que se desenvuelven en el ámbito de la organización, para el caso de COPSERVIR las auditorias se dividen en administrativas y operativas con fin de alcanzar las metas propuestas por la organización, obteniendo un mayor control en todas las áreas de la empresa.

Las auditorias administrativas son las realizadas a los diferentes departamentos de la sucursal, dentro de los que se encuentra: compras, inventarios, centro de distribución (CEDI), financiero, contabilidad, costos y presupuesto, servicios administrativos, gestión humana, comercial, jurídico, nómina, dirección de zona, seguridad, tecnología,

²⁷ Disponible en WEB Site: <http://www.gerencie.com/auditoria-administrativa.html>. Recuperado el 1 de Agosto de 2009.

²⁸ MANUAL DE HABILIDADES PARA AUDITORIA. Introducción básica a la planificación y realización de auditorías de gestión en las organizaciones. ICONTEC, 2003.p. 9.

mantenimiento entre otros; los compromisos generados de estas están bajo la responsabilidad de los directores o jefes de departamento o directores de zona.

Por el contrario las auditorías operativas son las realizadas a establecimientos de Drogas la Rebaja correspondientes a la sucursal, que equivalen a 157 puntos de venta distribuidos en 7 zonas; cada zona cuenta con un director y un auxiliar, y cada punto de venta cuenta con un administrador, un subadministrador y vendedores. Los compromisos generados por las visitas a los mostradores están bajo la responsabilidad de cada uno de los administradores y algunos casos de los directores de zona.

6.2.6 Frecuencia de las Auditorías. “Las auditorías se llevan a cabo usualmente de acuerdo con un plan o programa, pero también se pueden realizar cuando hay cambios en los procesos o servicios, o por la necesidad de acciones correctivas complementarias. La frecuencia de las auditorías, particularmente internas, se determina de acuerdo con el riesgo. Las áreas o procesos con alto riesgo normalmente se controlan con más frecuencia. Los resultados de las auditorías previas también pueden tener impacto en la frecuencia de las auditorías.

6.2.7 Resultados Esperados de una Auditoría.

- Conocimiento acerca de cómo funciona una organización u otro departamento.
- Una mejor comunicación entre departamentos.
- Confirmación de que el sistema de la organización funciona eficazmente.
- Sugerencia de mejora de los auditorías
- Productividad y eficiencia mejoradas del proceso de la organización. ”²⁹

6.2.8 Auditor o Supervisor de Auditoría. Es importante detallar quien es la persona responsable de ejecutar este proceso de verificación y comprobación de los procedimientos llevados a cabo en la empresa, esta persona es llamado auditor o supervisor, él cual es un “profesional que se dedica a trabajos de auditoría habitualmente con libre ejercicio de una ocupación técnica.

6.2.8.1 Principios del Auditor.

- “Conducta ética: *el fundamento de la profesionalidad*
La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.
- Presentación ecuaníme: *la obligación de informar con veracidad y exactitud.*

²⁹ MANUAL DE HABILIDADES PARA AUDITORIA. Introducción básica a la planificación y realización de auditorías de gestión en las organizaciones. ICONTEC, 2003.p. 10.

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría refleja con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver el equipo auditor y el auditado.

- Debido cuidado profesional: *la aplicación de diligencia y juicio de auditar.* Los auditores proceden con el debido cuidado profesional, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria³⁰.

6.2.8.2 Funciones, Responsabilidades y Habilidades de un Auditor. Para ordenar e imprimir cohesión a su labor, el auditor cuenta con una serie de funciones tendientes a estudiar, analizar y diagnosticar la estructura y funcionamiento general de una organización, entre estas se encuentran:

- Estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
- Desarrollar el programa de trabajo de una auditoría.
- Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar una auditoría.
- Establecer la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados.
- Recabar y revisar estadísticas sobre volúmenes y cargas de trabajo.
- Diagnosticar sobre los métodos de operación y los sistemas de información.
- Detectar los hallazgos y evidencias e incorporarlos a los papeles de trabajo.
- Respetar las normas de actuación dictadas por los grupos de filiación, corporativos, sectoriales e instancias normativas y, en su caso, globalizadoras.
- Proponer los sistemas administrativos y/o las modificaciones que permitan elevar la efectividad de la organización
- Analizar la estructura y funcionamiento de la organización en todos sus ámbitos y niveles
- Considerar las variables ambientales y económicas que inciden en el funcionamiento de la organización.
- Analizar la distribución del espacio y el empleo de equipos de oficina.
- Evaluar los registros contables e información financiera.
- Mantener el nivel de actuación a través de una interacción y revisión continua de avances.
- Proponer los elementos de tecnología de punta requeridos para impulsar el cambio organizacional.
- Diseñar y preparar los reportes de avance e informes de una auditoría.

³⁰ NORMA TECNICA COLOMBIANA DE NORMALIZACIÓN. Op. Cit ., p.4

Para adquirir el nivel de conocimiento necesario el auditor puede utilizar:

- La exploración preliminar efectuada con sus correspondientes papeles de trabajo.
- Papeles de trabajo de auditorías anteriores
- Experiencias anteriores de otros auditores que hayan efectuado auditorías
- Revisión de toda clase de datos de la entidad.”³¹

6.3 SOFTWARE DE AUDITORÍA EN COPSERVIR

Es importante señalar que el departamento de auditoría de COPSERVIR cuenta con un software diseñado para optimizar el servicio de auditoría en los puntos de venta (Ver Anexo A), este le permite a los usuarios operativos actualizar de manera ágil los resultados de las pruebas aplicadas en los puntos de venta y así obtener información detallada y estadística de las excepciones presentadas en las visitas operativas, permitiendo así obtener de manera oportuna la información para los usuarios beneficiarios de la misma.

Para ingresar a este aplicativo, se debe acceder desde la página Web <http://www.copservir.com/>, en la opción aplicativos internos . Se ingresa al software registrando el usuario y la contraseña, datos que son suministrados por la Dirección General de la empresa.

Este aplicativo cuenta con el siguiente menú³²:

6.3.1 Menú del Software

6.3.1.1 Menú Auditoría

Figura 4. Menú



Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

³¹ Disponible en WEB Site: <http://www.gerencie.com/auditoria-administrativa.html>. Recuperado el 2 de Agosto de 2009.

³² BECERRA. Alejandra, basada en datos suministrados por la empresa COPSERVIR LTDA.

6.3.1.1.1 Informe por Visita. Este menú permite al Supervisor de auditoría visualizar los informes pendientes por diligenciar de acuerdo a la programación asignada por el Director de Auditoría, con base en esto el supervisor procede a redactar el informe, especificando el punto de venta, los datos personales del administrador y subadministrador, los hallazgos, comentarios y compromisos establecidos en la visita.

Figura 5. Informe por Visita

Reporte: AUDITORIA GENERAL Responsable: LUZ GABRIELA BARRIENTOS BARRIENTOS
Centro Costos: 3A9 - GIRARDOTA
Fecha Visita: 2009-03-26
Inicio: Final:
Admin Cédula: Nombre:
Sub-Admin Cédula: Nombre:

Hallazgo	Comentario
1001	FALTA ORDEN Y ASEO EN VITRINAS, ESTANTERIAS, NEVERA, APOTEKA Y GONDOLA.
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copsevir Ltda.

6.3.1.1.2 Programación. Este menú permite revisar toda programación de visitas, asignada por el Director de Auditoría en un periodo de tiempo determinado.

6.3.1.2 Consultas

Figura 6. Consultas



Fuente: Intranet Software de Auditoría Copsevir Ltda.

6.3.1.2.1 Consultar Visita. Este menú permite consultar los informes de cada visita por punto de venta por un lapso de tiempo determinado, después de que estos hayan sido revisados y validados por el Director de Auditoría. Para consultar el informe de la visita, se debe digitar el centro de costo o Punto de Venta a Verificar y el lapso de tiempo en que se realizó la visita

Figura 7. Consultar Visita

CONSULTAR VISITAS

Sucursal: [Seleccione la Sucursal] ▼

Centro de Costos: [Seleccione el Centro de Costo] ▼

Fecha Inicial: Día: Mes: Año:

Fecha Final: Día: Mes: Año:

Buscar

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Cada uno de los informes presenta los hallazgos encontrados en la visita, con sus respectivos comentarios por parte del administrador del punto de venta. Igualmente se visualiza los compromisos asignados en la auditoría, es por esto que esta opción hace parte importante del seguimiento a compromisos.

6.3.1.2.2 Consultar Histórico

Figura 8. Consultar Histórico

HISTORICO DE EXCEPCIONES POR CENTRO DE COSTO

Centro de Costos: [Seleccione el Centro de Costo] ▼

Buscar

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Seleccionando el punto de venta o centro de costos, este ítem muestra el resumen de las Doce (12) excepciones que por su frecuencia de ocurrencia son las que reinciden y son reportadas constantemente en las auditorías a los puntos de venta. Este histórico se alimenta con información contenida en el aplicativo desde el año 2007. De igual forma presenta detalladamente el total general de las pruebas de efectivo e inventarios.

6.3.1.3 Informes

Figura 9. Informes



Fuente: Intranet Software de Auditoría Copsevir Ltda.

6.3.1.3.1 Informes Detallados

Figura 10. Informes Detallados

A screenshot of a web form titled 'INFORME DETALLADO DE VISITAS OPERATIVAS'. The form contains several search filters: 'Sucursal:' with a dropdown menu showing '[TODAS LAS SUCURSALES]'; 'Zona:' with a dropdown menu showing 'Todas las Zona'; 'PDV:' with a dropdown menu showing 'Todos los PDV'; 'Tipo de Reporte:' with a dropdown menu showing '[Seleccione el Tipo de Reporte]'; and 'Tipo de Visita:' with a dropdown menu showing '[Todos los Tipo de Visita]'. Below these are date pickers for 'Fecha Inicial:' and 'Fecha Final:', each with fields for 'Día', 'Mes', and 'Año'. At the bottom center is a green button labeled 'Buscar'.

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copsevir Ltda.

En esta opción se visualiza el informe, resultado de las visitas realizadas a los puntos de venta con la descripción de las excepciones presentadas, este reporte se puede mostrar

de forma detallada o gerencial por zona, punto de venta, tipo de reporte (Detallado o gerencial), tipo de visita (Ronda o visita) y lapso de tiempo (periodo que se desea visualizar).

Tipo de reporte detallado: Este reporte presenta el total de las excepciones digitadas en la aplicación por el Supervisor de Auditoría, el cual sirve para evaluar en forma detallada el resultado de la auditoría.

Tipo de reporte gerencial: Este reporte contiene un resumen del informe descrito anteriormente, este refleja las excepciones que por su frecuencia de ocurrencia o impacto el Director de Auditoría las ha catalogado como relevantes y que son de gran importancia que sean conocidas por la gerencia.

6.3.1.3.2 Inventario y Efectivo

Figura 11. Inventario y Efectivo

INFORMES DE FALTANTES DE INVENTARIO Y EFECTIVO

Sucursal:

Tipo de Visitas:

Detalla:

Zona:

PDV:

Fecha Inicial: Día: Mes: Año:

Fecha Final: Día: Mes: Año:

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copsevir Ltda.

Para acceder a este, se selecciona la sucursal, el tipo de visitas (General, rondas especiales o arqueos), la zona, el punto de venta y las fechas que corresponden a lapso de tiempo que se desea consultar (inicial y final).

Este reporte detalla las cifras con las que se valorizan los faltantes de mercancía, efectivo, ajustes efectuados en el punto de venta, vencidos, averías y registros de mercancías realizados por el Administrador del Punto de Venta. Esta información se puede visualizar en detalle por cada punto de venta, totalizado por zona y por tipo de visita (ronda o visita).

6.3.1.3.3 Estadística de Excepciones

Figura 12. Estadística de Excepciones

ESTADÍSTICA DE EXCEPCIONES

Sucursal: BARRANQUILLA
Tipo de Reporte: TOTAL
Agrupación: DETALLE
Filtro: PUNTO DE VENTA
Tipo: TODAS

Fecha Inicial: Día: Mes: Año:
Fecha Final: Día: Mes: Año:

SATISFACTORIAS NO SATISFACTORIAS

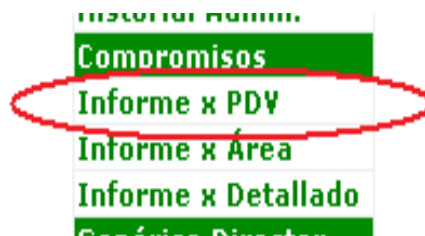
Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Para acceder a este, se selecciona la sucursal, el tipo de reporte (total o parcial), la agrupación que se desea visualizar (detalle o general), el filtro que se pretende mostrar (punto de venta o zona), y la fecha inicial y final que se consulta.

Este reporte nos muestra el número de excepciones presentadas en cada visita o ronda realizada al punto de venta detallando excepción y totalizando por subgrupo y grupo.

6.3.1.4 Seguimiento a compromisos

Figura 13. Seguimiento a Compromisos



Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

6.3.1.4.1 Informe por Punto de Venta. Este informe permite visualizar el número de compromisos establecidos por Sucursal, zona y Punto de venta en un periodo determinado, de acuerdo a su estado CE (Compromisos establecidos), CC (Compromisos Cumplidos), CI (Compromisos Incumplidos), CP (Compromisos en Proceso).

Figura 14. Informe por Punto de Venta

Master Auditoria | Master Auditoria | Cerrar Sesión | Cambiar Contraseña

Programa Auditoria | Maestro PUEA | Excep. del Programa | Admin. Auditores | Cargar Planta | Informes | Informes Detallados | Inventario - Efectivo | Estadística Excep. Inv y Efec Detallado | Consultas | Consultar Visita | Consultar Historico | Historial Admin. | Control Informes | **Compromisos** | Informe x CC | Informe x Respon. | Informe Imprimible

Informe: DISCRIMINACION DE COMPROMISOS

	TOTAL	#CE	#CC	#CI	#CP
ZONA 1	2	1	0	0	1
ZONA 2	0	0	0	0	0
ZONA 3	0	0	0	0	0
ZONA 4	0	0	0	0	0
ZONA 5	0	0	0	0	0
ZONA 6	0	0	0	0	0
ZONA 7	0	0	0	0	0
TOTALES	2	1	0	0	1
%	100	50.00	0.00	0.00	50.00

Regresar

Intranet local | Modo protegido: activado | 100%

Pág. 1 Sec. 1 1/3 | A | Lín. Col. | GRB MCA EXT SOB | Español (Es) | Inicio | Pantallas segui... | Dibujo - Paint | 2 Explorador... | COPSERVIR L... | 02:36 p.m.

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

6.3.1.4.2 Informe por área. Este aplicativo no está habilitado.

6.3.1.4.3 Informe por detallado. Este aplicativo no está habilitado.

6.3.1.5 Genérico Auditores

Figura 15. Genérico Auditores



Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

6.3.1.5.1 Reporte Cb1000

Figura 16. Reporte Cb1000

FECHA DE BÚSQUEDA							
Fecha Inicial:	Día:	<input type="text"/>	Mes:	<input type="text"/>	Año:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha Final:	Día:	<input type="text"/>	Mes:	<input type="text"/>	Año:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sucursal:		<input type="text" value="Sucursal"/>			<input type="button" value="v"/>		
<input type="button" value="Buscar"/>							

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Para acceder a este reporte se selecciona la fecha inicial y final con la sucursal correspondiente; visualizando de esta forma los cruces que existen entre la salida de mercancía de la bodega y la entrada de mercancía al punto de venta, en relación a despachos, devolución, inconsistencias negativas y positivas.

6.3.1.5.2 Transferencias. Este opción permite conocer el reporte de transferencias que presenta error en el cruce destino – origen, es importante resaltar que las transferencias son los cruces o prestamos de mercancía que se realizan entre un PDV y otro.

Figura 17. Transferencias

REPORTE DE TRANSFERENCIAS QUE PRESENTAN ERROR DE CRUCE CON EL PUNTO DE VENTA ORIGEN O DESTINO FAVOR ACLARAR ENTRE PUNTOS DE VENTA Y ENVIAR JUSTIFICACION AL AREA DE INVENTARIOS, A MÁS TARDAR EL QUINTO DÍA HABIL DEL MES					
PUNTO DE VENTA: 301 - PLUS 4 GUARIN					
TRANSFERENCIAS POSITIVAS REGISTRADAS					
No.	FECHA	ORIGEN	DESTINO	COSTO	DOCUMENTO
TOTAL TRANSFERENCIAS POSITIVAS				0,00	
TRANSFERENCIAS NEGATIVAS REGISTRADAS					
No.	FECHA	ORIGEN	DESTINO	COSTO	DOCUMENTO
1	2009-11-24	301	307	195.653,00	7612
TOTAL TRANSFERENCIAS NEGATIVAS				195.653,00	

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copsevir Ltda.

6.3.1.5.3 Seguimiento a Maestras

Figura 18. Seguimiento a Maestras

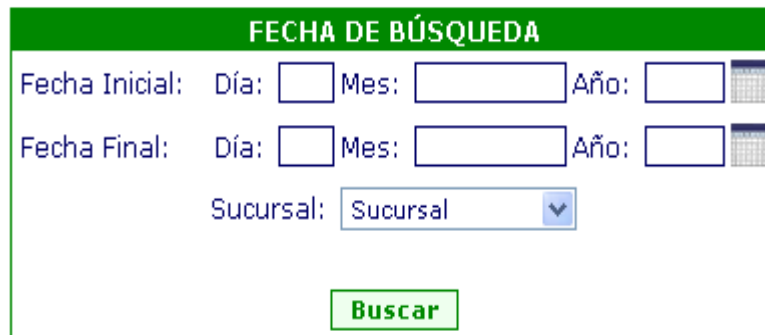
The image shows a software interface for tracking master data updates. At the top, there is a green header with the text "Seguimiento Actualización De Maestras". Below this is a dark green bar containing the text "MAESTRAS A ANALIZAR". Underneath, there is a row of seven empty square boxes, likely for entering data. At the bottom of the interface, there are two buttons: "Buscar" (Search) and "Cancelar" (Cancel).

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copsevir Ltda.


Este ítem permite medir el nivel de oportunidad con la que montan en el FARMAPOS las maestras de precios en cada uno de los Puntos de Venta; para esto se digita el número o código de la maestra que se desea analizar.


6.3.1.5.4 Reporte Financiero


Figura 19. Reporte Financiero



FECHA DE BÚSQUEDA

Fecha Inicial: Día: Mes: Año: 

Fecha Final: Día: Mes: Año: 

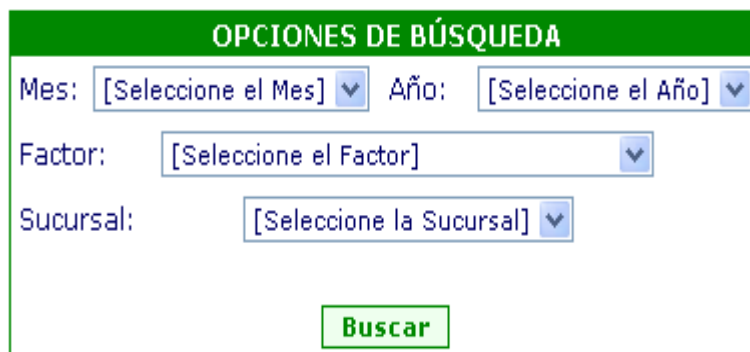
Sucursal: 

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.



Es el resumen de los datos obtenidos en el inventario, transferencias, ajustes, valorizaciones, promociones, diferencias por cada punto de Venta.


6.3.1.5.5 Factores de Costo


Figura 20. Factores de Costo



OPCIONES DE BÚSQUEDA

Mes:  Año: 

Factor: 

Sucursal: 

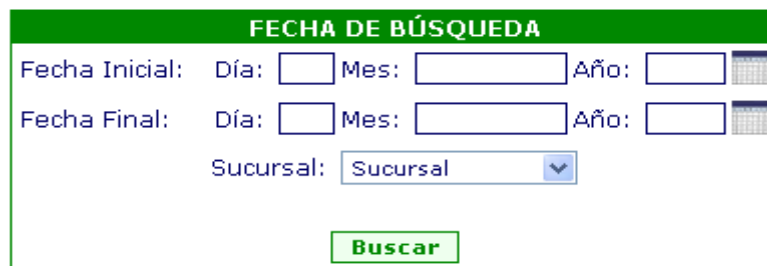
Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Esta opción permite visualizar el comportamiento histórico del costo de venta en el día a día, y como las variables influyen en este.


6.3.1.5.6 Cuarto – Bodega


Se selecciona las fechas (inicial y final) y la sucursal que se pretende consultar:


Figura 21. Cuarto - Bodega



FECHA DE BÚSQUEDA

Fecha Inicial: Día: Mes: Año: 

Fecha Final: Día: Mes: Año: 

Sucursal: 

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Este aplicativo permite visualizar los cruces y movimientos de mercancía entre el cuarto y la bodega, que están pendientes por cargar o descargar en cualquiera de los dos lugares. Cabe resaltar que los movimientos se refieren a la entrada y salida de mercancía.

6.3.1.5.7 Reporte Domiciliarios

Figura 22. Reporte Domiciliarios



REPORTE DE MISCELANEOS

Sucursal: 

Transaccion: 

Tipo Reporte: 

Fecha Inicial: Día: Mes: Año: 

Fecha Final: Día: Mes: Año: 

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Reporte que permite observar el consolidado de los procesos referentes a los domicilios, dependiendo del tipo de transacción que desea verificar, como ventas o devoluciones. Este informe se puede visualizar ya sea por acumulado de fechas o acumulado por día.

6.3.1.5.8 Consultar Rollo

Figura 23. Consultar Rollo

Formulario con el título "DATOS DEL PUNTO DE VENTA". Incluye tres campos de entrada: "CC:" con un cuadro de texto, "Caja:" con un cuadro de texto, y "Fecha:" con un cuadro de texto y un icono de calendario. Debajo de los campos hay un botón verde con el texto "Buscar".

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Este ítem permite observar de manera detallada los rollos magnéticos diarios de cada punto de venta seleccionado; para esto se digita el centro de costo del punto de venta, el número de la caja y la fecha correspondiente. El rollo magnético es el resumen de la facturación llevadas a cabo en el PDV, incluyendo la Z (informe diario de ventas y gastos)

6.3.1.5.9 Clientes Recambio. Por medio de este menú se genera la base de datos de movimientos de recambio que se ejecutaron en el punto de venta, de acuerdo a los convenios preestablecidos por el proveedor. Este plano de recambio presenta los siguientes datos: Código, Fecha, Nombre Cliente, Cédula Cliente, Teléfono Cliente, Caja, Factura, Referencia, Unidades, SW, Vendedor, Dirección, Ciudad, Descripción, Correo, Valor.

Figura 24. Clientes Recambio

Formulario con el título "GENERAR PLANO RECAMBIO". Incluye un menú desplegable "Tipo Recambio:" con "RECAMBIO" seleccionado. Debajo hay dos filas de campos de fecha: "Fecha Inicial:" y "Fecha Final:", cada una con campos para "Día:", "Mes:" y "Año:" y un icono de calendario. Debajo de los campos hay un botón verde con el texto "Generar Plano".

Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

6.4 FARMAPOS

6.4.1 VPN. El Internet ha sido una herramienta que ha facilitado y mejorado los procesos dentro de una empresa, un ejemplo de esto es la posibilidad de crear una Red privada virtual (VPN) que permita, mediante una moderada inversión económica y utilizando Internet, la conexión entre diferentes ubicaciones salvando la distancia entre ellos.

El VPN es una estructura de red corporativa, que “permite opcionalmente la transferencia de datos de manera segura utilizando un mecanismo de cifrado de datos que garantice la confidencialidad de la información, así mismo las políticas de seguridad del sistema impedirán que personas no autorizadas tengan acceso a la VPN”³³

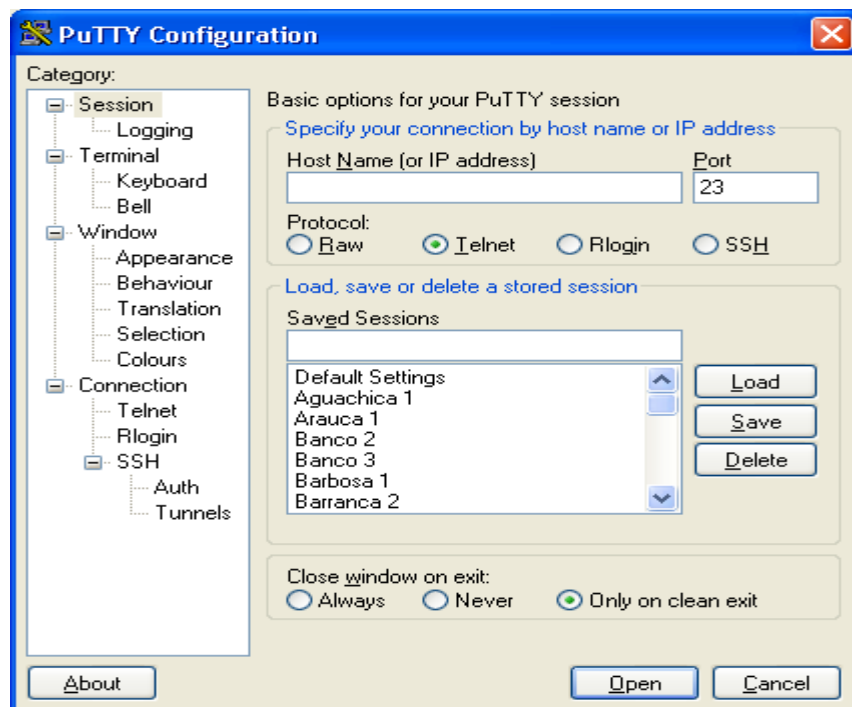
6.4.2 FARMAPOS. Por todas estas ventajas que implica implementar el VPN, COPSERVIR cuenta con una red privada virtual llamada FARMAPOS, que permite acceder a un punto de venta cualquiera con el fin de verificar los procesos administrativos, contables, comerciales, comunicativos, entre otros que se llevan a cabo en cada uno de estos.

Esta herramienta ha sido de gran ayuda para facilitar los procesos de auditoría, porque permite verificar de forma confiable, verídica, constante cada una de las acciones llevadas a cabo en los puntos de venta, por medio de este aplicativo los supervisores revisan y realizan las pruebas establecidas y requeridas por la auditoría.

Es importante conocer más a fondo el FARMAPOS que utiliza la empresa, en primer lugar para acceder a esta herramienta se ingresa a través del Putty Configuración, el cual se digita el código del punto de venta seleccionado.

³³ Disponible en WEB Site: <http://soporte.tiendalinux.com/portal/Portfolio/VPN>. Recuperado el 2 de Agosto de 2009

Figura 25. FARMAPOS



Fuente: Intranet Software de Auditoría Copservir Ltda.

Seguido a esto se visualiza el menú de usuarios del FARMAPOS, en el cual se encuentra el Área comercial, auditoría, dirección de zona, vendedores y cotizaciones, laboratorios y financiero. Para este caso se ingresa por medio del usuario auditoría, digitando la clave que debe ser aprobado por la Directora de auditoría.

Por medio del FARMAPOS, se puede ingresar a las siguientes opciones³⁴:

6.4.2.1 Menú del FARMAPOS

6.4.2.1.1 Administración de las Cajas

- Asignación de cajas
- Recogido de dinero de las cajas
- Abrir y cerrar las cajas
- Cierre diarios de ventas y generación de zetas

³⁴ INFORMACIÓN BASADA EN EL PROGRAMA PHARMACY POINT OF SALE, FARMAPOS.

- Repetición de facturas
- Repetición de la Z
- Asignación y liquidación de domiciliarios
- Consulta de recogida de dinero en la caja
- Manejo de pagares Credirebaja
- Manejo de recaudos

6.4.2.1.2 Manejo de productos

- Actualización de maestras de precios, proveedores, barras, etc.
- Manejo de referencias
- Manejo de proveedores
- Manejo de grupos
- Manejo de líneas
- Manejo clasificación ABC (categorías)
- Manejo códigos de barras
- Manejo de productos de convenios (tipo de venta II)
- Manejo de productos de recambio, bono de descuento y ganadiarios
- Manejo de productos precio fijo
- Manejo de impresiones de stickers en góndola
- Manejo de productos Astro Millonario

6.4.2.1.3 Procesos e informes de ingresos

- Manejo de vendedores y Mensajeros
- Manejo de cajas
- Manejo de Bancos
- Manejo de cuotas de ingreso (Premium)
- Manejo de días festivos y días hábiles
- Manejo de promociones
- Manejo de concursos
- Manejo de ganadiarios Único Nacional
- Cotizaciones de productos
- Manejo de sondeos de precios
- Informe de ingresos

6.4.2.1.4 Procesos e información de clientes

- Manejo de clientes domiciliarios

- Manejo de clientes fidelizados
- Manejo de Clientes de Credirebaja
- Manejo de beneficiarios de Ventas Nacionales
- Manejo de médicos
- Manejo de clientes Tu carrera
- Manejo de convenios
- Informe de clientes

6.4.2.1.5 Procesos e informes de inventarios

- Manejo de maestras de transacciones de inventarios
- Generación de máximos y mínimos y reclasificación
- Manejo de pedido sugerido de mercancía a bodega
- Manejo de transacciones de inventario y despachos de bodega
- Manejo de productos faltantes en el PDV
- Manejo de pedido Nacional
- Manejo de maestro PDV
- Informes de inventario
- Submenú de productos
- Proceso de inventario físico

6.4.2.1.6 Procesos e informes de costos

- Manejo de transacciones de inventarios
- Informe de costos

6.4.2.1.7 Manejo, configuración, procesos e informes administrativos

- Manejo de presupuestos de gastos
- Manejo de activos fijos
- Manejo de SAS
- Manejo de nómina
- Manejo de horas extras
- Manejo interfase de POS
- Manejo de rollos magnético de facturas
- Manejo de mensajes
- Manejo de donaciones
- Manejo de papelería
- Manejo de comisionados

- Manejo pago de Farmatodo

6.4.2.1.8 Manejo y configuración de procesos varios del sistema

- Resumen diario de ventas
- Resumen de estadísticas de referencias
- Generar archivo pago a terceros
- Generar plano de Credirebaja
- Generar plano de ventas consolidadas
- Generar plano de saldos a fin de Mes
- Manejo de pistas de auditoría
- Transacciones diarias
- Ventas diarias y manejo de repositorio
- Mantenimiento del sistema

6.4.2.1.9 Comunicaciones entre el PDV y la sede

- Tradicional
- Internet
- Correo
- VPN

6.4.2.1.10 Manejo de utilidades varias del sistema

- Backup
- Disco duro
- Medio Magnético
- Impresoras y varios

Teniendo en cuenta todas las opciones anteriormente mencionados, se puede resaltar la importancia que tiene el FARMAPOS en el punto de venta, ya que permite consultar, vigilar, verificar, informar, realizar seguimiento, detectar inconsistencias, tomar acciones, entre otras con respecto a todos los procesos que se desarrollen en los mostradores.

Para el caso de la función principal de la práctica, la cual es el seguimiento a compromisos, esta herramienta permite consultar y verificar en que estado (Cumplido, en proceso, Incumplido) se encuentra los compromisos asignados y generados en la visita de auditoría, y de esta forma garantizar que la excepción presentada en el PDV esta completamente solucionada.

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA

Como se ha dicho anteriormente, la práctica fue realizada en el departamento de auditoría de COPSERVIR en un lapso de seis meses, desempeñando todas las labores que corresponden al cargo de auxiliar de auditoría. Una de las actividades de mayor relevancia a lo largo de la práctica fue el proceso de seguimiento a compromisos administrativos y operativos generados por las auditorías llevadas a cabo por cada uno de los supervisores

La labor de seguimiento tiene como particularidad evaluar el mes anterior, de acuerdo a los compromisos establecidos por las diferentes auditorías realizadas por los supervisores durante ese mes. Es importante resaltar que los compromisos se pueden clasificar en tres estados, dependiendo del resultado arrojado por el seguimiento, a las evidencias y soportes presentados y al nivel de cumplimiento de cada uno de los compromisos; estos estados se presentan a continuación:

- **Cumplido:** Se considera cumplido cuando se comprueba que fue realizado a satisfacción en la fecha establecida para su vencimiento. Es importante dejar evidencia y soporte de este cumplimiento.
- **En Proceso:** Estos compromisos corresponden a los que al momento del seguimiento se visualiza su ejecución parcial o su gestión frente al mismo, pero no se ha cumplido a cabalidad por causa de situaciones externas que no están en manos de los responsables.
- **Incumplido:** Se considera incumplido cuando no se ha realizado el trabajo suficiente para llevar a cabo el cumplimiento de este, teniendo en cuenta que tiene todas las posibilidades de realizarlo satisfactoriamente. Además se debe registrar el motivo por el cual se incumplió con la ejecución del mismo.

7.1 PROGRAMA PARA LA MEDICIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS OPERATIVOS

Con base en el proceso de seguimiento a compromisos, se diseñó y se desarrolló un programa el cual permite medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los compromisos adquiridos en los puntos de venta inmediatamente después de ser realizada la auditoría; por medio de este se obtiene un control permanente de los puntos de venta y de las zonas correspondientes.

Para la realización eficiente del programa, en cuanto a diseño, desarrollo e implementación se siguió la siguiente metodología:

- **Análisis:** Esta etapa fue indispensable para el desarrollo posterior del programa, en esta se recolectó y comprendió toda la información necesaria para la ejecución del mismo, obteniendo con esto los requerimientos mínimos que debe contener el software. Cabe resaltar que el buen análisis de la información permite disminuir el riesgo de malas interpretaciones al momento de diseñar el programa.
- **Diseño:** En esta etapa se realizó el proceso de traducción de cada uno de los requerimientos del programa en una representación del mismo, teniendo en cuenta que para algunos casos se utilizó un lenguaje de programación como los macros.
- **Pruebas:** Luego de realizar el diseño y desarrollo del programa, se procede a realizar las pruebas necesarias que aseguren que las entradas definidas para el software produzca correctamente los resultados obtenidos. Para el caso de no ser así se prosigue a realizar las correcciones necesarias en el proceso de diseño, e inmediatamente después se efectúan de nuevo las pruebas con el fin de verificar su eficiente ejecución.

7.1.1 Objetivos del Programa.

- Sistematizar el proceso de seguimiento a compromisos adquiridos por cada punto de venta.
- Medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los compromisos operativos, por cada punto de venta, zona y mes correspondiente.
- Facilitar la planeación de las auditorías operativas, en cuanto a la distribución de cada una de las visitas a puntos de venta.
- Identificar los puntos de venta o zonas con menores resultados arrojados por los indicadores establecidos en el programa, obteniendo un control sobre estos.
- Reducir el porcentaje de error en la manipulación de datos y en el cálculo de indicadores.

7.1.2 Requisitos del Programa. En la etapa de análisis de la información, se realizaron entrevistas a los supervisores y a la directora de auditoría de la sede con el objetivo de conocer los requisitos mínimos que debe contener el programa; estos requisitos y los planteados en el plan de trabajo de la práctica se consolidaron con el fin de unificar criterios y plasmarlos de forma eficiente en el programa.

7.1.2.1 Requisitos Funcionales

- Identificar los estados en los que puede ser clasificado un compromiso (Cumplido, Incumplido y Proceso).
- Presentar los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores, mediante una clasificación por punto de venta, zona y mes.
- Permitir el ingreso de todos los datos en relación a los compromisos adquiridos en el punto de venta, para un mes específico.
- Almacenar los estados y valores correspondientes en una base de datos.
- Permitir la revisión y control de un punto de venta o zona específica para todo el año.
- Presentar el indicador nivel de cumplimiento por cada mes, zona y punto de venta.
- Visualizar el indicador porcentaje de participación por cada zona de la sede Bucaramanga.
- Emitir alertas en el indicador nivel de cumplimiento, mediante un código de colores que indique bajos, medios y altos resultados.
- Presentar el comportamiento histórico del cumplimiento de los compromisos operativos.
- Disminuir el tiempo de análisis de resultados, mediante la visualización de consolidados o resúmenes.
- Evitar el error humano, salvo en el caso de introducción de datos.
- Herramienta de fácil acceso y manipulación.

7.1.2.2 Requisitos Operativos. Para la implementación y desarrollo eficiente del programa de medición y control de compromisos operativos, se debe contar con:

- Sistema operativo: Windows XP (o superior).
- Microsoft Office Excel 2007 o (superior).

- Tener Habilitadas las macros en documentos de Office Excel. Para esto se diseño un manual que permite y facilita la habilitación de las macros en Office 2007. (Ver Anexo B)

7.1.3 Descripción del Programa. En primer lugar es importante señalar que el software de medición y control de compromisos operativos fue realizado en el programa Microsoft Office Excel, porque es una herramienta eficaz usada para crear y aplicar formato a hojas de cálculo y para analizar y compartir información, con el fin de tomar decisiones debidamente fundamentadas. Dentro de las ventajas del programa se puede encontrar las siguientes.³⁵:

- Importar, organizar y explorar conjuntos de datos masivos con hojas de cálculo significativamente ampliadas.
- Disfrutar de mayor y mejor compatibilidad para trabajar con tablas.
- Crear y trabajar interactivamente con vistas de tablas dinámicas fácilmente.
- Ver tendencias importantes y buscar excepciones en los datos.
- Variedad de funciones para el manejo eficiente de las formulas.
- Lenguaje de fácil acceso y manipulación.
- Cuenta con la opción de utilizar lenguaje de macros de Microsoft Visual Basic.

Por otra parte para el programa, se establecieron seis grupos que permiten clasificar las excepciones o hallazgos que posiblemente se pueden presentar en un punto de venta, y a los cuales el supervisor asigna compromiso al administrador del mostrador.

Los grupos se describen a continuación:

I. ADMINISTRACIÓN DEL MOSTRADOR

Orden y aseo del punto de venta

- Inadecuado manejo de archivo de documentos (no se encuentran)
- Reparaciones o mantenimientos no realizadas por el administrador (Vidrios rotos, fluorescentes dañados, lámina, aviso luminoso...)

³⁵ Disponible en Web Site: <http://office.microsoft.com/es-es/excel/HA101641793082.aspx>; Recuperado el 20 de Septiembre de 2009.

- Cableado de datos, telefónico o energía a la vista (no está en canaleta)

Seguridad locativa y administrativa

- Extintores vencidos o no recargados
- La alarma y/o equipo de vigilancia instalada presenta fallas. (Cámaras, videograbadora)
- Puerta de acceso al interior del punto de venta no tiene seguridad (Pasador, pestillo, cerrojo)
- Locker abiertos, sin candado.

Requerimientos de índole legal para prestación de servicios.

- Documentos legales vencidos (cámara de comercio, sayco, bomberos, fumigación)
- No se encuentran copias de documentos legales en el punto de venta
- No se evidencia copia de contrato del dispensador y/o regente de farmacia del punto de venta
- El personal de inyectología no tiene el certificado que lo acredita para prestar el servicio

II. FINANCIERO

Manejo del efectivo

- Diferencias negativas y positivas
- Sobrantes

Facturación pos y manual

- Resolución de facturación vencida

III. INVENTARIOS, COMPRAS Y DISTRIBUCIÓN

Manejo de kardex

- Diferencias negativas y positivas
- Ajustes de mercancía no justificados
- Registro de inconsistencias o anomalías en despachos sin la debida justificación y soportes.

Composición de inventarios

- Excesos de productos
- Se evidencian productos quietos de valor significativo.

Estado de la mercancía

- Productos averiados o con mala presentación
- Productos de nevera sin protección (vasija plástica)
- Productos vencidos en el punto de venta.

IV. MERCADEO Y VENTAS

Servicio a domicilio

- Domiciliarios con dotación incompleta. (Camisa, jeans, botas, morral, canguro)

Servicio de inyectología

- Muebles del área de inyectología deteriorados (camilla, escalerilla, mesa)

Servicios adicionales

- Equipos electro mecánicos en mal estado. (Dispensador de sorpresas, dulces etc.)
- Básculas en mal estado

V. SISTEMAS

Estado de hardware pos

- Modem descompuesto - no funciona
- Falta de mantenimiento o reparación de elementos como impresoras, teclados, datafonos.
- Inconsistencia en pantallas auxiliares (desconfiguradas)
- El escáner no funciona.
- No se le realiza mantenimiento a las baterías de las ups.
- Cajón monedero averiado - no funciona automáticamente
- No realiza copia hora

VI. OTROS

Para realizar esta clasificación se tuvo en cuenta que las excepciones presentadas tuvieran una alta posibilidad de sanearse, proporcionando las evidencias y soportes del cumplimiento de los compromisos. Esta clasificación permite realizar una programación

más eficiente de los cronogramas de las auditorias y de la misma forma facilitar la planeación por parte de los supervisores al realizar las auditorias, con el fin de que conozcan los hallazgos detectados en las anteriores visitas y comprueben de forma directa que no se estén presentando de nuevo en los mostradores estos tipos de excepciones.

Para ingresar los datos mensualmente, es importante señalar que el programa muestra los compromisos en tres estados, dependiendo al resultado obtenido en el proceso de seguimiento y verificación del cumplimiento; los estados son: Cumplido (C), Proceso (P) e incumplido (NC).

Los valores que puede tomar las excepciones en cada uno de los estados es:

- NV = No Visitado
Se usa cuando no se ha visitado o auditado el punto de venta durante un lapso determinado.
- Cero (0)
Se usa cuando se visitó o auditó el punto de venta, y no se evidenció alguna excepción que requiera compromiso.
- 1, 2,3...
Describe la cantidad de compromisos adquiridos en cada uno de los puntos de venta.

Además teniendo en cuenta los requisitos funcionales del programa, se determinaron como indicadores, los que se describen a continuación:

- Nivel de cumplimiento

$$\left[\frac{\textit{Total de compromisos cumplidos}}{\textit{Total de compromisos cumplidos + total de compromisos incumplidos}} \right] \times 100\%$$

Este indicador permite realizar una planeación eficiente sobre las visitas o auditorias que se requieran programar dependiendo de los resultados obtenidos por el mismo; es importante destacar que para la empresa los compromisos en proceso no afectan la estadística de cumplimiento ya que sólo se toman en cuenta los compromisos incumplidos y cumplidos, debido a que los compromisos en proceso corresponden a los que por razones externas no están en manos de los responsables del cumplimiento de estos.

Este indicador se visualiza por cada punto de venta, zona y mes, igualmente el programa emite alertas en este indicador dependiendo al resultado obtenido, mediante códigos de

colores que indican los resultados bajos, medios y altos obedeciendo a los rangos establecidos para cada una de las variables.

Tabla 4. Rangos del Indicador

	90% - 100%	ALTO
	80% - 89.9999%	MEDIO
	0% - 79.9999%	BAJO

Fuente: Autor del Proyecto

- Porcentaje de Participación por zona

Este indicador es calculado para cada zona que pertenece a la sede Bucaramanga, de dos formas diferentes: cumplimiento e incumplimiento

% de participación de cumplimiento por c/d zona =

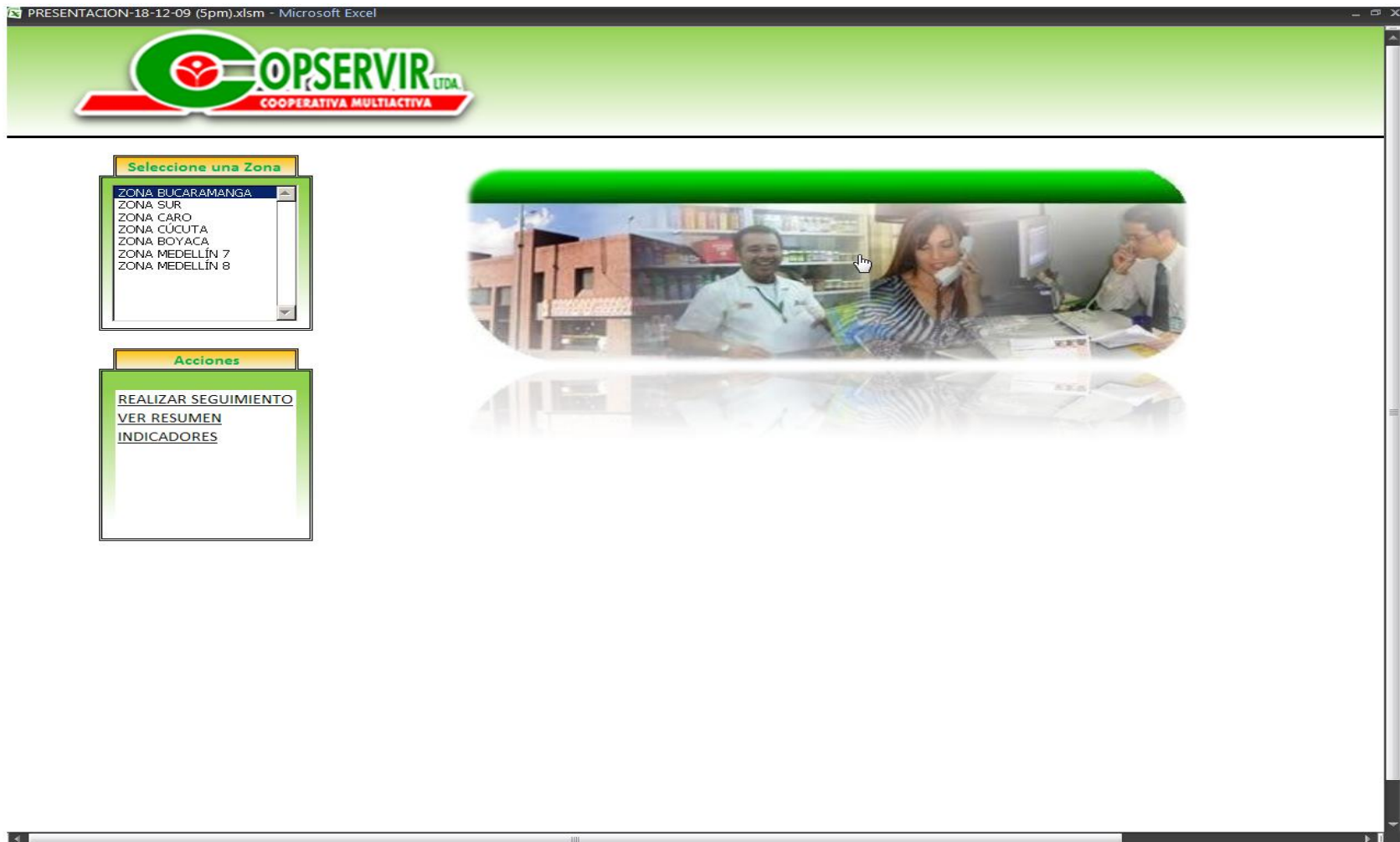
$$\left[\frac{\text{Compromisos Cumplidos por cada zona}}{\text{Total de compromisos cumplidos de todas las zonas}} \right] \times 100\%$$

% de participación de incumplimiento por c/d zona =

$$\left[\frac{\text{Compromisos incumplidos por cada zona}}{\text{Total de compromisos incumplidos de todas las zonas}} \right] \times 100\%$$

En cuanto al diseño del programa, se utilizó la misma gama de colores que COPSERVIR emplea en su logotipo, con el fin de visualizar confiabilidad de datos, sentido de pertenencia y tranquilidad. Al ingresar al software se encuentra la presentación, en la cual el usuario puede acceder a los diferentes vínculos como alimentador, resumen, indicadores o cualquier zona deseada, esta presentación se visualiza a continuación:

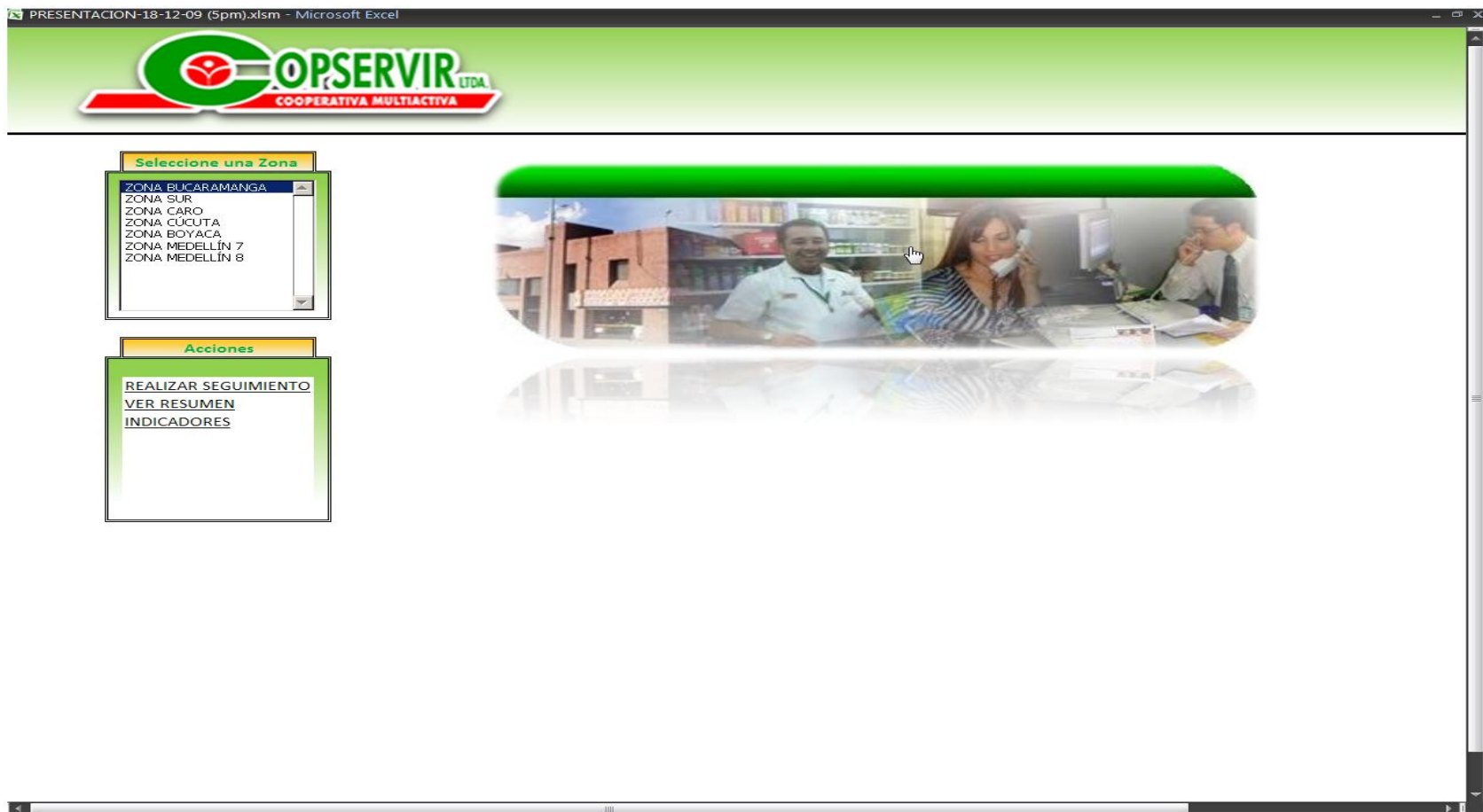
Figura 26. Presentación del Software



Fuente: Autor del Proyecto

En el cuadro *Seleccione una zona* se puede acceder a la zona deseada, en la cual se encuentra todas las excepciones que posiblemente se pueden presentar vs todos los puntos de venta correspondiente a la zona deseada.

Figura 27. Seleccionar la Zona



Fuente: Autor del Proyecto

Por ejemplo si se desea seleccionar la zona Bucaramanga se visualiza el siguiente cuadro:

Figura 28. Ejemplo Selección Zona Bucaramanga

PUNTO DE VENTA: ZONA BUCARAMANGA	B.MANGA 2			B.MANGA 4			PLUS 5 B.MANGA			B.MANGA 11			B.MANGA 12		
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC
EXCEPCIONES/COMPROMISOS															
ADMINISTRACIÓN DEL MOSTRADOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Orden y aseo del punto de venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inadecuado manejo de archivo de documentos (no se encuentran)															
Reparaciones o mantenimientos no realizadas por el administrador (vidrios rotos, fluorescentes dañados, láminas..)															
Cableado de datos, telefónico o energía a la vista (no esta en canaleta)															
Seguridad locativa y administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extintores vencidos o no recargados															
La alarma y/o equipo de vigilancia instalada presenta fallas.(cámaras, videograbadora)															
Puerta de acceso al interior del punto de venta no tiene seguridad (pasador, pestillo, cerrojo)															
Locker abiertos, sin candado															
Requerimientos de índole legal para prestación de servicios.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Documentos legales vencidos (cámara de comercio, sayco, bomberos, fumigación)															
No se encuentran copias de documentos legales en el punto de venta															
No se evidencia copia de contrato del dispensador y/o regente de farmacia del punto de venta															
El personal de inyectología no tiene el certificado que lo acredita para prestar el servicio															
FINANCIERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Manejo del efectivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diferencias negativas y positivas															
Sobrantes															
Facturación pos y manual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resolución de facturación vencida															
INVENTARIOS, COMPRAS Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Manejo de kardex	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diferencias negativas y positivas															
Ajustes de mercancía no justificados															
Registro de inconsistencias o anomalías en despachos sin la debida justificacion y soportes.															
Composición de inventarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Excesos de productos															
Se evidencian productos quietos de valor significativo.															
Estado de la mercancía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Productos averiados o con mala presentación															
Productos de nevera sin protección (vasija plástica)															

Fuente: Autor del Proyecto

En el cuadro de acciones, se puede acceder a la aplicación *realizar seguimiento*, el cual se diseñó en forma de formulario y está completamente vinculado por medio de códigos o macros. Por medio de este el usuario ingresa mensualmente los datos arrojados del proceso de seguimiento a compromisos. Es importante resaltar que para alimentar el programa se necesita tener claro cuatro variables: Mes, Zona, Punto de Venta, Tipo de Excepción. Para ingresar los datos se selecciona en primera instancia el mes correspondiente al seguimiento a compromisos.

Figura 29. Realizar Seguimiento

MES:
JULIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE

PUNTO DE VENTA:
TUNJA 3

EXCEPCIÓN:
ADMINISTRACIÓN DEL MOSTRADOR

Llenar

Seleccione el mes, la zona y el punto de venta sobre los cuales desea realizar seguimiento, luego elija la excepción a reportar y por ultimo

Fuente: Autor del Proyecto

Por ejemplo en el caso anterior se optó por el mes de Junio. Seguido a esto se continúa seleccionando la zona deseada.

Figura 30. Elegir Zona

The screenshot shows a web application window titled "Microsoft Excel - PROGRAMA PARA LA MEDICIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS OPERATIVOS COPSERVIR LTDA". The interface features the COPSERVIR logo at the top left, which includes a green circle with a red and white emblem and the text "COPSERVIR LTDA COOPERATIVA MULTIACTIVA".

On the left side, there are three dropdown menus:

- MES:** A dropdown menu currently showing "JULIO".
- ZONA:** A dropdown menu with a list of options: "ZONA BOYACA", "ZONA BUCARAMANGA", "ZONA SUR", "ZONA CARO", "ZONA CÚGUTA" (highlighted in blue), "ZONA BOYACA", "ZONA MEDELLÍN 7", and "ZONA MEDELLÍN 8".
- ADMINISTRACIÓN DEL MOSTRADOR:** A dropdown menu.

Below the dropdown menus is a button labeled "Llenar".

To the right of the dropdown menus is a large image with a green header labeled "Infraestructura". The image shows a group of people in a service center or office setting, with some individuals wearing yellow shirts and others in red. There are computers and desks visible.

At the bottom of the interface, there is a text box with the following instructions: "Seleccione el mes, la zona y el punto de venta sobre los cuales desea realizar seguimiento, luego elija la excepción a reportar y por ultimo".

Fuente: Autor del Proyecto

Luego se elige el punto de venta específico que desea ingresar los datos correspondientes al seguimiento.

Figura 31. Elegir Punto de Venta

MES:
JULIO

ZONA:
ZONA BOYACA

PUNTO DE VENTA:
TUNJA 3
TUNJA 4
TUNJA 5
TUNJA 6
DUITAMA 1
DUITAMA 2
DUITAMA 3
DUITAMA 4

Llenar

Seleccione el mes, la zona y el punto de venta sobre los cuales desea realizar seguimiento, luego elija la excepción a reportar y por ultimo

Fuente: Autor del Proyecto

Y por último se señala la excepción que desea reportar en el programa, haciendo clic en *Llenar*, y posteriormente se visualiza el siguiente cuadro:

Figura 32. Llenar las Excepciones-Compromisos

PUNTO DE VENTA: ZONA BOYACÁ		TUNJA 3		
EXCEPCIONES/COMPROMISOS		C	P	NC
ADMINISTRACIÓN DEL MOSTRADOR		0	0	0
Orden y aseo del punto de venta		0	0	0
Inadecuado manejo de archivo de documentos (no se encuentran)				
Reparaciones o mantenimientos no realizadas por el administrador (vidrios rotos, fluorescentes dañados, láminas..)				
Cableado de datos, telefónico o energía a la vista (no esta en canaleta)				
Seguridad locativa y administrativa		0	0	0
Extintores vencidos o no recargados				
La alarma y/o equipo de vigilancia instalada presenta fallas.(cámaras, videgrabadora)				
Puerta de acceso al interior del punto de venta no tiene seguridad (pasador, pestillo, cerrojo)				
Locker abiertos, sin candado				
Requerimientos de índole legal para prestación de servicios.		0	0	0
Documentos legales vencidos (cámara de comercio, sayco, bomberos, fumigación)				
No se encuentran copias de documentos legales en el punto de venta				
No se evidencia copia de contrato del dispensador y/o regente de farmacia del punto de venta				
El personal de inyectología no tiene el certificado que lo acredita para prestar el servicio				
SUBTOTAL		0	0	0
TOTAL		0		

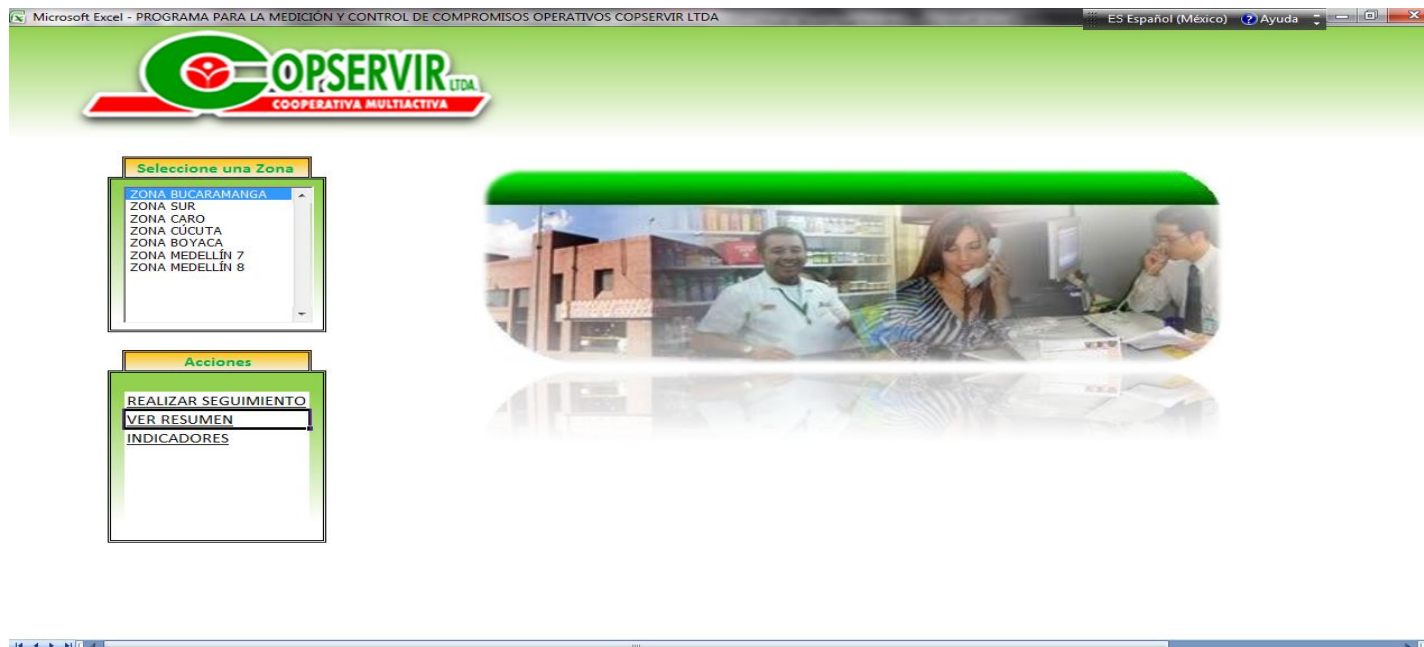
Fuente: Autor del Proyecto

Mediante el ejemplo anterior, se ilustra la forma correcta de ingresar cada uno de los datos obtenidos del seguimiento a compromisos operativos. Por otra parte el programa cuenta con dos comandos adicionales y opcionales que permiten visualizar de manera ágil las siguientes especificaciones:

- Ctrl R = Permite mostrar todas las excepciones para el punto de venta y mes seleccionado en el momento de alimentar el programa.
- Ctrl T = Permite visualizar todos los meses y todos los puntos de venta para ese grupo de excepciones seleccionado en el momento de alimentar el programa.

Adicional a esto el programa presenta un aplicativo *ver resumen*.

Figura 33. Ir a Ver Resumen



Fuente: Autor del Proyecto

En este se visualiza el número de compromisos cumplidos, en proceso, incumplidos y el total para cada zona y mes específico.

Figura 34. Resumen

COPSERVIR LTDA COOPERATIVA MULTIACTIVA												
Resumen	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	C	P	NC	TOTAL	C	P	NC	TOTAL	C	P	NC	TOTAL
<input type="checkbox"/> ZONA 1 BUCARAMANGA	2	0	1	3	8	0	2	10	6	0	0	6
<input type="checkbox"/> ZONA 2 CARO	9	0	2	11	9	0	4	13	11	3	0	14
<input type="checkbox"/> ZONA 4 CÚCUTA	4	0	0	4	8	0	0	8	7	1	0	8
<input type="checkbox"/> ZONA 5 BOYACA	2	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	2
<input type="checkbox"/> ZONA 6 BUCARAMANGA	3	0	1	4	5	0	0	5	1	1	0	2
<input type="checkbox"/> ZONA 7 Medellín	0	0	0	0	3	0	0	3	2	0	0	2
<input type="checkbox"/> ZONA 8 Medellín	5	0	1	3	6	0	1	7	2	0	0	2
Total de Compromisos	25	JULIO		27	41	AGOSTO		48	31	SEPTIEMBR		36

Fuente: Autor del Proyecto

Si se quiere conocer el resumen por punto de venta, sólo se hace clic en la zona, y se muestra lo siguiente:


Figura 35. Puntos de Venta Zona Bucaramanga

Resumen																				
JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				
C	P	NC	TOTAL	C	P	NC	TOTAL	C	P	NC	TOTAL	C	P	NC	TOTAL	C	P	NC	TC	
<input type="checkbox"/>	ZONA 1 BUCARAMANGA																			
2	0	1	3	8	0	2	10	6	0	0	6	4	0	0	4	3	0	1		
<input checked="" type="checkbox"/>	ZONA 2 CARO																			
9	0	2	11	9	0	4	13	11	3	0	14	8	2	1	11	3	1	0		
0	0	0	NV	0	0	0	NV	0	0	0	NV	0	0	0	0	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	0	0	0	NV	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	0	0	0	NV	1	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	1	0	0	1	0	0	0	NV	1	1	0	2	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	0	0	0	NV	3	1	0	4	1	0	0	1	0	0	0	NV	
0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	NV	0	0	0	NV	0	0	0	0	
0	0	0	NV	0	0	0	NV	0	0	0	NV	0	0	0	0	0	0	0	NV	
1	0	0	1	0	0	0	NV	0	0	0	NV	0	0	0	0	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	NV	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	NV	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	1	0	2	3	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	NV	
4	0	1	5	1	0	0	1	0	0	0	NV	0	0	0	NV	1	1	0	0	
2	0	1	3	3	0	1	4	0	0	0	NV	1	0	0	1	1	0	0	0	
2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	NV	1	0	0	1	1	0	0	0	
0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	NV	2	1	0	3	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	0	0	0	NV	0	0	0	0	0	0	0	NV	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	0	0	0	NV	1	0	0	1	0	0	0	NV	0	0	0	NV	
0	0	0	NV	0	0	0	NV	1	0	0	1	0	0	0	NV	0	0	0	NV	
<input type="checkbox"/>	ZONA 4 CÚCUTA																			
4	0	0	4	8	0	0	8	7	1	0	8	3	0	0	0	0	1	0	0	
<input type="checkbox"/>	ZONA 5 BOYACA																			
2	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	2	5	1	0	6	2	1	0	0	
<input type="checkbox"/>	ZONA 6 BUCARAMANGA																			
3	0	1	4	5	0	0	5	1	1	0	2	3	3	0	6	6	2	0	0	
<input type="checkbox"/>	ZONA 7 Medellín																			
0	0	0	0	3	0	0	3	2	0	0	2	9	1	2	12	5	1	0	0	
<input type="checkbox"/>	ZONA 8 Medellín																			
5	0	1	3	6	0	1	7	2	0	0	2	7	0	1	8	1	1	1	1	
Total de Compromisos			25	JULIO	27	41	AGOSTO	48	31	SEPTIEMBR	36	39	OCTUBRE	47	20	NOVIEMBR				

Fuente: Autor del Proyecto

Para el aplicativo indicadores, se muestra el indicador nivel de cumplimiento y porcentaje de participación por cada zona, para observar el de cada punto de venta se hace clic en cada zona.

Figura 36. Indicadores por Zona

						
INDICADORES * MES	JULIO			AGOSTO		
	Nivel de Cumplimiento de la zona	Porcentaje de Participación		Nivel de Cumplimiento de la zona	Porcentaje de Participación	
		C	NC		C	NC
<input type="checkbox"/> ZONA 1 BUCARAMANGA	66.67%	7.41%	3.70%	80.00%	16.67%	4.17%
<input type="checkbox"/> ZONA 2 CARO	81.82%	33.33%	7.41%	69.23%	18.75%	8.33%
<input type="checkbox"/> ZONA 4 CÚCUTA	100.00%	14.81%	0.00%	100.00%	16.67%	0.00%
<input type="checkbox"/> ZONA 5 BOYACA	100.00%	7.41%	0.00%	100.00%	4.17%	0.00%
<input type="checkbox"/> ZONA 6 BUCARAMANGA	75.00%	11.11%	3.70%	100.00%	10.42%	0.00%
<input type="checkbox"/> ZONA 7 Medellín	No hay Compromisos de Zona	0.00%	0.00%	100.00%	6.25%	0.00%
<input type="checkbox"/> ZONA 8 Medellín	83.33%	18.52%	3.70%	85.71%	12.50%	2.08%
Total de Compromisos	92.59%			85.42%		

Fuente: Autor del Proyecto

Figura 37. Indicadores por Punto de Venta

COPSERVIR LTDA. COOPERATIVA MULTIACTIVA							
INDICADORES * MES	JULIO			AGOSTO			SEPTIE
	Nivel de Cumplimiento de la zona	Porcentaje de Participación		Nivel de Cumplimiento de la zona	Porcentaje de Participación		Nivel de Cumplimiento de la zona
		C	NC		C	NC	
<input type="checkbox"/> ZONA 1 BUCARAMANGA	66.67%	7.41%	3.70%	80.00%	16.67%	4.17%	100.00
<input checked="" type="checkbox"/> ZONA 2 CARO	81.82%	33.33%	7.41%	69.23%	18.75%	8.33%	100.00
BARRANCA 1	PUNTO NO VISITADO	81.82%		PUNTO NO VISITADO	69.23%		PUNTO NO VISITADO
BARRANCA 2	PUNTO NO VISITADO			No hay compromisos			
BARRANCA 3	PUNTO NO VISITADO			100.00			
PLUS 1 BARRANCA	PUNTO NO VISITADO			100.00			
PLUS 2 BARRANCA	PUNTO NO VISITADO			100.00			
BARRANCA 6	No hay compromisos			100.00			
AGUACHICA 1	PUNTO NO VISITADO			100.00			
AGUACHICA 2	100.00%			100.00			
OCAÑA 1	PUNTO NO VISITADO			No hay compromisos			
OCAÑA 2	PUNTO NO VISITADO			No hay compromisos			
OCAÑA 3	PUNTO NO VISITADO	33.33%	100.00				
EL BANCO 1	80.00%	100.00%	100.00				
EL BANCO 2	66.67%	75.00%	0.00%				
EL BANCO 3	100.00%	100.00%	100.00				
PUERTO WILCHES 1	No hay compromisos	100.00%	100.00				
SAN VICENTE 1	PUNTO NO VISITADO	PUNTO NO VISITADO	No hay compromisos				
PUERTO BERRIO 1	PUNTO NO VISITADO	PUNTO NO VISITADO	100.00				
PUERTO BERRIO 2	PUNTO NO VISITADO	PUNTO NO VISITADO	100.00				
<input type="checkbox"/> ZONA 4 CÚCUTA	100.00%	14.81%	0.00%	100.00%	16.67%	0.00%	100.00
<input type="checkbox"/> ZONA 5 BOYACA	100.00%	7.41%	0.00%	100.00%	4.17%	0.00%	100.00
<input type="checkbox"/> ZONA 6 BUCARAMANGA	75.00%	11.11%	3.70%	100.00%	10.42%	0.00%	100.00
<input type="checkbox"/> ZONA 7 Medellín	No hay Compromisos de Zona	0.00%	0.00%	100.00%	6.25%	0.00%	100.00
<input type="checkbox"/> ZONA 8 Medellín	83.33%	18.52%	3.70%	85.71%	12.50%	2.08%	100.00
Total de Compromisos	92.59%			85.42%			100.0

Fuente: Autor del Proyecto

Es conveniente especificar que en el seguimiento a compromisos se puede obtener tres casos diferentes, las cuales se describen a continuación:

- El punto de venta es auditado por el supervisor, presentándose diferentes tipos de excepciones las cuales generan compromisos para los administradores de cada mostrador. Para el ingreso de los datos en el programa se procede a seguir la metodología anteriormente mencionada.
- El punto de venta es visitado por el supervisor, arrojando que no se requiere establecer compromisos al administrador debido a que el mostrador no presenta ningún tipo de excepción relevante. En el programa se hace necesario ingresar al punto de venta en el mes correspondientes por medio del alimentador, sin incluir los datos de las excepciones, obteniendo así en el cuadro de indicadores la especificación “No hay compromisos”.
- El punto de venta no es visitado por el supervisor. Para esto se requiere que el usuario ingrese al punto de venta en el mes correspondientes por medio del alimentador y se ubique en la casilla 69 especificando la expresión “NV” la cual significa el punto de venta no fue visitado; esto se ve reflejado en el cuadro de los indicadores.

7.2 ACTIVIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO AUXILIAR DE AUDITORÍA

Durante los seis meses de la práctica se desarrollaron las siguientes funciones y actividades:

7.2.1 Seguimiento a Compromisos. Este proceso es de gran importancia para el departamento de auditoría y la empresa en general, porque permite conocer el nivel de cumplimiento de cada uno de los compromisos generados por las diferentes auditorías realizadas en el área administrativa y operativa de la sede.

La metodología que fue utilizada para llevar a cabo esta labor, se describe a continuación:

- *Identificar y establecer los compromisos a los cuales posteriormente se les realizó el respectivo seguimiento.* Es importante resaltar que estos compromisos deben ser medibles y alcanzables desde la oficina.

Los compromisos administrativos fueron extraídos de:

- a. Las cartas consolidadas de cada mes, las cuales son realizadas por la Sra. Alicia Pabón directora de auditoría operativa, en la cual se presenta un resumen de todas las auditorías administrativas realizadas en la sede en un

mes específico, detallando las observaciones, hallazgos y compromisos presentados.

- b. El cuadro de compromisos ejecutados por cada uno de los supervisores administrativos, en la cual se visualiza cada uno de los compromisos asignados con su respectivo responsable y fecha programada.
- c. Informes de seguimiento a compromisos administrativos anteriores.

Los compromisos operativos fueron extraídos de:

- a. Las tres décadas, las cuales son un consolidado de las excepciones y observaciones más relevantes encontradas en cada una de las visitas realizadas por los auditores a los puntos de venta de la sede; estas décadas son ejecutadas por la Sra. Alicia Pabón directora de auditoría operativa cada diez días.
- b. Software de auditoría, en este se puede consultar los reportes o informes de los supervisores de cada uno de las auditorías realizadas a los puntos de venta, identificando de esta forma cada uno de los compromisos establecidos.
- c. Informes de seguimiento a compromisos operativos anteriores.

- *Alimentar la plantilla de seguimiento a compromisos.*

Para esto se *rediseñó la plantilla de Excel correspondiente al seguimiento a compromisos*, realizando mejoras debido a que la anterior presentaba algunas anomalías que no permitían el buen manejo e ingreso de datos. En la nueva plantilla se relaciona para el caso de los compromisos administrativos: fecha de ejecución de la auditoría, número de documento o informe del DAI (Número secuencial de los informes del Departamento de Auditoría Interna), nombre del informe de auditoría, departamento o área administrativa, descripción del compromiso, el responsable y su respectivo cargo, fecha programada para el cumplimiento, observaciones y resultado. Para el caso de los compromisos operativos se relaciona fecha de ejecución de la auditoría, zona, punto de venta, descripción del compromiso, nombre del administrador del punto de venta, fecha programada para el cumplimiento, observaciones y resultado.

Por medio de esta plantilla se facilita el control y seguimiento de los compromisos, el cual es alimentado mensualmente. En el Anexo C se visualiza un ejemplo de la plantilla de seguimiento a compromisos administrativos y operativos.

- *Evaluar de forma oportuna y periódica los avances de los compromisos con el fin de conocer el nivel de cumplimiento de cada uno de estos.*

Para el perfil del cargo que tiene la empresa establecido, ésta es una de las actividades o funciones más relevantes e importantes, porque permite conocer el grado de cumplimiento que tienen los administradores de los puntos de venta o los jefes de cada área administrativa en relación con los compromisos que generan los supervisores en las auditorías realizadas mensualmente. Para esto se realizaron llamadas telefónicas o entrevistas con cada uno de los responsables.

Cabe resaltar que la labor de seguimiento a compromisos tiene como particularidad el hecho de evaluar los compromisos del mes vencido, por ejemplo sí se desea realizar seguimiento a los compromisos con corte a septiembre, el seguimiento se ejecuta en octubre.

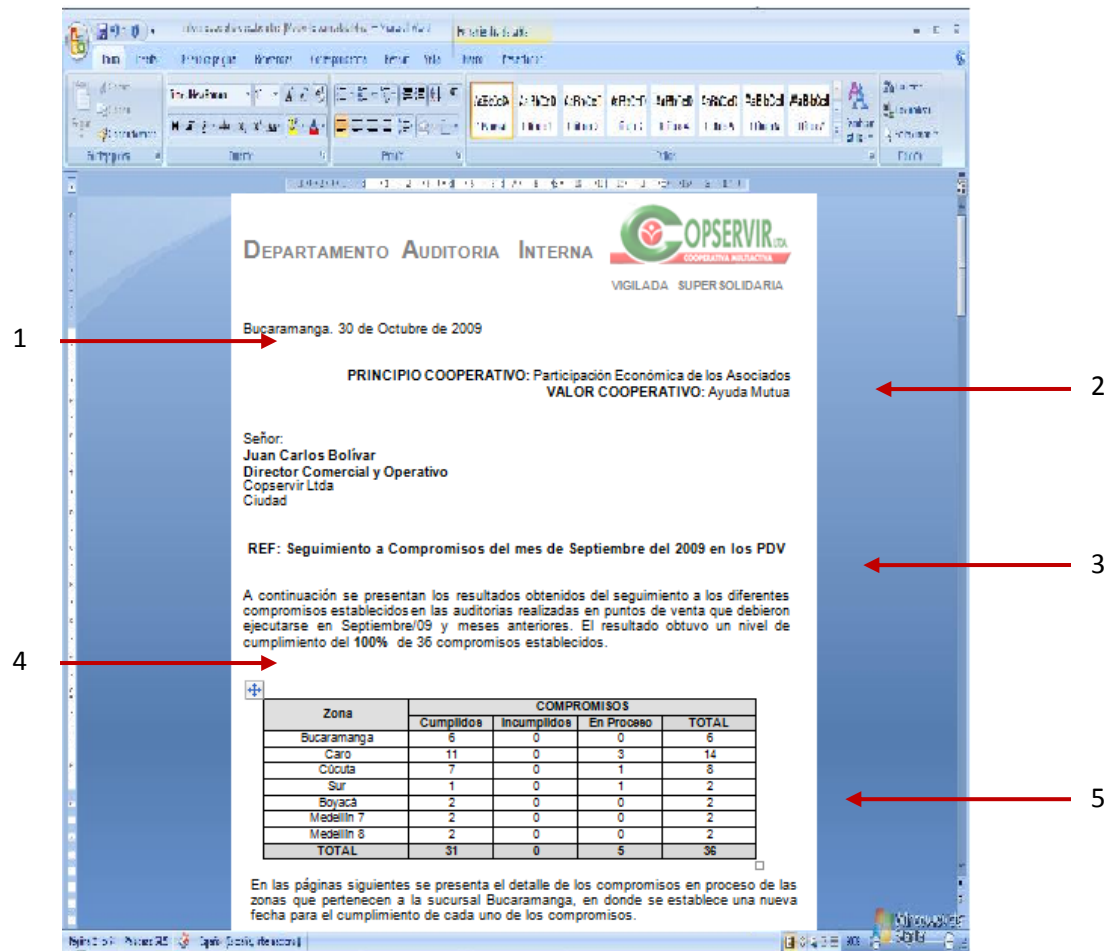
- *Realizar mensualmente los informes que corresponden al seguimiento de compromisos, con el fin de comunicar a la gerencia las novedades halladas.*

Estos informes fueron entregados los últimos días de cada mes a la gerencia y a todos los directores de cada área administrativa y operativa, con el fin de que ellos realicen las retroalimentaciones necesarias a todos los funcionarios a su cargo, sobre las situaciones o las fallas que se están presentando en la empresa y las consecuencias que puede ocasionar. De la misma forma recordar algunos puntos importantes de las normas y/o reglamentos que tiene COPSERVIR establecido. Cabe resaltar que se realizó un informe mensual para cada tipo de compromiso, es decir uno administrativo y otro de Puntos de venta. Cada informe contiene la siguiente información:

- Fecha de la presentación del informe. (1)
- Principio y Valor cooperativo. Para cada mes existe uno diferente. (2)
- REF: se indica el mes de seguimiento y tipo de informe (operativo o administrativo) (3)
- Nivel de cumplimiento del mes. (4)
- Tabla resumen, en la cual se indica el número de compromisos cumplidos, en proceso e incumplidos con su respectivo responsable. (5)

- Cuadro de compromisos, en la cual se presenta la descripción de cada uno de los compromisos que fueron asignados en proceso y cumplidos, explicando los motivos de esta clasificación.
- Nombre del archivo. Para el caso de los informes administrativos es BUC-ADMxxxx y para el operativo es BUC-PDVxxxx. (xxxx corresponde al mes y año correspondiente al seguimiento).

Figura 38. Informe de Seguimiento a Compromisos Mensual



Fuente: Autor del Proyecto

En el anexo D se detallan los informes administrativos y operativos realizados durante toda la práctica, específicamente los de los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre; sin la descripción de cada uno de los compromisos asignados como cumplidos y proceso cada mes.

La metodología descrita anteriormente se visualiza en el procedimiento de seguimiento a compromisos (Ver Anexo E).

7.2.2 Otras Funciones.

- *Supervisar el cumplimiento del cronograma de visitas de cada uno de los supervisores administrativos y operativos de COPSERVIR.*

Esta actividad se realiza con el fin de obtener un control de la entrega de todos los papeles de trabajo que se generan de las auditorías, siendo estos documentos muy importantes para el departamento ya que conforman los soportes o evidencias de las auditorías administrativas o visitas operativas a los puntos de venta.

“Los papeles de trabajo son documentos que contienen datos e información obtenidos por el supervisor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe”³⁶. El objetivo de los papeles de trabajo es ayudar a los supervisores a garantizar que la auditoría se realizó de forma adecuada y de acuerdo a las normas establecidas por la empresa.

Por los anteriores motivos se realizó informes mensuales a la Directora de Auditoría de la sede, la Sra. Alicia Pabón, los cuales fueron entregados aproximadamente el día 20 de cada mes. En el anexo F se presentan los informes de los papeles de trabajo administrativo y operativo para los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre.

- *Seguimiento a consignaciones.*

Durante la práctica se realizó en diferentes situaciones seguimiento a consignaciones, el cual es un proceso que permite vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos en materia de sistemas de registros y contabilidad de algunos puntos de venta en base a la Norma 16 DF, mediante la revisión previa de arqueos.

La norma 16 DF “define las políticas requeridas para efectuar las consignaciones de ingresos por los puntos de venta, en cuanto a montos máximos de consignar,

³⁶ Disponible en Web Site: <http://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-auditoria.html>. Recuperado el 17 de Noviembre de 2009.

reglas de días hábiles, festivos y dominicales, medidas de seguridad necesarias, faltas graves, control diario, recaudo empresarial, entre otros³⁷

Las labores que se deben ejecutar en el seguimiento, se describen a continuación:

- Verificar que los bauches correspondientes a compras a crédito, compras a débito, credirebaja coincidan con la fecha de la z (la Z corresponde al cierre de ventas diario de los puntos de venta).
- Comprobar que el valor del pin virtual coincida tanto en la z definitiva como en la tirilla de cierre del pin.
- En caso de realizar compras a otras droguerías, confirmar que se haya realizado el ingreso en el sistema de inventarios, anexando la respectiva factura de venta.
- Verificar que los recibos de caja menor se encuentren correctamente diligenciados, para esto deben incluir nombre de la persona a la que se le cancelo, valor, fecha y firmas correspondientes.
- Revisar que las tirillas de ganadiarios, pagos a terceros, bonos de fidelización se encuentren debidamente firmado con número de cedula del beneficiado.
- Revisar los vales y facturas restantes encontradas en el arqueo.
- Verificar montos de consignación y fecha.

Teniendo en cuenta esta información, se procede a alimentar la plantilla de Excel, relacionando fecha de la z, número consecutivo de la z, valor en caja, valor de la consignación con la fecha, credirebaja, ventas de tarjeta crédito y debito, valor bonos de fidelización y otros. (Ver anexo G)

Dentro de los otros se encuentran los ganadiarios los cuales son incentivos que ganan los vendedores por vender productos específicos, estos son patrocinados por los mismos proveedores. De la misma forma se localizan los recibos de caja menor, las facturas de servicios o mantenimientos, las compras a otras droguerías, el valor de las órdenes de pago, las compras de papelería, los gastos del mostrador o punto de venta, entre otros. Por otra parte es importante señalar que la tarjeta credirebaja “es un sistema de pago que ofrece COPSERVIR a sus clientes con el fin de que tengan la comodidad y la facilidad de pago, tanto

³⁷ Disponible en Web Site

http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_wrapper&Itemid=216. Recuperado el 17 de Noviembre de 2009.

individual como empresarial en los momentos especiales que necesiten de una solución ágil e importante”³⁸.

El seguimiento a consignaciones se realiza con el fin de verificar que la diferencia entre los egresos e ingresos sea cero, y por tanto confirmar el buen manejo de la contabilidad de los puntos de venta por parte de los administradores. En caso de no ser así se reporta al supervisor el hallazgo encontrado.

- *Recopilar, organizar y clasificar los papeles de trabajo administrativos y operativos.*

La primera semana de cada mes se realizó esta actividad con el fin de mantener actualizado y organizado el archivo del departamento; los papeles de trabajo operativo se ordenan dependiendo a la zona y al punto de venta al que pertenece, conteniendo los siguientes datos: informe de auditoría, excepciones, faltantes, sobrantes, productos vencidos y averiados, ajustes, pruebas de kardex y diferentes formatos establecidos por el departamento.

En cambio para el caso de los papeles de trabajo administrativos se organizan dependiendo al tipo de auditoría realizada y al supervisor encargado de la misma, conteniendo los siguientes datos: informe de auditoría, excepciones, observaciones, pruebas y formatos establecidos por el departamento.

Cabe resaltar que en el archivo del departamento se encuentran todos los documentos, datos, correspondencia, informes, pruebas y papeles de trabajo de los últimos tres meses realizados; los documentos correspondientes a otros meses son enviados al archivo de la empresa, dejando como soporte un acta en la cual se relaciona el nombre de los documentos y la fecha de los mismos.

- *Seguimiento a redención de bonos de fidelización*

Para el mes de septiembre y octubre se realizó seguimiento y validación efectiva a la redención de bonos de fidelización, mediante llamadas telefónicas a los clientes permitiendo rectificar cada uno de los desprendibles que se encuentran adjuntos a los arqueos. Este proceso se ejecutó para 17 puntos de venta correspondientes a 900 bonos redimidos por clientes externos.

³⁸ Disponible en Web Site:

http://www.larebajavirtual.com/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1&id_ciudad=

Recuperado el día 1 de Diciembre de 2009.

En primera instancia se diseñó una plantilla en Excel que permitiera el fácil manejo y manipulación de los datos. En este se relaciona la información que se presenta a continuación (Ver Anexo H):

- Fecha del Arqueo
- Nombre del Cliente
- Cédula del Cliente
- Valor del Bono Redimido
- Hora de la redención del bono
- Teléfono y/o Celular del Cliente
- Observación del seguimiento
- Número de la Factura
- Nombre del Cajero del PDV
- Nombre Vendedor del PDV

Esta información es extraída de los desprendibles de cada arqueo del punto de venta; en algunas ocasiones en el arqueo no se encontró toda la información completa, para lo cual se requirió consultar los rollos de cada día del punto de venta en el Software de auditoría o la base de datos de Clientes fidelizados del FARMAPOS.

En el Anexo I se especifica el informe correspondiente a seguimiento bonos cliente Fiel. Es primordial especificar que los resultados de este seguimiento son entregados a la Directora de Auditoría, Director Comercial y los directores de zona correspondientes, con el fin de tomar medidas y acciones respectivas para que estas situaciones no vuelvan a ocurrir, y por tanto los clientes y la empresa no se vean afectados por este tipo de casos.

Es importante resaltar que el Programa Cliente Fiel que maneja COPSERVIR LTDA es “Un reconocimiento establecido para premiar la fidelidad y la confianza de los clientes, en el cual por las compras que se realizan se acumulan puntos que posteriormente se convertirán en beneficios”³⁹. Los beneficios, novedades y otros temas de interés del programa se informan a los clientes a través de los diferentes canales de contacto reportados por ellos como correo electrónico, mensaje de texto al número de celular, correo directo y otros medios masivos.

Para que los clientes adquieran los diferentes beneficios del Programa Cliente Fiel, “deben acumular puntos que se otorgan a través de las compras, por ejemplo por cada \$1.000 en compras se conceden 10 puntos, estos se acumulan durante el bimestre en curso.

³⁹ Disponible en Web Site:

http://www.larebajavirtual.com/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=41&id_ciudad; Recuperado el 19 de Noviembre de 2009

Para este caso en específico es importante resaltar que dentro de los beneficios del programa se encuentran los bonos de descuento los cuales son bimestrales, liquidándose en los meses de Enero, Marzo, Mayo, Julio, Septiembre y Noviembre, este se informa al cliente por medio de correo electrónico o a través de mensaje de texto según el canal de comunicación reportado por cada cliente, especificándole el valor de su bono, vigencia y punto de venta para poder utilizarlo.

Dentro de los requisitos de los bonos de fidelización se encuentra:

- Se tiene derecho a bono de descuento a partir de 2.000 puntos acumulados en el respectivo bimestre.
- La vigencia del bono será de 2 meses a partir de su liquidación.
- Los bonos se asignan al punto de venta donde el cliente realiza la mayoría de sus compras y es allí mismo donde debe utilizarse.
- Para utilizar el bono es indispensable presentar la cédula de ciudadanía.
- Una vez otorgado el bono de descuento el cliente inicia nueva acumulación de puntos.
- Los clientes que no hayan logrado el nivel mínimo de puntos para recibir bono, inician el nuevo bimestre con este saldo a favor⁴⁰.

- *Seguimiento a compras a proveedores*

Este seguimiento se realizó con el fin de verificar que la empresa cuenta con todos los soportes o facturas de compras a proveedores, los cuales son pagos efectuados a crédito; de esta forma se puede comprobar los tipos de hallazgos o excepciones que se presentan en el proceso que abarca la compra y pago a proveedores.

Se estudió el mes de agosto de seis puntos de venta, encontrando que en la validación física de los desprendibles de los arqueos no se visualizan las facturas y/o desprendibles de pago a proveedores como Alpina, Distribuidoras Unidas S.A., Coca Cola, Represander Ltda., Fresca Leche, Bavaria S.A., y Terraza Veracruz, debido a que se encuentran archivadas con los comprobantes de pago de cada proveedor en el área de tesorería. En el Anexo J se presenta el informe de este seguimiento.

⁴⁰ Disponible en Web Site:

http://www.larebajavirtual.com/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=41&id_ciudad; Recuperado el 19 de Noviembre de 2009.

- *Participación Física en el Inventario del Centro de distribución (CEDI)*

En varias oportunidades se participó de esta actividad como coordinadora de inventarios, a continuación se describen las fechas correspondientes:

- 31 de Julio de 2009
- 31 de Agosto de 2009
- 26 de Septiembre de 2009.
- 23 de Octubre de 2009
- 20 de Noviembre de 2009.
- 18 de Diciembre de 2009.

- *Apertura de urnas de la fundación COPSERVIR*

Durante la práctica se realizó apertura de urna a cuatro puntos de venta, relacionando en un formato de arqueo el valor recaudado; además se debe vigilar y asegurar que el administrador registre en el FARMAPOS (Pharmacy Point of Sale) este valor.

- *Participación en la organización y realización de la integración por parte del departamento de auditoría.*

En dos ocasiones se participó de esta actividad, preparando y organizando la presentación del departamento en la cual se incluye: reflexión, misión y visión, tema central, cumpleaños de los trabajadores, temas varios y grito motivacional.

7.2.3 Apoyo a Diferentes Auditorías Administrativas. Durante la práctica se brindó Apoyo a todos los supervisores en las diferentes tareas, actividades o funciones correspondientes a las auditorías realizadas en el área administrativa de la empresa.

- *Apoyo auditoría de Control Previo y Posterior*

Mensualmente se verificó que todos los soportes o facturas del Proveedor Coca-Cola coincidieran con el pago realizado por el departamento de contabilidad y tesorería. Estas facturas corresponden a las compras de productos Coca-Cola realizadas por cada uno de los puntos de venta para ofrecen un servicio eficiente y completo. De la misma forma se comprobó que todas las facturas se encuentren legalizadas y con los requisitos mínimos que exigen las normas de COPSERVIR LTDA.

En la auditoría de control posterior se realiza una revisión de los movimientos que ejecuta la cooperativa en el mes anterior, uno de estos es el ingreso del personal a la empresa específicamente el de los domiciliarios. Para este caso se verificó mensualmente que los mensajeros no cuenten con deudas, comparendos o multas pendientes con la dirección de tránsito; para lo cual se requirió consultar con el número de la cedula las siguientes páginas Web:

- <http://www.transitobucaramanga.gov.co/> (DIRECCION DE TRANSITO DE BUCARAMANGA); en Estado de cuenta.
- <http://www.simit.org.co/Simit/index.html> (SIMIT: sistema integrado de información sobre); en Estado de cuenta
- http://www.mintransporte.gov.co/online/Consultas/transito/consulta_licencia.htm (MINISTERIO DE TRANSPORTE); en Consulta de la licencia de conducción.

Es importante señalar que este tipo de auditoría se realiza mensualmente en el área administrativa de la empresa.

- *Apoyo auditoría CEDI (Centro de distribución)*

Se realizó auditoría al cuarto de devoluciones, con el fin de conocer el grado de gestión y de cumplimiento a la norma por parte de este, ya que la norma estipula que la mercancía se debe tener en el cuarto con un plazo máximo de un mes. Se validaron más de 1000 referencias, las cuales eran devueltas por los puntos de venta por causas como mala presentación, averiados, vencidos, entre otros.

Del mismo modo en una ocasión se buscó comprobar que los productos que estaban a punto de salir de la bodega a puntos de venta fuesen los mismos que se especifican en los registros y actas enviadas a los mismos. Con esto se quiere controlar la pérdida de mercancía durante los trayectos de la bodega a los locales de Droga la Rebaja y así mismo asegurarse de que en los PDV (Puntos de Venta) no se presenten ni faltantes ni sobrantes de mercancías.

Es importante señalar que este tipo de auditoría se realiza mensualmente en el área administrativa de la empresa.

- *Apoyo al seguimiento de Documentos Legales en los puntos de venta*

Se verificó que todos los puntos de venta contarán con los documentos legales exigidos en las normas de COPSERVIR LTDA, por medio de llamadas telefónicas a los administradores de cada PDV. Para el caso de que el punto de venta no cuente con algún documento se le asignó compromiso al director de zona correspondiente para gestionar con el área administrativa dicho documento. Los documentos exigidos son los siguientes:

Tabla 5. Documentos Legales

DOCUMENTO LEGAL
Acta visita de sanidad
Certificado cámara de comercio
Certificado de bomberos
Certificado de fumigación
Certificado SAYCO y ACIMPRO
Certificado uso de suelo
Certificados de inyectología
Fotocopia cancelación industria y comercio
Fotocopia contrato del regente
Fotocopia del contrato de arrendamiento
Fotocopia del contrato de recolección de desechos
Fotocopia resolución DIAN facturas manuales
Fotocopia resolución DIAN facturas POS
Regente de farmacia
Registro de industria y comercio

Fuente: Autor del Proyecto

- Durante los seis meses de la práctica se brindó apoyo otras auditorías como suministro y dotación (Ver Anexo K), comunicaciones: Consumo Telefónico-Internet, Servicio al asociado (SAS), seguimiento a campaña agosto, financiera, entre otras.

8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

8.1 PROPUESTAS IMPLEMENTADAS Y MEJORAS

Durante la práctica se diseñó e implementó un programa para la medición y control de los compromisos operativos generados por las auditorías, el cual tuvo como objetivo sistematizar el proceso de seguimiento a compromisos, obteniendo mejoras significativas para el proceso, el departamento de auditoría y la empresa en general.

Las razones por las cuales se sustentan las mejoras en el proceso a seguimiento a compromisos, se describen a continuación:

- Se obtiene un conocimiento más detallado del proceso y de los resultados obtenidos en el seguimiento a compromisos operativos, mediante la recopilación de información histórica y datos estadísticos del proceso como los indicadores propuestos en el programa de medición y control de compromisos operativos.
- Reduce tiempos en el procesamiento y análisis de información.
- Asegura una mejora significativa en la calidad del proceso y el desarrollo del mismo, convirtiéndolo en un proceso eficiente.
- Reduce el porcentaje de error en la manipulación de datos y el cálculo de los indicadores.
- Detalla el comportamiento histórico de los indicadores por cada punto de venta, zona y mes.
- Permite la visualización y análisis de datos concretos.
- Asegura la información obtenida del seguimiento a compromisos en una base de datos confiable y verídica.
- Ordena y clasifica, bajo determinados criterios y categorías todos los tipos de excepciones que posiblemente se presentan en los puntos de venta, y a las cuales se les genera compromiso.
- Permite visualizar el resultado de los indicadores por cada punto de venta, zona y mes, con el fin de conocer el grado de gestión y cumplimiento de cada uno de los administradores del PDV o directores de zona.

Para el caso de las mejoras que se presentan en el departamento de Auditoría gracias a la propuesta presentada en la práctica, se encuentran:

- Permite y facilita la planeación y distribución de las visitas a los puntos de venta, centrandó mayor atención en los mostradores con índices bajos en relación al promedio.
- Proporciona al auditor una ayuda en el momento de realizar la planeación, ya que le permite conocer los tipos de excepciones presentadas en las auditorias anteriores.
- Permite obtener un mayor control y seguimiento al nivel de cumplimiento de los compromisos generados de las auditorias por parte de los puntos de venta.

Para el caso de las mejoras que se generan en COPSERVIR, se encuentran:

- Al obtener mayor control sobre los puntos de venta, este se ve reflejado en el incremento de los niveles de cumplimiento de los compromisos generados por las auditorias.
- Disminuir la presencia de excepciones en los puntos de venta, por medio del cumplimiento de todas las normas, procedimientos, políticas y principios que tiene COPSERVIR establecido, generando de esta forma eficientes resultados a nivel comercial y financiero.

8.2 EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Por medio del diseño y la implementación del programa de medición y control de los compromisos operativos generados de las auditorias, ha permitido al departamento de auditoría identificar los puntos de venta y zonas con menores resultados en el nivel de cumplimiento, con el fin de realizar seguimiento permanente y obtener un control que garantice que los puntos de venta cumplan con todas las normas y políticas que tiene COPSERVIR establecido en sus reglamentos.

Por otra parte ha facilitado el desarrollo eficiente de las auditorias porque le permite al supervisor conocer los tipos de excepciones relevantes que se han presentado en el PDV con el fin de realizar una planeación eficaz de las visitas, centrandó mayor atención en las excepciones que se han presentado en anteriores ocasiones. De la misma manera le facilita a la Directora auditoría operativa la realización de la distribución mensual de las visitas porque le permite identificar los puntos de venta críticos.

Igualmente gracias al programa se pudo sistematizar el proceso de seguimiento a compromisos, en cuanto a la creación de una base datos que permite visualizar el comportamiento histórico de los resultados para cada punto de venta, zona y mes, reduciendo notoriamente los tiempos de procesamiento y análisis.

CONCLUSIONES

- Durante el desarrollo de la práctica, se ejecutaron las funciones básicas del cargo auxiliar de auditoría, centrando mayor atención en el seguimiento a compromisos operativos y administrativos que surgen a raíz de las diferentes auditorías llevadas a cabo, evaluando el nivel de cumplimiento y generando los informes correspondientes.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se realizó seguimiento a 165 compromisos administrativos, obteniendo un nivel de cumplimiento promedio del 91% para el período del 17 de julio 2009 al 16 enero de 2010. Los resultados arrojados en el proceso de seguimiento durante los seis meses de la práctica, se visualizan a continuación:

Tabla 6. Resultados Seguimiento Compromisos Administrativos Junio - Noviembre

COPSERVIR	JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE		
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC
COMPRAS	7	0	1	1	1	0	No hay C			1	0	0	0	1	0	No hay C		
CEDI	0	1	3	4	0	0	4	0	0	0	1	0	11	1	0	No hay C		
GESTIÓN HUMANA	16	4	2	2	2	0	2	0	0	2	0	0	2	3	1	1	2	0
FINANCIERO	1	0	0	5	0	0	6	0	0	No hay C			1	0	0	No hay C		
DIR. ZONA	1	0	0	6	5	0	6	1	0	No hay C			No hay C			1	0	0
SERVICIOS ADMON.	No hay C			2	0	2	2	0	0	No hay C			No hay C			1	0	0
COMERCIAL	No hay C			1	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
TECNOLOGÍA	No hay C			4	0	0	7	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0
SEGURIDAD	No hay C			1	0	0	4	2	0	0	0	1	1	3	0	2	1	0
MANTENIMIENTO	No hay C			No hay C			1	0	1	3	0	0	No hay C			No hay C		
MERCADEO	No hay C			No hay C			0	2	1	No hay C			No hay C			No hay C		
JURÍDICO	No hay C			No hay C			2	0	0	0	0	1	0	1	0	No hay C		
TOTAL DE COMPROMISOS	36			38			42			12			27			10		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	81%			93%			95%			80%			94%			100%		

Fuente: Autor del Proyecto

Se puede observar que el departamento con mayor número de compromisos establecidos durante el segundo semestre del 2009 es Gestión Humana, seguido del Centro de distribución y la Dirección de zona.

Para el caso de los compromisos operativos, se realizó seguimiento a 223 compromisos, obteniendo en promedio un nivel de cumplimiento del 89%. Los datos obtenidos a través del proceso de seguimiento a compromisos se muestran a continuación:

Tabla 7. Resultados Seguimiento Compromisos Operativos Junio – Noviembre

COPSERVIR	JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE		
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC
BUCARAMANGA	7	1	0	2	0	1	8	0	2	6	0	0	4	0	0	3	0	1
CARO	5	1	1	9	0	2	9	0	4	11	3	0	8	2	1	3	1	0
CÚCUTA	0	0	0	4	0	0	8	0	0	7	1	0	3	0	0	0	1	0
BOYACÁ	6	0	4	2	0	0	2	0	0	2	0	0	5	1	0	2	1	0
SUR	1	0	0	3	0	1	5	0	0	1	1	0	3	3	0	6	2	0
MEDELLÍN 7	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	9	1	2	5	1	0
MEDELLÍN 8	0	1	0	5	0	1	6	0	1	2	0	0	7	0	1	1	1	1
TOTAL DE COMPROMISOS	30			30			48			36			50			29		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	81%			83%			85%			100%			91%			91%		

Fuente: Autor del Proyecto

Observando los resultados anteriores, se puede identificar que la zona con mayor número de compromisos establecidos durante el segundo semestre de 2009 es Caro, seguido de Bucaramanga.

- El proceso de seguimiento a compromisos operativos y administrativos generados de las auditorías, tiene como finalidad verificar, vigilar y asegurar que los compromisos generados en cada una de las auditorías se cumplan en relación a las normas y lineamientos establecidos por COPSERVIR; para esto se hace necesario revisar y comprobar de forma detallada cada uno de las acciones preventivas y correctivas que han tomado los administradores de los puntos de venta o directores zona en relación a las recomendaciones, sugerencias, compromisos o comentarios asignados por el auditor.
- En el proceso de seguimiento a compromisos se pudo evidenciar que en la mayoría de los casos, el incumplimiento a compromisos se debe a olvido y falta de interés por los responsables. Para el caso de los compromisos en proceso se debe a la falta de presupuesto por parte de la empresa, falta de tiempo para la ejecución del compromiso, inconvenientes externos, dependencia de otras personas, entre otros.
- Con base en el proceso de seguimiento a compromisos, se diseñó y desarrolló un programa para la medición y control de los compromisos operativos generados de las auditorías realizadas en los puntos de venta, el cual sistematiza este proceso obteniendo una base de datos en la cual se visualiza el comportamiento histórico del nivel de cumplimiento por cada punto de venta, zona y mes y el porcentaje de

participación de cada una de las zonas para los estados cumplido e incumplido. Esto reduce los tiempos de procesamiento y análisis de datos.

- El programa permite y facilita a la Directora de Auditoría Operativa la planeación y distribución de las visitas o auditorías a los puntos de venta, centrando mayor atención en los mostradores con índices bajos en relación al promedio. Igualmente se adquiere un mayor control y seguimiento sobre todos los puntos de venta y zonas, con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las normas, políticas y principios que tiene COPSERVIR establecido y disminuir la presencia de excepciones en los puntos de venta.
- Por medio del programa se pudo obtener un mayor control sobre cada uno de los puntos de venta en relación al nivel de cumplimiento y porcentaje de participación por zona, obteniendo aumentos significativos en el nivel de cumplimiento. Esto se visualiza en el siguiente cuadro:

Tabla 8. Nivel de Cumplimiento por Zonas para los Meses de Junio – Noviembre

INDICADORES * MES	JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE		
	% Niv	% Part		% Niv	% Part		% Niv	% Part		% Niv	% Part		% Niv	% Part		% Niv	% Part	
	C	C	NC	C	C	NC	C	C	NC	C	C	NC	C	C	NC	C	C	NC
<input type="checkbox"/> ZONA 1 BUCARAMANGA	100%	26%	0%	67%	7%	3%	80%	17%	4%	100%	19%	0%	100%	9%	0%	75%	14%	5%
<input type="checkbox"/> ZONA 2 CARO	83%	19%	4%	82%	30%	7%	69%	19%	8%	100%	35%	0%	89%	19%	2%	100%	14%	0%
<input type="checkbox"/> ZONA 4 CÚCUTA	0%	0%	0%	100%	13%	0%	100%	17%	0%	100%	23%	0%	100%	7%	0%	0%	0%	0%
<input type="checkbox"/> ZONA 5 BOYACA	60%	22%	15%	100%	7%	0%	100%	4%	0%	100%	6%	0%	100%	12%	0%	100%	9%	0%
<input type="checkbox"/> ZONA 6 BUCARAMANGA	100%	4%	0%	75%	10%	3%	100%	10%	0%	100%	3%	0%	100%	7%	0%	100%	27%	0%
<input type="checkbox"/> ZONA 7 Medellín	100%	11%	0%	0%	0%	0%	100%	6%	0%	100%	6%	0%	82%	21%	5%	100%	23%	0%
<input type="checkbox"/> ZONA 8 Medellín	0%	0%	0%	83%	17%	3%	86%	13%	2%	100%	6%	0%	88%	16%	2%	50%	5%	5%
Total de Compromisos	81%			83%			85%			100%			91%			91%		

Fuente: Autor del Proyecto

- El programa ha facilitado el desarrollo eficiente de las auditorías porque le permite al supervisor conocer los tipos de excepciones relevantes que se han presentado en el PDV con el fin de realizar una planeación eficaz de las visitas, centrando mayor atención en las excepciones que se han presentado en anteriores ocasiones y que tienen un alto grado de ocurrencia.
- Para el caso de la supervisión del cumplimiento del cronograma de visitas de cada uno de los supervisores administrativos y operativos de COPSERVIR, se pudo

evidenciar que el cumplimiento es del 100% ya que todas las visitas programadas para cada supervisor son ejecutadas de manera cumplida y completa. Pero por otra parte los papeles de trabajo desarrollados por cada auditor en algunas ocasiones no son entregados a tiempo en el área administrativa, debido a la alta carga laboral con la que cuentan. Los resultados del nivel de cumplimiento de la entrega de los papeles de trabajo a corte al día 20 de cada mes, se visualiza a continuación:

- Papeles de trabajo administrativos

Tabla 9. Papeles de Trabajo Administrativos

SUPERVISOR	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
NHORA MARTÍNEZ	100%	100%	100%	100%	50%	100%
VICTOR ORDOÑEZ	100%	100%	50%			
JOSE A. SIERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SONIA NIETO	No	No	No	No	No	100%
GABRIEL HERRERA						100%

Fuente: Autor del Proyecto

- Papeles de trabajo operativo

Tabla 10. Papeles de Trabajo Operativos

SUPERVISOR	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
SERGIO CARREÑO	63.30%	No	100%	100%	100%	93%
FABIO LANCHEROS	100%	82%	100%	67%	100%	100%
GABRIELA BARRIENTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NHORA MARTÍNEZ	No	100%	100%	No	No	100%
VICTOR ORDOÑEZ	No	100%	100%			
JOSE A. SIERRA	No	100%	100%	100%		100%
GERMAN SALAS*				100%		
HELMAN VILLAFANE*					0%	0%
PATRICIA FRANCO*					0%	
LETICIA JARAMILLA*						100%

* Supervisores no pertenecen a la sede

Fuente: Autor del Proyecto

RECOMENDACIONES

- En el procedimiento y metodología utilizada para calcular el nivel de cumplimiento de los compromisos generados por las auditorias, los compromisos en proceso no alteran este indicador mensual, debido a que COPSERVIR sede Bucaramanga considera y establece un compromiso en proceso cuando se ha realizado la gestión pero no se ha cumplido a cabalidad por causa de situaciones externas que no están en manos de los responsables. Es importante resaltar que desde la ingeniería industrial los compromisos en proceso si alteran las estadísticas del indicador y afectan el proceso de seguimiento interno, ya que sin importar los motivos o razones estos compromisos todavía se encuentran pendientes por cumplir y requieren de seguimiento permanente.

Por lo tanto se recomienda implementar una nueva fórmula para calcular el nivel de cumplimiento:

$$\left[\frac{\text{Total compromisos } C}{\text{Total compromisos } C + \text{total compromisos } P + \text{total compromisos } NC} \right] \times 100\%$$

En donde Compromisos C = Compromisos Cumplidos

Compromisos P = Compromisos en Proceso

Compromiso NC = Compromisos Incumplidos

- Con el fin de evidenciar las diferencias que se presentan entre las dos formas de cálculo del indicador anteriormente mencionado, se diseño y desarrolló un programa para la medición y control de los compromisos operativos, en el cual los compromisos en proceso afectan los resultados de dichos indicadores: Nivel de cumplimiento y porcentaje de participación por zona, obteniéndose resultados más bajos en comparación al otro programa diseñado. (Ver Anexo medio magnético)

Es importante resaltar la importancia de identificar los compromisos en proceso e incumplidos, porque se requiere conocer detalladamente las razones y motivos que conllevan al no cumplimiento ya sea parcial o completo, con el fin de tomar medidas o acciones al respecto que eviten presencia de estas situaciones nuevamente.

- El proceso de seguimiento a compromisos tiene como particularidad el hecho de evaluar los compromisos del mes anterior, por ejemplo si se desea realizar

seguimiento a los compromisos con corte a Octubre se debe realizar en Noviembre. De esta manera se le ofrece mayor tiempo al programado para cumplir su compromiso debido a que por políticas de la empresa el cumplimiento se mide con corte al día en que se realiza el informe de seguimiento a compromisos más no al día programado para el cumplimiento.

Para esto se recomienda establecer al auxiliar practicante de auditoría un cronograma de visitas operativas, el cual permite verificar y supervisar directamente el cumplimiento de los compromisos, calificando de manera muy estricta las fechas programadas.

Otra posibilidad sería realizar el seguimiento de forma quincenal, lo cual evitaría ofrecer plazos tan grandes para el cumplimiento de los compromisos y se identificaría el nivel de cumplimiento real y el sentido de pertenencia con la empresa.

- Se sugiere que el auxiliar practicante de auditoría participe en la lectura de los informes de auditoría, con el fin de que obtenga un mayor conocimiento sobre los compromisos y tenga un alto nivel argumentativo en el momento de supervisar y comunicar a los responsables el estado del compromiso.

BIBLIOGRAFÍA

- RUEDA, Adriana. Manual de Inducción específica auxiliar practicante de auditoría interna, sucursal Bucaramanga. Bucaramanga, 2007. 60 p.
- Disponible en WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=38.
- Disponible en WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=36.
- Disponible en WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=37.
- Disponible en WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_wrapper&Itemid=219.
- Disponible WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=1449&Itemid=1.
- ¹Disponible WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=1397.
- Disponible WEB Site:
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_content&task=view&id=1488&Itemid=1.
- Reorganización Administrativa 2009: Boletín Informativo a los Asociados No. 41. Agosto 2009
- Disponible en WEB Site:
http://www.copservir.com/asocopservir/index.php?option=com_content&task=view&id=41&Itemid=178
- Comunicado 2009: Comunicado Copservir Ltda. Marzo 2009

- Disponible en WEB Site: <http://www.cooperar.galeon.com/definicion.htm>.
- Disponible en WEB Site:
<http://www.lablaa.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>.
- MANUAL DE HABILIDADES PARA AUDITORIA. Introducción básica a la planificación y realización de auditorías de gestión en las organizaciones. ICONTEC, 2003.p. 10.
- Disponible en WEB Site: <http://www.portalcooperativo.coop/doctrina.htm>.
- Disponible en WEB Site: <http://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>.
- Disponible en WEB Site: http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_auditoria-definicion_generica_de_auditoria/12650-2.
- Disponible en WEB Site: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>.
- NORMA TECNICA COLOMBIANA DE NORMALIZACIÓN. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental NTC – ISO 19011. Bogota.39 p.
- Disponible en WEB Site: <http://www.gerencie.com/auditoria-administrativa.html>. Recuperado el 1 de Agosto de 2009.
- MANUAL DE HABILIDADES PARA AUDITORIA. Introducción básica a la planificación y realización de auditorías de gestión en las organizaciones. ICONTEC, 2003.p. 9.
- BECERRA. Alejandra, basada en datos suministrados por la empresa COPSERVIR LTDA.
- Disponible en WEB Site: <http://soporte.tiendalinux.com/portal/Portfolio/VPN>
- INFORMACIÓN BASADA EN EL PROGRAMA PHARMACY POINT OF SALE, FARMAPOS.

- Disponible en Web Site: <http://office.microsoft.com/es-es/excel/HA101641793082.aspx>;
- Disponible en Web Site: <http://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-auditoria.html>. Recuperado el 17 de Noviembre de 2009.
- Disponible en Web Site
http://www.copservir.com/copservirportal/index.php?option=com_wrapper&Itemid=216
- Disponible en Web Site:
[http://www.larebajavirtual.com/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1&id_ciudad=.](http://www.larebajavirtual.com/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1&id_ciudad=)
- Disponible en Web Site:
[http://www.larebajavirtual.com/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=41&id_ciudad](http://www.larebajavirtual.com/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=41&id_ciudad=)

ANEXOS

Anexo A. Software de Auditoría

Menú Auditoría
Informe x Visita
Programación
Consultas
Consultar Visita
Consultar Historico
Informes
Informes Detallados
Inventario - Efectivo
Estadística Excep.
Seguimiento A
Compromisos
Informe x PDV
Informe x Área
Informe x Detallado
Genérico Auditores
Reporte Cb1000
Transferencias
Seg. Maestras
Reporte Financiero
Factores de Costo
Cuarto-Bodega
Rep. Domicilios
Consultar Rollo
Clientes Recambio

Auxiliar Practicante Auditoría Cerrar Sesión | Cambiar Contraseña

Bienvenido

APLICATIVOS MANEJADOS

 <p>Reporte del Cb1000 Reporte que cruza la información de las transacciones entre los puntos de venta, el cuarto de devolución y la bodega.</p>	 <p>Venta Nacional Aplicativo para realizar las Ventas Nacionales de manera automática, desde los puntos de venta, y manual, realizada por las operadoras de la línea 01 8000.</p>
 <p>Extranet Proveedores Aplicativo que permite la consulta de la programación de pagos de facturas de los proveedores.</p>	 <p>Inventario Equipos de Computo Aplicativo que maneja el inventario de los equipos de computo de cada una de las sucursales.</p>
 <p>Seguimiento a los Factores del Costo Aplicativo que permite hacer</p>	 <p>Software de Auditoria Software para la centralización de</p>

Windows taskbar: Listo | Intranet local

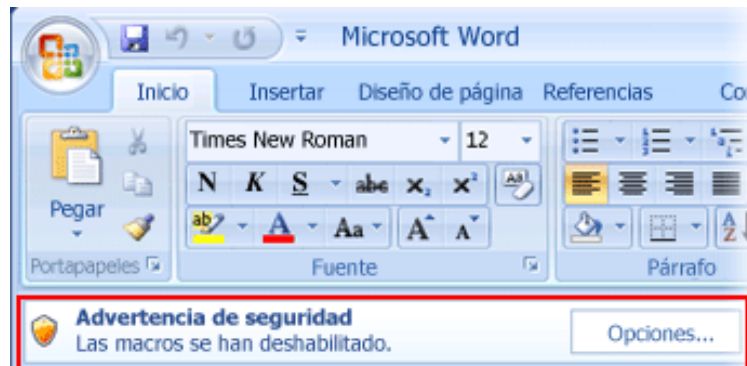
Anexo B. Manual Para Habilitar Una Macro En Office Excel

1. ¿Qué es una macro y cuáles son los riesgos de seguridad?

“El propósito de una macro es automatizar tareas de uso frecuente. Aunque algunas macros son simplemente la grabación de las pulsaciones de tecla o los clic del mouse, los programadores escriben macros de VBA (Visual Basic para Aplicaciones (VBA): versión del lenguaje de macros de Microsoft Visual Basic que se utiliza para programar aplicaciones basadas en Microsoft Windows y que se incluye en varios programas de Microsoft.) más eficaces que utilizan código que puede ejecutar muchos comandos en el equipo. Por esta razón, las macros de VBA suponen un riesgo para la seguridad”⁴¹.

2. Habilitar la ejecución de una macro no firmada en Excel 2007⁴²

Si el Centro de confianza detecta un problema relacionado con estas comprobaciones, la macro se deshabilita de forma predeterminada y aparece la barra de mensajes para notificarle de que hay una macro que puede no ser segura.



Al hacer clic en *Opciones* en la barra de mensajes, aparece un cuadro de diálogo de seguridad que permite habilitar la macro. Cuando aparece un cuadro de diálogo de seguridad, tiene la opción de habilitar la macro o dejarla deshabilitada. Sólo debe habilitarla si sabe con certeza que procede de una fuente de confianza.

⁴¹ Disponible en Web Site: Fuente: <http://office.microsoft.com/es-es/excel/HP011195793082.aspx>. Recuperado 5 diciembre del 2009.

⁴² Disponible en Web Site: Fuente: Fuente: <http://office.microsoft.com/es-es/help/HA100310713082.asp>. Recuperado 5 diciembre del 2009.




Nota importante: Si sabe que el documento y la macro proceden de una fuente de confianza, tienen una firma válida y no desea volver a recibir notificaciones sobre ellos, en lugar de cambiar la configuración del Centro de confianza a una configuración de seguridad de macros menos segura, puede hacer clic en la opción *Confiar en todos los documentos de este editor* del cuadro de diálogo de seguridad

2.1. Cambiar la configuración de seguridad de las macros de todos los documentos en el Centro de confianza

La configuración de seguridad de las macros se encuentra en el Centro de confianza. Sin embargo, si trabaja en una organización, es posible que el administrador del sistema haya cambiado la configuración predeterminada; por tanto, quizá no pueda hacer cambios en ella.


Nota: Al cambiar la configuración de la macro en el Centro de confianza, sólo cambia para el programa de Office que esté utilizando. La configuración de la macro no cambia para todos los programas de Office.

Siga estos pasos en estos programas de 2007 Microsoft Office system: Word, Excel, PowerPoint o Access

- a) Haga clic en el **botón de Microsoft Office**  y, a continuación, en **Opciones de Nombre del programa**, donde **Nombre de programa** es el nombre del programa que está utilizando, por ejemplo, **Opciones de Word**.
- b) Haga clic en **Centro de confianza**, en **Configuración del Centro de confianza** y, a continuación, en **Configuración de ActiveX**.
- c) Haga clic en las opciones que desee:

- **Deshabilitar todas las macros sin notificación** Haga clic en esta opción si no confía en las macros. Todas las macros y alertas de seguridad de los documentos se deshabilitan. Si hay documentos con macros sin firmar en las que sí confíe, puede poner estos documentos en una ubicación de confianza. Los documentos de ubicaciones de confianza se pueden ejecutar sin la comprobación del sistema de seguridad del Centro de confianza.
- **Deshabilitar todas las macros con notificación** Esta es la configuración predeterminada. Haga clic en esta opción si desea deshabilitar las macros, pero desea recibir alertas de seguridad si hay macros presentes. De este modo, puede elegir cuándo habilitar esas macros caso por caso.
- **Deshabilitar todas las macros excepto las firmadas digitalmente** Esta configuración es igual que **Deshabilitar todas las macros con notificación** excepto en que si la macro está firmada digitalmente por un editor de confianza, puede ejecutarse si ya se ha confiado en el editor. De lo contrario, se le notifica. De este modo, puede decidir habilitar esas macros firmadas o confiar en el editor. Todas las macros sin firmar se deshabilitan sin notificación.
- **Habilitar todas las macros (no recomendado, puede ejecutarse código posiblemente peligroso)** Haga clic en esta opción para permitir que se ejecuten todas las macros. Esta configuración hace que el equipo sea vulnerable a código posiblemente malintencionado y no se recomienda.
- **Confiar en el acceso al modelo de objeto de proyectos de VBA** Esta configuración es sólo para programadores.

Sugerencia: En Word, Excel y PowerPoint, puede abrir el cuadro de diálogo de configuración de seguridad de macros desde la ficha **Programador** en la cinta de opciones. Si la ficha **Programador** no está disponible, haga clic en el **botón de Microsoft**

Office  y, a continuación, haga clic en **Opciones de Nombre del programa**, donde **Nombre de programa** es el nombre del programa que está utilizando, por ejemplo, **Opciones de Excel**. Haga clic en **Más frecuentes** y, a continuación, active la casilla de verificación **Mostrar ficha Programador en la cinta de opciones**.

Anexo C. Ejemplo de la Plantilla de Seguimiento a Compromisos Administrativos y Operativos

Fecha DAI	DAI	Informe	D/to	Compromiso	Responsable	Fecha	Observaciones Seguimiento	R/Tado
05/08/09	61	Disponible	Gestión Humana	Pendiente anulación de orden de pago por \$10 mil girada en Junio 4, correspondiente a una liquidación de contrato. Este valor debe ser consignado en el Banco Agrario.	Dir. Gestión Humana Sra. Silvia Parra	11/08/09	La orden de pago era del Sr. Oscar Zabala, la cual ya se consigno el Banco Agrario. Con Soporte en el correo.	Cumplido
08/07/09	54	Documentos legales y contratos de arrendamiento	Financiero	Se realizará el ajuste del canon de arrendamiento de Florida 1 y se descontará lo cancelado de más.	Dir. Financiero Sra. Adriana Estupiñán	01/08/09	El ajuste era de \$52.770, el cual ya fue realizado. Se verifico en el VPN	Cumplido

Ejemplo de la plantilla de seguimiento a compromisos operativos.

<i>Fecha DAI</i>	<i>DAI</i>	<i>Zona</i>	<i>PDV</i>	<i>Compromiso</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha</i>	<i>Observaciones Seguimiento</i>	<i>R/Tado</i>	
03/08/09	Web	Zona 7	Medellín 1	Consignar el valor de \$63,090 por diferencia negativa ya que se observó destroqué de los productos Ezos, dorixina y cerrokast, por error en miligramos.	A.P.V Jhon Jairo Romero Rozo	15/08/09	Se consigno el arqueo del 15/08/09 como sobrante de auditoría.	Cumplido	
03/08/09	Web	B/manga	B/manga 12	Gestionar la recarga del extintor amarillo con fecha de vencimiento Agosto/09	A.P.V Sonia E. Santander	30/08/09	Ya se realizó el mantenimiento al extintor, la nueva fecha de vencimiento es en agosto 2010.	Cumplido	
03/08/09	Web	B/manga	B/manga 12	Apartados se encuentran productos averiados a un costo de \$72.821 (13r.). DZ debe evaluar y tomar la decisión con respecto a estos.	A.P.V Sonia E. Santander	15/08/09	El shampo se devolvió a bodega, las pastillas están incompletas y no se ha podido realizar nada en cuestión.	Incumplido	Nueva Fecha: 20/09/09

Anexo D Informes de seguimiento a compromisos administrativos y operativos

a. Informe de seguimiento a compromisos administrativos del mes de Junio

Bucaramanga, 29 de Julio 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Interés por la comunidad
VALOR COOPERATIVO: Responsabilidad

Señor:
Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos Administrativos del mes de Junio del 2009

El nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en las auditorias administrativas fue del 81%. Estos compromisos debieron cumplirse en Junio/09 y meses anteriores con un total de 36 compromisos establecidos.

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	7	1	0	8
Dep. Financiero	1	0	0	1
Dep. Gestión Humana	16	2	4	22
Dirección de zona	1	0	0	1
Bodega	0	3	1	4
TOTAL	25	6	5	36

El departamento con mayor número de compromisos establecidos durante este periodo, es el de Gestión Humana con una participación del 61% del total de compromisos establecidos.

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso y los compromisos incumplidos, además se establece una nueva fecha para el cumplimiento de cada uno de estos.

Atentos a los respectivos comentarios.

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora Departamento de Auditoria

Elaboró: Mayra Alejandra Becerra M
Auxiliar practicante de auditoria

b. Informe de seguimiento a compromisos operativos mes de Junio

Bucaramanga, 29 de Julio de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Interés por la comunidad
VALOR COOPERATIVO: Responsabilidad

Señor:
Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos del mes de Junio del 2009 Puntos de Venta.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del seguimiento a los diferentes compromisos establecidos en las auditorías realizadas en puntos de venta que debieron ejecutarse en Junio/09 y meses anteriores. El resultado obtuvo un nivel de cumplimiento del **81%** de 30 compromisos establecidos.

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	7	0	1	8
Caro	5	1	1	7
Medellín 7	3	0	0	3
Medellín 8	0	0	1	1
Boyacá	6	4	0	9
Sur	1	0	0	1
TOTAL	22	5	3	30

La zona con mayor número de compromisos establecidos durante este periodo, es la zona de Boyacá con una participación del 31% del total de compromisos establecidos. En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso e incumplidos, en donde se establece una nueva fecha para el cumplimiento de los mismos.

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora Departamento de Auditoria

Elaboró: Mayra Alejandra Becerra M
Auxiliar practicante de auditoria

c. Informe de seguimiento a compromisos administrativos del mes de Julio

Bucaramanga, 28 de Agosto 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Adhesión voluntaria y abierta
VALOR COOPERATIVO: Democracia

Señor:

Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos Administrativos del mes de Julio del 2009

El nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en las auditorías administrativas fue del **93%**. Estos compromisos debieron cumplirse en Julio/09 y meses anteriores con un total de 38 compromisos establecidos.

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Compras	1	0	1	2
Dep. Financiero	5	0	0	5
Servicios Generales	2	2	0	4
Seguridad	1	0	0	1
Dep. Gestión Humana	2	0	2	4
Dep. Comercial y Operativo	1	0	2	3
Dep. Tecnología	4	0	0	4
Dirección de zona	6	0	5	11
Bodega	4	0	0	4
TOTAL	26	2	10	38

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso e incumplidos, en donde se establece una nueva fecha.

Atentos a los respectivos comentarios

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora Departamento de Auditoría

Elaboró: Mayra Alejandra Becerra M
Auxiliar practicante de auditoría

d. Informe de seguimiento a compromisos operativos mes de Julio

Bucaramanga, 28 de Agosto de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Adhesión voluntaria y abierta
VALOR COOPERATIVO: Democracia

Señor:
Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos del mes de Julio del 2009 en los Puntos de Venta.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del seguimiento a los diferentes compromisos establecidos en las auditorías realizadas en puntos de venta que debieron ejecutarse en Julio/09 y meses anteriores. El resultado obtuvo un nivel de cumplimiento del **83%** de 30 compromisos establecidos.

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	2	1	0	3
Caro	9	2	0	11
Medellín 8	5	1	0	6
Cúcuta	4	0	0	4
Boyacá	2	0	0	2
Sur	3	1	0	4
TOTAL	25	5	0	30

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso e incumplidos de las zonas que pertenecen a la sucursal Bucaramanga, en donde se programa una nueva fecha.

Atentos a los respectivos comentarios y sugerencias.

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora Departamento de Auditoria

Elaboró: Mayra Alejandra Becerra M
Auxiliar practicante de auditoria

e. Informe de seguimiento a compromisos administrativos del mes de Agosto

Bucaramanga, 29 de Septiembre 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Gestión Democrática por parte de los Asociados
VALOR COOPERATIVO: Honestidad

Señor:

Juan Carlos Bolívar

Director Comercial y Operativo

Copservir Ltda.

Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos Administrativos del mes de Agosto del 2009

El nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en las auditorias administrativas fue del **95%**. Estos compromisos debieron cumplirse en Agosto/09 y meses anteriores con un total de 42 compromisos establecidos.

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Dep. Financiero	6	0	0	6
Mantenimiento	1	1	0	2
Servicios Generales	2	0	0	2
Seguridad	4	0	2	6
Dep. Gestión Humana	2	0	0	2
Dep. Comercial y Operativo	1	0	0	1
Dep. Tecnología	7	0	0	7
Dirección de zona	6	0	1	7
Mercadeo	0	1	2	3
Jurídica	2	0	0	2
CEDI	4	0	0	4
TOTAL	35	2	5	42

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso e incumplidos, en donde se establece una nueva fecha.

Atentos a los respectivos comentarios.

Cordialmente,

ALICIA PABÓN JAIMES

Directora Departamento de Auditoria

Elaboró: Mayra Alejandra Becerra M

Auxiliar practicante de auditoria

f. Informe de seguimiento a compromisos operativos mes de Agosto

Bucaramanga, 29 de Septiembre de 2009.

PRINCIPIO COOPERATIVO: Gestión Democrática por parte de los Asociados
VALOR COOPERATIVO: Honestidad

Señor:
Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos del mes de Agosto del 2009 en los Puntos de Venta.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del seguimiento a los diferentes compromisos establecidos en las auditorías realizadas en puntos de venta que debieron ejecutarse en Agosto/09 y meses anteriores. El resultado obtuvo un nivel de cumplimiento del **85%** de 48 compromisos establecidos.

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	8	2	0	10
Caro	9	4	0	13
Medellín 7	3	0	0	3
Medellín 8	6	1	0	7
Cúcuta	8	0	0	8
Boyacá	2	0	0	1
Sur	5	0	0	5
TOTAL	41	7	0	48

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos incumplidos de las zonas que pertenecen a la sucursal Bucaramanga, en donde se establece una nueva fecha.

Atentos a los respectivos comentarios y sugerencias.

Cordialmente,

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora Departamento de Auditoria

Elaboró: Mayra Alejandra Becerra M
Auxiliar practicante de auditoria

g. Informe de seguimiento a compromisos administrativos del mes de Septiembre.

Bucaramanga, 30 de Octubre de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Participación Económica de los Asociados

VALOR COOPERATIVO: Ayuda Mutua

Señor:

Juan Carlos Bolívar

Director Comercial y Operativo

Copservir Ltda

Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos Administrativos del mes de Septiembre del 2009

El nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en las auditorías administrativas fue del **80%**. Estos compromisos debieron cumplirse en Septiembre/09 y meses anteriores con un total de 12 compromisos establecidos.

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Compras	1	0	0	1
Mantenimiento	3	0	0	3
Informática	1	0	0	1
Seguridad	0	1	0	1
Gestión Humana	1	0	0	1
Comercial	0	0	1	1
Seguridad informática	1	0	0	1
Plantación y riesgos	1	0	0	1
Jurídico	0	1	0	1
CEDI	0	0	1	1
TOTAL	8	2	2	12

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso y incumplidos, a los cuales se les establece una nueva fecha para su cumplimiento respectivo.

Atentos a los respectivos comentarios.

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES

Directora Departamento de Auditoría

Elaboró: Mayra Alejandra Becerra M

Auxiliar practicante de auditoría

h. Informe de seguimiento a compromisos operativos mes de Septiembre.

Bucaramanga. 30 de Octubre de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Participación Económica de los Asociados
VALOR COOPERATIVO: Ayuda Mutua

Señor:
Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos del mes de Septiembre del 2009 en los PDV

A continuación se presentan los resultados obtenidos del seguimiento a los diferentes compromisos establecidos en las auditorías realizadas en puntos de venta que debieron ejecutarse en Septiembre/09 y meses anteriores. El resultado obtuvo un nivel de cumplimiento del **100%** de 36 compromisos establecidos.

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	6	0	0	6
Caro	11	0	3	14
Cúcuta	7	0	1	8
Sur	1	0	1	2
Boyacá	2	0	0	2
Medellín 7	2	0	0	2
Medellín 8	2	0	0	2
TOTAL	31	0	5	36

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso de las zonas que pertenecen a la sucursal Bucaramanga, en donde se establece una nueva fecha para el cumplimiento de cada uno de los compromisos.

Atentos a los respectivos comentarios y sugerencias.

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora de Auditoría

Elaboró: MAYRA ALEJANDRA BECERRA M
Auxiliar Practicante de Auditoría

i. Informe de seguimiento a compromisos administrativos del mes de Octubre.

Bucaramanga, 1 de Diciembre de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Educación, Capacitación e Información

VALOR COOPERATIVO: Solidaridad

Señor:

Juan Carlos Bolívar

Director Comercial y Operativo

Copservir Ltda

Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos Administrativos del mes de Octubre del 2009

El nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en las auditorías administrativas fue del **94%**. Estos compromisos debieron cumplirse en Octubre/09 y meses anteriores con un total de 27 compromisos establecidos.

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Inventarios	0	0	1	1
Financiera y administrativa	1	0	0	1
Soporte POS	1	0	0	1
Seguridad	1	0	3	4
Personal	1	0	0	1
Nómina	1	1	3	5
Comercial	1	0	0	1
Jurídico	0	0	1	1
CEDI	11	0	1	12
TOTAL	17	1	9	27

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso e incumplidos, en donde se establece una nueva fecha.

Atentos a los respectivos comentarios.

Cordialmente,

ALICIA PABÓN JAIMES

Directora Departamento de Auditoría

Elaboró: Mayra Alejandra Becerra M

Auxiliar Practicante de Auditoría

j. Informe de seguimiento a compromisos operativos del mes de Octubre.

Bucaramanga, 1 de Diciembre de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Educación, Capacitación e Información
VALOR COOPERATIVO: Solidaridad

Señor:
Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

Seguimiento a Compromisos del mes de Octubre del 2009 en los Puntos de Venta.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del seguimiento a los diferentes compromisos establecidos en las auditorías realizadas en puntos de venta que debieron ejecutarse en Octubre y meses anteriores. El resultado obtuvo un nivel de cumplimiento del **91%** de 50 compromisos establecidos.

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	4	0	0	4
Caro	8	1	2	11
Medellín 8	7	1	0	8
Medellín 7	9	2	1	12
Cúcuta	3	0	0	3
Boyacá	5	0	1	6
Sur	3	0	3	4
TOTAL	39	4	7	50

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso e incumplidos, estableciendo una nueva fecha para su cumplimiento.

Atentos a los respectivos comentarios y sugerencias.

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora de Auditoría

Elaboró: MAYRA ALEJANDRA BECERRA M
Auxiliar Practicante de Auditoría

k. Informe de seguimiento a compromisos administrativos del mes de Noviembre.

Bucaramanga, 1 de Diciembre de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Educación, Capacitación e Información
VALOR COOPERATIVO: Solidaridad

Señor:
Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

REF: Seguimiento a Compromisos del mes de Noviembre del 2009 en los Puntos de Venta.

El nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en las auditorías administrativas fue del 100%. Estos compromisos debieron cumplirse en Octubre/09 y meses anteriores con un total de 10 compromisos establecidos.

Área	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Servicios administrativos	1	0	0	1
Tecnología	0	0	1	1
Seguridad	2	0	1	3
Nómina	1	0	2	3
Comercial	1	0	0	1
Dirección de Zona	1	0	0	1
TOTAL	6	0	4	10

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso e incumplidos, estableciendo una nueva fecha para su cumplimiento.

Atentos a los respectivos comentarios.

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora de Auditoría

Elaboró: MAYRA ALEJANDRA BECERRA M
Auxiliar Practicante de Auditoría

I. Informe de seguimiento a compromisos operativos del mes de Noviembre.

Bucaramanga, 30 de Diciembre de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Educación, capacitación e información
VALOR COOPERATIVO: Solidaridad

Señor:
Juan Carlos Bolívar
Director Comercial y Operativo
Copservir Ltda
Ciudad

REF. Seguimiento a Compromisos del mes de Noviembre del 2009 en los Puntos de Venta.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del seguimiento a los diferentes compromisos establecidos en las auditorías realizadas en puntos de venta que debieron ejecutarse en Noviembre/08 y meses anteriores. El resultado obtuvo un nivel de cumplimiento del **91%** de 29 compromisos establecidos.

Zona	COMPROMISOS			
	Cumplidos	Incumplidos	En Proceso	TOTAL
Bucaramanga	3	1	0	4
Caro	4	0	1	5
Cúcuta	0	0	1	1
Boyacá	2	0	1	3
Sur	6	0	2	8
Medellín 7	4	0	1	5
Medellín 8	1	1	1	3
TOTAL	20	2	7	29

En las páginas siguientes se presenta el detalle de los compromisos en proceso e incumplidos, estableciendo una nueva fecha para su cumplimiento.

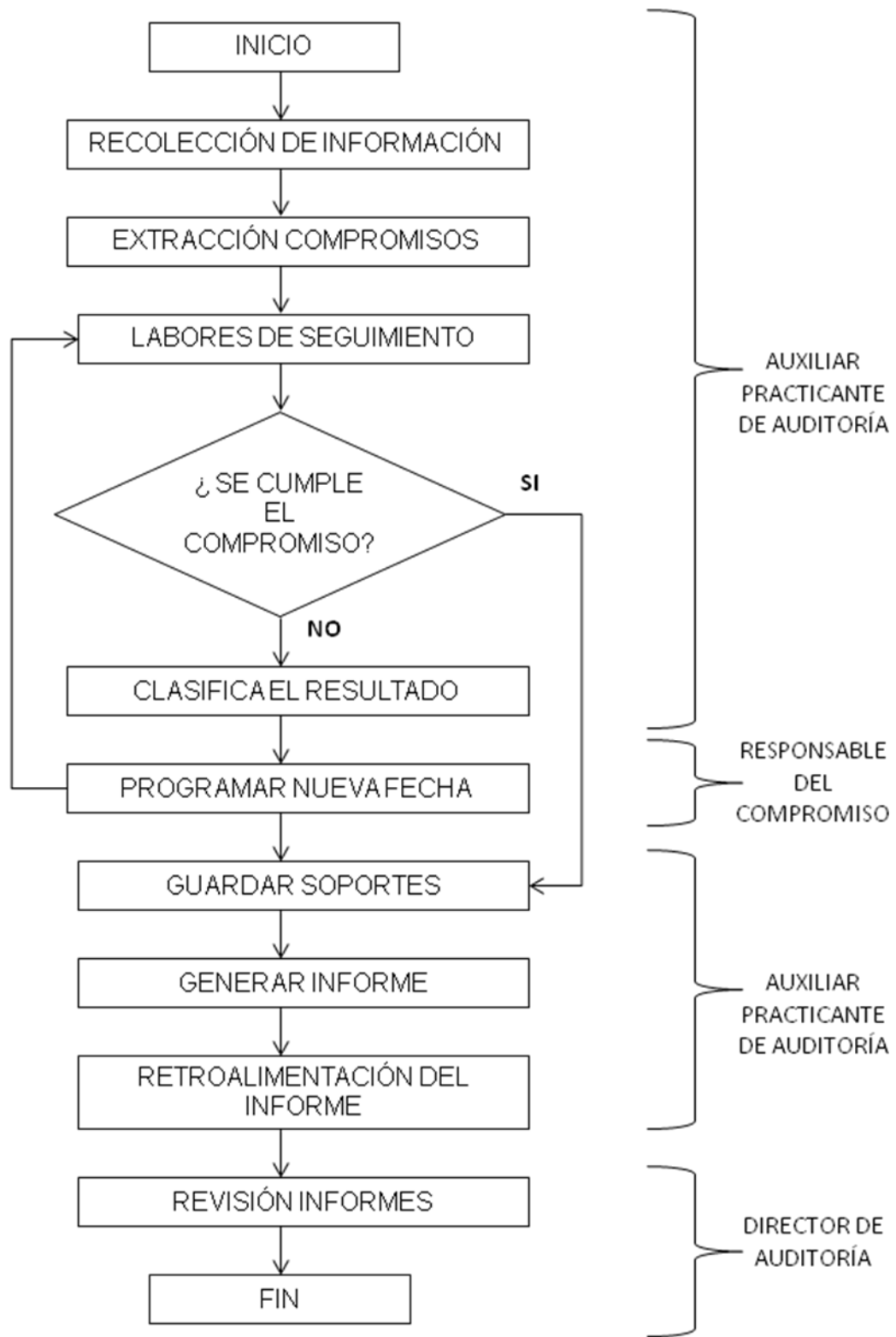
Atentos a los respectivos comentarios y sugerencias.

Cordialmente

ALICIA PABÓN JAIMES
Directora de Auditoria

Elaboró: MAYRA ALEJANDRA BECERRA M
Auxiliar Practicante de Auditoria

Anexo E. Procedimiento de Seguimiento a Compromisos



Anexo F. Informes de Seguimiento a Papeles de Trabajo Administrativo y Operativo

a. Informe administrativo del mes de Junio.

Bucaramanga, 22 de Junio de 2009

Señora:

ALICIA PABÓN

Directora de Auditoría

Copservir Ltda.

Ciudad

PAPELES DE TRABAJO ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES AL MES DE JUNIO DEL AÑO 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoría se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las auditorías administrativas realizadas en el mes de Junio se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes:

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	Ok	Pendiente
Nhora Martínez	Auditoría de Mercadeo	Junio/09	x	
	Auditoría SAS	Junio/09	x	
	Auditoría Prima Semestral	Junio/09	x	
	Plus 1 Piedecuesta	01/06/09	x	

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	Ok	Pendiente
Víctor Ordóñez	Auditoría de Servicios Generales	Junio/09	x	

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	Ok	Pendiente
José Arcadio Sierra	Aguachica 2	13/06/09	x	
	Aguachica 1	14/06/09	x	
	Informe CEDI	Junio/09	x	

Atento a comentarios y sugerencias.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez

Auxiliar Practicante de Auditoría Interna

b. Informe operativo del mes de Junio.

Bucaramanga, 22 de Junio de 2009

Señora:
ALICIA PABÓN
 Directora de Auditoria
Copservir Ltda
 Ciudad

PAPELES DE TRABAJO OPERATIVOS DEL MES DE JUNIO DEL 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las visitas operativas realizadas en el mes de Junio se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes.

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	1. 2.	Fecha (Junio)	Ok	Pendiente
Sergio Alberto Carreño	Barranca 1	Caro		(10-11)		x
	Plus 1 Barranca	Caro		(2-3)		x
	Plus 2 Barranca	Caro		(4-5)		x
	Plus 1 Florida	Bucaramanga		(8-9)		x
	Bucaramanga 11	Bucaramanga		10	x	
	Bucaramanga 6	Sur		11	x	
	Bucaramanga 16	Sur		12	x	
	Sogamoso 2,4,6,8	Boyacá		(17-21)	x	
	Tunja 2	Boyacá		(22-23)	x	
	Tunja 5	Boyacá		(22-23)	x	
	Moniquira	Bucaramanga		24	x	
TOTAL VISITAS: 7						

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Junio)	Ok	Pendiente
Fabio Lancheros	Duitama 4	Boyacá	(1-3)	x	
	Duitama 5	Boyacá	(1-3)	x	
	Málaga	Bucaramanga	(4-5)	x	
	Bucaramanga 4	Bucaramanga	(8-9)	x	
	Auditoria Marco SAD		(10-26)	x	
TOTAL VISITAS: 4					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Junio)	Ok	Pendiente
Luz Gabriela Barrientos	Medellín 1	Medellín	(1-2)	x	
	Medellín 8	Medellín	(3-4)	x	
	Medellín 9	Medellín	5	x	
	Itagui	Medellín	(6-7)	x	
	Plus 1 Envigado	Medellín	(10-12)	x	
	Medellín 12	Medellín	(16-17)	x	
	Medellín 11	Medellín	(17-18)	x	
	Segunda Década		23	x	
	Girardota	Medellín	(24-25)	x	
	Bello	Medellín	(26-27)	x	
	TOTAL VISITAS: 9				
TOTAL INFORMES: 1					

Atento a comentarios.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez
Auxiliar Practicante de Auditoria

c. Informe administrativo del mes de Julio.

Bucaramanga, 20 de Agosto de 2009

Señora:
ALICIA PABÓN
Directora de Auditoria
Copservir Ltda
Ciudad

PAPELES DE TRABAJO ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES AL MES DE JULIO DEL AÑO 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las auditorias administrativas realizadas en el mes de Julio se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes:

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	OK	Pendiente
Nhora Martínez	Informe de Suministros	Julio/01/09	x	
	Revisión Estructura de Precios	Julio/09	x	
	Auditoria de Tecnología	Julio/09	x	

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	OK	Pendiente
Víctor Ordoñez	Informe de Servicios Generales	Julio/09	x	
	Seguimiento al Efectivo	Julio/09	x	

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	OK	Pendiente
José Arcadio Sierra	Informe CEDI	Julio/09	x	

Atenta a comentarios y sugerencias.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez

Auxiliar Practicante de Auditoria

d. Informe operativo del mes de Julio.

Bucaramanga, 20 de Agosto de 2009

Señora:
ALICIA PABÓN
 Directora de Auditoria
Copservir Ltda.
 Ciudad

PAPELES DE TRABAJO OPERATIVOS DEL MES DE JULIO DEL 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las visitas operativas realizadas en el mes de Julio se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes.

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Julio)	OK	Pendiente
Fabio Lancheros	Florida 3	Sur	2	X	
	Cúcuta 6	Cúcuta	(6-7)	X	
	Cúcuta 12	Cúcuta	9	X	
	Cúcuta 13	Cúcuta	10	X	
	Cúcuta 16	Cúcuta	8	X	
	Florida 5	Sur	16	x	
	Florida 6	Sur	17	x	
	Plus 2 Bucaramanga	Bucaramanga	(21-22)		x
	Plus 1 Bucaramanga	Sur	(23-24)		x
	Barranca 6	Caro	(27-28)	x	
	Puerto Wilches	Caro	(29-30)	x	
TOTAL VISITAS: 11					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Julio)	O K	Pendiente
Luz Gabriela Barrientos	Medellín 37	Z8 Medellín	1	x	
	Medellín 38	Z8 Medellín	2	x	
	Medellín 39	Z8 Medellín	3	x	
	Medellín 17	Z7 Medellín	6	x	
	Medellín 26	Z7 Medellín	7	x	
	Medellín 40	Z7 Medellín	8	x	
	Medellín 18	Z7 Medellín	9	x	
	Medellín 19	Z7 Medellín	10	x	
	Medellín 33	Z7 Medellín	17	x	
	Medellín 28	Z8 Medellín	(21-22)	x	
	Medellín 14	Z7 Medellín	(23-24)	x	
	Medellín 15	Z7 Medellín	(27-28)	x	
	Medellín 31	Z8 Medellín	(29-30)	x	
TOTAL VISITAS: 13					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Julio)	OK	Pendiente
Víctor Ordoñez	Girón 1	Sur	(3-4)	x	
	Bucaramanga 13	Sur	6	x	
	Bucaramanga 19	S	7	x	
TOTAL VISITAS: 3					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Julio)	OK	Pendiente
Nhora Martínez	Plus 1 Piedecuesta	Bucaramanga	(3-4)	x	
	TOTAL VISITAS: 1				

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Julio)	OK	Pendiente
José Arcadio Sierra	Banco 1	Caro	(8-9)	x	
	Banco 2	Caro	(6-7)	x	
	Banco 3	Caro	(10-11)	x	
TOTAL VISITAS: 3					

Atenta a comentarios y sugerencias.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez
Auxiliar Practicante de Auditoría

e. Informe administrativo del mes de Agosto.

Bucaramanga, 21 de Septiembre de 2009

Señora:

ALICIA PABÓN

Directora de Auditoria

Copservir Ltda.

Ciudad

PAPELES DE TRABAJO ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES AL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las auditorias administrativas realizadas en el mes de Agosto se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes:

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	OK	Pendiente
Nhora Martínez	Apoyo Revisión Seguridad	Agosto/09	x	
	Apoyo Revisión Financiero	Agosto/09	x	

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	OK	Pendiente
Víctor Ordóñez	Seguimiento Campaña Agosto	Agosto/09		x
	Seguimiento Céspedes	Agosto/09	x	

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	OK	Pendiente
José Arcadio Sierra	Pruebas de CEDI	Agosto/09	x	

Atento a comentarios.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez

Auxiliar Practicante de Auditoría

f. Informe operativo del mes de Agosto

Bucaramanga, 21 de Septiembre de 2009

Señora:
ALICIA PABÓN
 Directora de Auditoria
Copservir Ltda.
 Ciudad

PAPELES DE TRABAJO OPERATIVOS DEL MES DE AGOSTO DEL 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las visitas operativas realizadas en el mes de Agosto se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes.

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Agosto)	OK	Pendiente
Fabio Lancheros	Bucaramanga 12	Bucaramanga	(3-4)	x	
	Bucaramanga 14	Bucaramanga	(4-5)	x	
	Rionegro 3	Z8 Medellín	(10-13)	x	
	El Retiro	Z8 Medellín	(10-13)	x	
	Rionegro 5	Z8 Medellín	(10-13)	x	
	Rionegro 6	Z8 Medellín	(10-13)	x	
	Cúcuta 15	Cúcuta	(19-20)	x	
	Cúcuta 14	Cúcuta	(20-21)	x	
	Cúcuta 3	Cúcuta	22	x	
	Cúcuta 9	Cúcuta	23	x	
	Cúcuta 5	Cúcuta	24	x	
TOTAL VISITAS: 11					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Agosto)	OK	Pendiente
Nhora Martínez	Plus 5 Bucaramanga	Bucaramanga	(18-19)	x	
	Plus 4 Bucaramanga	Sur	(20-21)	x	
	TOTAL VISITAS: 2				

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Agosto)	OK	Pendiente
José Arcadio Sierra	Socorro	Bucaramanga	(11-12)	x	
	Ocaña 1	Caro	(24-28)	x	
	Ocaña 2	Caro	(24-28)	x	
	Ocaña 3	Caro	(24-28)	x	
	TOTAL VISITAS: 4				

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Agosto)	OK	Pendiente
Luz Gabriela Barrientos	Medellín 1	Z7 Medellín	3	x	
	Envigado 4	Z7 Medellín	4	x	
	Envigado 5	Z7 Medellín	5	x	
	Bello 2	Z8 Medellín	6	x	
	Itagüí 2	Z8 Medellín	10	x	
	Envigado 2	Z7 Medellín	11	x	
	Medellín 2	Z8 Medellín	12	x	
	Medellín 20	Z8 Medellín	13	x	
	Medellín 10	Z7 Medellín	14	x	
	Medellín 3	Z7 Medellín	(18-19)	x	
	Envigado 3	Z7 Medellín	20	x	
	Medellín 4	Z8 Medellín	21	x	
	Medellín 7	Z7 Medellín	24	x	
	Medellín 34	Z8 Medellín	25	x	
	Yarumal	Z7 Medellín	(26-27)	x	
Medellín 24	Z7 Medellín	28	x		
TOTAL VISITAS: 16					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Agosto)	OK	Pendiente
Sergio Carreño	Florida 1	Sur	(3-4)	x	
	Florida 2	Bucaramanga	(4-5)	x	
	Rionegro 4	Z8 Medellín	(10-13)	x	
	La ceja	Z8 Medellín	(10-13)	x	
	Rionegro 7	Z8 Medellín	(10-13)	x	
	Rionegro 8	Z8 Medellín	(10-13)	x	
	Cúcuta 8	Cúcuta	(19-20)	x	
	Cúcuta 1	Cúcuta	(20-21)	x	
	Plus 1 Cúcuta	Cúcuta	(21-22)	x	
	Cúcuta 11	Cúcuta	23	x	
	Cúcuta 7	Cúcuta	24	x	
TOTAL VISITAS: 11					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Agosto)	OK	Pendiente
Víctor Ordóñez	Bucaramanga 18	Sur	6	x	
TOTAL VISITAS: 1					

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez

Auxiliar Practicante de Auditoria

g. Informe administrativo del mes de Septiembre.

Bucaramanga, 20 de Octubre de 2009

Señora:
ALICIA PABÓN
Directora de Auditoria
Copservir Ltda.
Ciudad

PAPELES DE TRABAJO ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES AL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2009.

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las auditorias administrativas realizadas en el mes de Septiembre se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes:

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	Ok	Pendiente
Nhora Martínez	Auditoria Gestión Humana	Septiembre	x	

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	Ok	Pendiente
José Arcadio Sierra	Auditoria CEDI	Septiembre	x	

Atenta a comentarios y sugerencias.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez
Auxiliar Practicante de Auditoría Interna

h. Informe operativo del mes de Septiembre.

Bucaramanga, 20 de Octubre de 2009.

Señora:
ALICIA PABÓN
 Directora de Auditoria
Copservir Ltda.
 Ciudad

PAPELES DE TRABAJO OPERATIVOS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las visitas operativas realizadas en el mes de Septiembre se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes.

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Septiembre)	Ok	Pendiente
Sergio Alberto Carreño	Bucaramanga 2	Bucaramanga	8_9	X	
	Bucaramanga 3	Sur	9_10	X	
	San Gil	Bucaramanga	10_11	X	
	Duitama 1	Boyacá	1_6	X	
	Duitama 2	Boyacá	1_6	X	
	Duitama 3	Boyacá	1_6	X	
	Tunja 3	Boyacá	12_14	X	
	Tunja 4	Boyacá	12_14	X	
	Tunja 6	Boyacá	12_14	X	
	Girón 2	Bucaramanga	17_18	X	
	Arauca 1	Cúcuta	21_25	X	
	Arauca 2	Cúcuta	21_25	X	
	Pamplona 2	Cúcuta	28_29	X	
TOTAL VISITAS: 13					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Septiembre)	Ok	Pendiente
Fabio Lancheros	Plus 2 Barranca	Caro	1_2	X	
	Barranca 2	Caro	3	X	
	Barranca 3	Caro	4	X	
	Bucaramanga 4	Bucaramanga	8		X
	Bucaramanga 6	Sur	9		X
	San Vicente	Caro	10_11	X	
	Cúcuta 6	Cúcuta	13_14	X	
	Patios 2	Cúcuta	15_17		X
	Cúcuta 2	Cúcuta	17_18	X	
	Barbosa 1	Bucaramanga	23_25	X	
	Barbosa 2	Bucaramanga	23_25		X
	Bucaramanga 9	Sur	29	X	
TOTAL VISITAS: 12					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Septiembre)	Ok	Pendiente
Gabriela Barrientos	Plus 1 Envigado	Medellín 7	1_2	X	
	Medellín 6	Medellín 7	3_4	X	
	Medellín 5	Medellín 7	8_9	X	
	Medellín 8	Medellín 7	9_10	X	
	Medellín 27	Medellín 7	11	X	
	Sabaneta	Medellín 7	14	X	
	Rionegro 1	Medellín 8	15_18	X	
	Rionegro 2	Medellín 8	15_18	X	
	Medellín 30	Medellín 7	21	X	
	Puerto Berrio 1	Caro	22_25	X	
	Puerto Berrio 2	Caro	22_25	X	
	La ceja 1	Medellín 8	28	X	
	Bello 1	Medellín 8	29_30	X	
	TOTAL VISITAS: 13				

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Septiembre)	Ok	Pendiente
German Salas	Sogamoso 5	Boyacá	14	X	
	Sogamoso 7	Boyacá	16	X	
	Sogamoso 8	Boyacá	18	x	
	Sogamoso 4	Boyacá	19	x	
TOTAL VISITAS: 4					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Septiembre)	Ok	Pendiente
Jose Arcadio Sierra	Plus 3 Bucaramanga	Sur	24_25	x	
TOTAL VISITAS: 1					

Atento a comentarios.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez
Auxiliar Practicante de Auditoría Interna

i. Informe administrativo del mes de Octubre.

Bucaramanga, 23 de Noviembre de 2009.

Señora:
ALICIA PABÓN
Directora de Auditoria
Copservir Ltda.
Ciudad

PAPELES DE TRABAJO ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES AL MES DE OCTUBRE DE 2009.

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las auditorias administrativas realizadas en el mes de Octubre se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes:

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	Ok	Pendiente
Nhora Martínez	Informe Inventario de Suministro	2 de Octubre		x
	Auditoria Comunicaciones	Octubre	x	

Supervisor	Papeles de Trabajo	Fecha	Ok	Pendiente
José Arcadio Sierra	Pruebas CEDI	Octubre	x	
	Auditoria Pasivos	13 – 19 de Octubre	x	

Quedo atenta a comentarios y sugerencias.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez
Auxiliar Practicante de Auditoria.

j. **Informe operativo del mes de Octubre.**

Bucaramanga, 23 de Noviembre de 2009.

Señora:
ALICIA PABÓN
 Directora de Auditoria
Copservir Ltda.
 Ciudad

PAPELES DE TRABAJO OPERATIVOS DEL MES DE OCTUBRE DEL 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las visitas operativas realizadas en el mes de Octubre se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes:

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Octubre)	Ok	Pendiente
Sergio Alberto Carreño	Bucaramanga 11	Bucaramanga	1	x	
	Bucaramanga 16	Sur	2	x	
	Pamplona 1	Cúcuta	6 - 7	x	
	Cúcuta 6	Cúcuta	7 - 8	x	
	Cúcuta 16	Cúcuta	9	x	
	Plus 1 Florida	Bucaramanga	14 - 15	x	
	Plus 1 Piedecuesta	Bucaramanga	15 - 16	x	
	Medellín 7	Medellín 7	20	x	
	Medellín 11	Medellín 8	21	x	
	Medellín 8	Medellín 7	22	x	
	Medellín 12	Medellín 7	23	x	
	Medellín 17	Medellín 7	24	x	
	Medellín 23	Medellín 7	25	x	
	Medellín 40	Medellín 7	26	x	
	Medellín 9	Medellín 8	22	x	
	TOTAL VISITAS: 15		3.	4.	

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Octubre)	Ok	Pendiente
Luz Gabriela Barrientos	Girardota	Medellín 8	26	x	
	Itagüí 1	Medellín 8	27 - 28	x	
	Medellín 39	Medellín 8	28 - 29	x	
	TOTAL VISITAS: 3				

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Octubre)	Ok	Pendiente
Fabio Lancheros	Piedecuesta 2	Bucaramanga	1	x	
	Bucaramanga 19	Sur	2	x	
	Plus 1 barranca	Caro	6 – 7	x	
	Barranca 1	Caro	8	x	
	Puerto Wilches	Caro	9 - 10	x	
	Paipa	Boyacá	15	x	
	Sogamoso 1	Boyacá	16 – 17	x	
	Sogamoso 2	Boyacá	17 – 18	x	
	Sogamoso 3	Boyacá	19	x	
	Tunja 1	Boyacá	21	x	
	Tunja 2	Boyacá	22	x	
	Sogamoso 6	Boyacá	20	x	
	Moniquira	Bucaramanga	23 – 24	x	
	Málaga	Bucaramanga	28 - 29	x	
TOTAL VISITAS: 14					

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Octubre)	Ok	Pendiente
Herman Villafañe	Aguachica 1	Caro	13 – 16		x
	Aguachica 2	Caro	13 - 16		x
	TOTAL VISITAS: 2				

Supervisor	Papeles de trabajo	Zona	Fecha (Octubre)	Ok	Pendiente
Patricia Franco	Medellín 30	Medellín 7	19		x
	Medellín 18	Medellín 7	20		x
	Medellín 22	Medellín 7	21		x
	Medellín 37	Medellín 8	22		x
	Medellín 19	Medellín 7	23		x
TOTAL VISITAS: 5					

Atento a comentarios.

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez

Auxiliar Practicante de Auditoria

k. Informe administrativo del mes de Noviembre.

Bucaramanga, 21 de Diciembre de 2009.

Señora:
ALICIA PABÓN
Directora de Auditoría
Copservir Ltda.
Ciudad

**PAPELES DE TRABAJO ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES AL MES DE
NOVIEMBRE DE 2009.**

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoría se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las auditorías administrativas realizadas en el mes de Noviembre se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes:

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	FECHA	OK	PENDIENTE
Nhora Martínez	Diferencia de pines virtuales.	Noviembre	X	
	Propiedad planta y equipo.	Noviembre	X	
	Cuentas de cobro directorios.	Noviembre	X	

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	FECHA	OK	PENDIENTE
Gabriel Herrera	Auditoría Compra a proveedores – Compra a droguerías.	Noviembre	X	
	Auditoría Financiera.	Noviembre	X	

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	FECHA	OK	PENDIENTE
Sonia Nieto	Auditoría Suministros	Noviembre	X	

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	FECHA	OK	PENDIENTE
José Arcadio Sierra	Auditoría CEDI	Noviembre	X	

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez
Auxiliar Practicante de Auditoría.

I. Informe operativo del mes de Noviembre.

Bucaramanga, 21 de Diciembre de 2009.

Señora:
ALICIA PABÓN
 Directora de Auditoria
Copservir Ltda.
 Ciudad

PAPELES DE TRABAJO OPERATIVOS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2009

Con la revisión realizada en el archivo del Departamento de Auditoria se pudo comprobar cuales papeles de trabajo de las visitas operativas realizadas en el mes de noviembre se encontraban en su respectivo lugar. Los resultados fueron los siguientes.

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	ZONA	FECHA (NOVIEMBRE)	OK	PENDIENTE
SERGIO ALBERTO CARREÑO	BUCARAMANGA 13	SUR	3	X	
	FLORIDA 3	SUR	4	X	
	FLORIDA 5	SUR	5	X	
	FLORIDA 6	SUR	6	X	
	BUCARAMANGA 12	BUCARAMANGA	10	X	
	GIRÓN 1	SUR	11	X	
	BUCARAMANGA PLUS 5	BUCARAMANGA	12		X
	SOGAMOSO 1	SOGAMOSO	17	X	
	DUITAMA 4	SOGAMOSO	18	X	
	DUITAMA 5	SOGAMOSO	19	X	
	TUNJA 5	SOGAMOSO	20	X	
	CÚCUTA 3	CÚCUTA	23	X	
	CÚCUTA 12	CÚCUTA	25	X	
	LOS PATIOS 1	CÚCUTA	26	X	
	CÚCUTA 17	CÚCUTA	27	X	
TOTAL VISITAS: 15					

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	ZONA	FECHA (NOVIEMBRE)	OK	PENDIENTE
FABIO LANCHEROS	PLUS 2 BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	3	X	
	PLUS 1 BUCARAMANGA	SUR	5	X	
TOTAL VISITAS: 2					

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	ZONA	FECHA (NOVIEMBRE)	OK	PENDIENTE
NHORA MARTÍNEZ	BARRANCA 6	CARO	25	X	
	BUCARAMANGA 20	SUR	27	X	
TOTAL VISITAS: 2					

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	ZONA	FECHA (NOVIEMBRE)	OK	PENDIENTE
JOSÉ A. SIERRA.	BUCARAMANGA 14	BUCARAMANGA	25	X	
	TOTAL VISITAS: 2				
SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	ZONA	FECHA (NOVIEMBRE)	OK	PENDIENTE
HELMAN VILLAFANE	BANCO 1	CARO	23		X
	BANCO 2	CARO	25		X
	BANCO 3	CARO	27		X
	TOTAL VISITAS: 3				

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	ZONA	FECHA (NOVIEMBRE)	OK	PENDIENTE
LETICIA JARAMILLO	MEDELLÍN 41	MEDELLÍN 8	11	X	
	MEDELLÍN 25	MEDELLÍN 8	12	X	
	MEDELLÍN 35	MEDELLÍN 8	13	X	
	MEDELLÍN 21	MEDELLÍN 8	14	X	
	TOTAL VISITAS: 4				

SUPERVISOR	PAPELES DE TRABAJO	ZONA	FECHA (NOVIEMBRE)	OK	PENDIENTE
LUZ GABRIELA BARRIENTOS	MEDELLÍN 1	MEDELLÍN 7	3	X	
	MEDELLÍN 3	MEDELLÍN 7	4	X	
	MEDELLÍN 13	MEDELLÍN 7	6	X	
	MEDELLÍN 4	MEDELLÍN 8	10	X	
	MEDELLÍN 2	MEDELLÍN 8	11	X	
	MEDELLÍN 42	MEDELLÍN 7	13	X	
	MEDELLÍN 15	MEDELLÍN 7	16	X	
	MEDELLÍN 26	MEDELLÍN 7	19	X	
	MEDELLÍN 32	MEDELLÍN 7	20	X	
	MEDELLÍN 33	MEDELLÍN 7	23	X	
	MEDELLÍN 37	MEDELLÍN 8	26	X	
	MEDELLÍN 16	MEDELLÍN 8	27	X	
	MEDELLÍN 14	MEDELLÍN 7	10	X	
	TOTAL VISITAS: 13				

Elaboró

Mayra Alejandra Becerra Martínez

Auxiliar Practicante de Auditoría

Anexo G. Ejemplo seguimiento a consignaciones

		SEGUIMIENTO A CONSIGNACIONES						
		Punto de Venta: Rionegro 6						
FECHA	NÚMERO Z	VALOR EN CAJA	VALOR CONSIGNACIÓN	FECHA CONSIGNACIÓN	VENTAS CREDITO	OTROS	DETALLE	OTROS
Julio-13/09	12	\$ 487.630	\$ 448.510	Julio-15/09	C T.D T.C bonos	\$ 1.520 \$ 26.000 \$ 11.600	Ganadarios Transporte Almuerzo	
		\$ 0	\$ 448.510			\$ 0		\$ 0
Julio-14/09	13	\$ 552.250	\$ 551.832	Julio-15/09	C T.D T.C bonos	\$ 418	Ganadarios	
		\$ 0	\$ 551.832			\$ 0		\$ 0
Julio-15/09	14	\$ 852.110	\$1.062.187		C T.D T.C bonos	\$ 1.430 \$ 1.912.867	Ganadarios Orden de Pago	
		\$ 0	\$1.062.187			\$ 0		\$ 0

Anexo H. Ejemplo seguimiento redención de bonos Cliente Fiel

FECHA	NOMBRE	CEDULA	VALOR	HORA	TELEFONO	CELULAR	OBSERVACIONES	Nº FACTURA	CAJERO	VENDEDOR
05/09/2009	MARLON ANDRES MEJIA GUZMAN	1099E+09	\$ 15.000	18:30			Vendedor	28174	PEDRO ALFONSO PINERES	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO	37934050	\$ 15.000	17:41	6304005		Vendedora	28159	PEDRO ALFONSO PINERES	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
07/09/2009	PEDRO ALFONSO PINERES	91264712	\$ 15.000	11:21	6320983		Apdv	28263	PEDRO ALFONSO PINERES	PEDRO ALFONSO PINERES
08/09/2009	PEDRO ALFONSO PINERES	91264712	\$ 10.000	14:15	6320983		Apdv	28362	PEDRO ALFONSO PINERES	PEDRO ALFONSO PINERES
	LUCILA MEJIA DE FERREIRA	28400104	\$ 20.000	13:27		3,119E+09	Firma Clara Ines Duarte, No	28361	PEDRO ALFONSO PINERES	MARLON ANDRES MEJIA GUZMAN
	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO	37934050	\$ 10.000	19:03	6304005		Vendedora	28396	PEDRO ALFONSO PINERES	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
	MARLON ANDRES MEJIA GUZMAN	1099E+09	\$ 10.000	18:08	6493800		Vendedor	28389	PEDRO ALFONSO PINERES	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
10/09/2009	DORIS VILLAMIL MEJIA	63396179	\$ 2.500	15:16	6351475		Si	28519	PEDRO ALFONSO PINERES	PEDRO ALFONSO PINERES
	ANGELA FORERO OROZCO	63355918	\$ 3.000	17:35	6458140		Si	28257	PEDRO ALFONSO PINERES	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
13/09/2009	SANDRA LUCIA CARDENAS ANAYA	63368189	\$ 5.000	18:32	6350389		Si	28737	PEDRO ALFONSO PINERES	PEDRO ALFONSO PINERES
15/09/2009	ORLANDO MARTINEZ RUEDA	8676988	\$ 2.500	7:10	6456377		No	28825	MARTHA CECILIA BELTRAN	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
16/09/2009	WILMAN OSWALDO GOMEZ VELEZ	91507211	\$ 10.000	15:17		3,187E+09	Si	28962	PEDRO ALFONSO PINERES	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
17/09/2009	RODRIGO CORTES RUEDA	13801119	\$ 2.500	7:40		3,158E+09	No se acuerda	29009	MARTHA CECILIA BELTRAN	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
18/09/2009	DIANA CAROLINA SILVA MEDINA	1096E+09	\$ 5.000	9:12	6390036		No	29094	MARTHA CECILIA BELTRAN	PEDRO ALFONSO PINERES
20/09/2009	MARIA DELIA FRANCO ZARATE	37855832	\$ 2.000	15:44	6322130	Casa 64280	Ya no trabaja en esa empresa, el de la casa no se encu	29269	MARTHA CECILIA BELTRAN	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
23/09/2009	YADIRA CUBILLOS MIELES	63477388	\$ 3.000	15:07	6308288	3,156E+09	Si	29486	PEDRO ALFONSO PINERES	PEDRO ALFONSO PINERES
25/09/2009	JOSE VICENTE LOPEZ	91217198	\$ 7.000	21:04	6318435		No contestan	29678	MARTHA CECILIA BELTRAN	MARTHA CECILIA BELTRAN TOLEDO
			\$ 137.500							

Anexo I. Informe Seguimiento redención de Bonos de Cliente Fiel

Primer Estudio: Punto de Venta Florida 2

Se seleccionó el punto de venta Florida 2 de la zona Bucaramanga, en donde se ha redimido 100 bonos por clientes externos. El proceso de validación física del desprendible adjunto al arqueo y ratificación telefónica con los clientes arroja el siguiente resultado:

Concepto	Valor	Part./Total
Número Equivocado, no instalado, Ocupado	\$142.000	35%
No contestan o no se encuentra la persona	\$119.000	29%
No redimió en Bono	\$40.000	10%
Número del PDV	\$4.000	1%
Si redimió el bono	\$96.000	23%
Sin Teléfono	\$9.000	2%
TOTAL	\$410.000	100%

Con los anteriores resultados se puede observar:

- Sólo hay certeza de que el 23% de los clientes redimieron sus bonos.
- El 10% de los clientes afirman no haber reclamado sus bonos de fidelización.
- Existe duda de redención de bonos en un 67% de los clientes externos.

Teniendo en cuenta estos resultados, los directores de zona y el director operativo tomaron las decisiones y acciones convenientes para la administradora y subadministrador del ese punto de venta.

Segundo Estudio: 16 Puntos de Ventas

Con base en el anterior caso, la Sra. Alicia Pabón Directora de Auditoria operativa identificó y analizó cuales eran los puntos de venta de la sucursal que presentaban un alto nivel de redención de bonos de fidelización, con el fin de obtener una muestra significativa y realizar el respectivo seguimiento y validación efectiva de la redención de los bonos de los clientes fidelizados. Los puntos de venta son los siguientes:

Nº	PDV	ZONA	SUCURSAL
1	REBAJA No. 2 LOS PATIOS	ZONA 4 BUCARAMANGA	B.manga
2	SAN VICENTE DE CH.	ZONA 2 BUCARAMANGA	B.manga
3	BARBOSA 1	ZONA 1 BUCARAMANGA	B.manga
4	AGUACHICA No. 1	ZONA 2 BUCARAMANGA	B.manga
5	PUERTO BERRIO No. 2	ZONA 2 BUCARAMANGA	B.manga
6	CUCUTA No. 15	ZONA 4 BUCARAMANGA	B.manga
7	EI BANCO 2	ZONA 2 BUCARAMANGA	B.manga
8	EL BANCO No. 3	ZONA 2 BUCARAMANGA	B.manga
9	MEDELLIN No. 12 - EL POBLADO	ZONA 7 BUCARAMANGA	B.manga
10	DUITAMA No. 5	ZONA 5 BUCARAMANGA	B.manga
11	CUCUTA No. 2	ZONA 4 BUCARAMANGA	B.manga
12	BUCARAMANGA No. 11	ZONA 1 BUCARAMANGA	B.manga
13	YARUMAL	ZONA 7 BUCARAMANGA	B.manga
14	OCAÑA No. 2	ZONA 2 BUCARAMANGA	B.manga
15	DUITAMA No. 4	ZONA 5 BUCARAMANGA	B.manga
16	BUCARAMANGA No. 19	ZONA 6 BUCARAMANGA	B.manga

Se seleccionó 16 PDV de Bucaramanga, en donde se ha redimido 789 bonos por clientes externos. El proceso de validación física del desprendible adjunto al arqueo y ratificación telefónica con los clientes arroja el siguiente resultado:

CONCEPTO	VALOR	PART./TOTAL
Aceptan el cobro	\$1,627,000	42.8%
No aceptan el cobro	\$290,000	7.6%
No recuerdan	\$146,000	3.8%
Número equivocado, no instalado, siempre apagado, siempre ocupado.	\$1,538,500	40.5%
Número del PDV	\$62,500	1.6%
Otros	\$137,500	3.6%
TOTAL	\$3,801,500	100.0%

Con los anteriores resultados se puede observar:

- No hay certeza de que el cobro haya sido efectivo por parte de los clientes, sólo el 42% afirman su consumo.
- Los datos contenidos en los desprendibles en algunos casos no corresponden a la información real de los clientes, por lo tanto se utiliza la base de datos de cliente fiel del FARMAPOS para hacer más amplia la consulta.
- A su vez, los datos contenidos en la base del FARMAPOS para algunos casos no corresponde a información actual de los clientes, en otros los números no corresponden, no instalados, inexistentes, etc.

Los resultados de este seguimiento son entregados a la Directora de Auditoria, Director Comercial y los directores de zona correspondientes, con el fin de tomar medidas y acciones respectivas para que estas situaciones no se vuelvan a ocurrir, pensando siempre en que los clientes y la empresa no se vean afectados por este tipo de casos.

Anexo J. Informe seguimiento a compras a proveedores

Bucaramanga, 1 de Septiembre de 2009

PRINCIPIO COOPERATIVO: Participación Económica de los Asociados

VALOR COOPERATIVO: Ayuda Mutua

Señora:

Alicia Pabón

Directora Auditoria operativa

Copservir Ltda

Ciudad

REF. Informe de Seguimiento a compras a proveedores agosto 2009

Se estudió el mes de agosto de seis puntos de venta, que se relacionan a continuación:

Nº	PDV
1	Plus 1 Bucaramanga
2	Plus 2 Bucaramanga
3	Bucaramanga 7
4	Plus 1 Barrancabermeja
5	Plus 2 Barrancabermeja
6	Plus 1 Envigado

Realizado la validación física del desprendible se encontró que en los arqueos de estos PDV no se encuentran las facturas y/o desprendibles de pago de las compras a proveedores como Alpina, Distribuidoras Unidas S.A., Coca Cola, Represander Ltda., Fresca Leche, Bavaria S.A., y Terraza Veracruz. Indagando y buscando por medio del VPN, se encontraron los productos detallados comprados a cada proveedor por cada punto de venta, con esto se pudo conocer cual era el proveedor por cada documento; los soportes se encuentran archivados con los comprobantes de pago de cada proveedor en el área de tesorería.

- Para los casos de Plus 1 Barranca, Pus 1 Bucaramanga y Plus 2 Bucaramanga, se estudiaron y se encontraron los soportes en un 100%.
- Para el caso de Bucaramanga 7 se investigó y se encontró los soportes en 81%, los faltantes pertenecen a Represander Ltda.,
- En cuanto a Plus 1 Envigado no se encontraron los soportes de las compras de los productos el colombiano periódico diario de Colombia y la chiva periódico diario de Colombia, faltando el 36% de los soportes.
- Para el caso de Plus 2 Bucaramanga se encontró los soportes en un 81%, los faltantes pertenecen a Represander Ltda.

Anexo K. Apoyo auditoría Suministros y Dotación

Se tomó como base la planta de la empresa del mes de Agosto, la cual equivale a 1062 empleados de la sucursal Bucaramanga, de esta se analizó una muestra del 47% de total de funcionarios correspondiente a 500 trabajadores. A estos se les verificó que todas las actas de entrega de dotación contaran con los requisitos mínimos exigidos en la norma y además no tuviera ninguna anomalía o excepción.

Cabe resaltar que ley la dotación es concedida a los funcionarios que adquieran menos de dos salarios mínimos legales, y es entregada tres veces al año. La dotación corresponde a dos camisas o batas, dos pantalones y un par de zapatos, para el caso de los domiciliarios se adiciona un canguro y un morral por año.

Dentro de las excepciones encontradas, se destacan las siguientes:

- Faltantes de algunos productos de dotación
- Actas sin firmas del trabajador
- Tallas no correspondientes a los del trabajador
- Quejas y reclamos sobre la calidad de los productos de dotación

Teniendo en cuenta las anomalías presentadas anteriormente, se asignan compromisos a los responsables del área de suministro, con el fin de que no vuelvan a ocurrir estas situaciones. Para el caso de la calidad de los productos, se reportó a la Dirección General.

Igualmente se diseño una encuesta, la cual tenía como objetivo conocer las opiniones y comentarios de los administradores de los puntos de venta sobre las siguientes variables de estudio:

- Entrega oportuna de los productos de suministro (Papelería, aseo, empaque, etc.)
- Calidad de los productos de suministro (Papelería, aseo, empaque, etc.)
- Servicio al Cliente por parte de Área de Suministro
- Entrega oportuna de los productos de dotación
Pedidos adicionales

Encuesta sobre productos de suministros y dotación

ZONA:

PUNTO DE VENTA:

1. ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de los productos de suministro?
(Papelería, Empaque, aseo, etc.)

Oportuno _____
No oportuno _____

2. ¿Cómo considera la calidad de los productos de suministro?

Bueno _____
Regular _____
Malo _____

3. Cómo califica el servicio al cliente del área de suministro, en cuanto atención, amabilidad, respeto, etc.

Bueno _____
Regular _____
Malo _____

4. ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de los productos de dotación?

Oportuno _____
No oportuno _____

5. ¿Cuáles son las variables que UD. considera que justifican los pedidos adicionales de suministros?

MUCHAS GRACIAS

Debido al poco tiempo para realizar la investigación, se tomó como tamaño de muestra 50 personas, a las cuales se les efectuó una encuesta como instrumento de recolección de información y el modo de aplicación fueron llamadas telefónicas y e forma directa; la población objetivo a la cual está dirigida la encuesta son los administradores de los puntos de venta y funcionarios administrativos de cada departamento.

Los resultados obtenidos del instrumento de investigación fueron los siguientes:

- El 83.67% considera que los productos de suministro se entregan oportunamente y en las fechas establecidas por la empresa.
- El 73.47% reconoce que la calidad de los productos de suministro es de buena, el 20.41% regular y el 6.12% mala. Dentro de los productos de mala calidad que consideran los administradores de los puntos de venta se encuentra las bolsas plásticas para el empaque de la mercancía, las cuales tienen un bajo calibre por ser de tipo biodegradables.
- El 95.92% de los encuestados consideran que el servicio al cliente por parte del área de suministro es buena, el 4,08% regular y el restante malo.
- El 87.76% considera que los productos de dotación se entregan en las fechas establecidas, por tanto de manera oportuna.
- Entre las variables que consideran los encuestados que justifican los pedidos adicionales, se encuentra eventos inesperados 10.20%, Mala o falta de programación 26.53%, incremento en las ventas y mayor afluencia de clientes 24.49%, no ha realizado pedidos adicionales 32.65% y otros 6.12%.