

**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LAS AUDITORÍAS REALIZADAS EN  
COMEDAL  
DESDE EL AÑO 2009-2 HASTA 2011-1**

**LUISA FERNANDA RÍOS CADAVID**

**POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
COSTOS Y AUDITORIA  
MEDELLÍN  
2011**

**SEGUIMIENTO A LAS AUDITORÍAS REALIZADAS EN COMEDAL  
DESDE EL AÑO 2009-2 HASTA 2011-1**

**LUISA FERNANDA RÍOS CADAVID**

**Sistematización de la práctica profesional**

**Asesor Temático  
JESUS MARIA ARIZMENDY FRANCO  
Especialista en Auditoria de sistemas**

**Asesor Metodológico  
GLADIS ELENA MADRID MADRID  
Especialista en educación diversos contextos**

**POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
COSTOS Y AUDITORIA  
MEDELLÍN  
2011**

## **DEDICATORIA**

A DIOS porque sin el esto no hubiera sido posible.

A mi madre y mi padre quienes son los promotores de todos mis logros y los que me motivaron a progresar, a buscar algo mejor, a crecer como persona, donde estuvieron siempre dispuestos ayudarme y apoyarme en todo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al POLITECNICO JAIME ISAZA CADAVID que me oriento durante todo el proceso académico.

A Linda Tatiana Toro Zapata Jefe de auditoría y control interno, por su paciencia, tolerancia, apoyo y enseñanzas durante el tiempo de la práctica.

Al profesor Jesús María Arizmendy Franco por brindarme el conocimiento necesario, el cual fue de mucha ayuda en la práctica.

A todos mis amigos quienes de una u otra forma estuvieron conmigo en este proceso académico.

## CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
1. CONTENIDO	1
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	1
1.2 MISIÓN	12
1.3 VISIÓN	12
1.4 VALORES	12
1.5 OBJETO SOCIAL	12
1.6 ORGANIGRAMA	12
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	16
3.1 OBJETIVO GENERAL	16
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4. BASES CONCEPTUALES	17
4.1 AMBIENTE DE CONTROL	17
4.2 AUDITORIA INTERNA	17

4.3 CONTROL INTERNO	18
	<b>Pág.</b>
4.4 RIESGOS	19
5. METODOLOGÍA	20
5.1 METODOLOGÍA UTILIZADA.	20
5.2. TÉCNICA UTILIZADA	20
5.3. MÉTODO DE INDAGACIÓN.	20
5.4. FORMA DE CÓMO SE VA A PLANTEAR LA ENCUESTA	20
6. DESARROLLO DEL TRABAJO	21
6.1. EXPLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA	21
6.2. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA	22
6.2.1. ENTREVISTAS	27
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
BIBLIOGRAFÍA	33

## GLOSARIO<sup>1</sup>

**AHORRO:** reservar parte del dinero del que se dispone

**AUDINTG:** auditoría.

**AUDITORIA:** examen analítico, metodológico y ordenado de la estructura de una empresa o de cualquier parte de un organismo, en cuanto a sus planos, objetivos, sus métodos y controles.

**AUNAR:** unir o reunir para algún fin.

**COBERTURA:** conjunto de operaciones económicas que sirven para reducir o anular el riesgo de un instrumento financiero.

**COMEDAL:** cooperativa medica de Antioquia.

**COMITÉ:** grupo de personas encargadas de un asunto.

**CONDICIONAL:** que incluye o conlleva una condición o requisito.

**CONTRATO:** pacto o convenio oral o escrito entre partes que se obligan sobre una materia o cosa determinada.

**CONTROL:** es el proceso a través del cual las actividades de una organización se adaptan un plan de acción deseado y dicho plan se acopla a las actividades de la organización.

**CONTROLLER:** control.

**COOPERATIVA:** es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios,

**CRÉDITO:** es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido.

**DETECCIÓN:** localización de alguna cosa que no puede observarse directamente.

---

<sup>1</sup> Alvin A. Arens, James K. Loebbecke. Auditoría Un Enfoque Integral. Diccionario Español.

**DIRECTRIZ:** conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de alguna cosa.

**EFICIENCIA:** capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

**ENFOQUE:** dirigir la atención o el interés hacia un determinado asunto o problema.

**ESTÁNDAR:** modelo, norma o patrón.

**ESTRUCTURA:** distribución y orden de las partes importantes que componen un todo.

**EXCLUSIÓN:** rechazo de una persona o cosa que queda fuera de un lugar que ocupaba.

**FASE:** cada uno de los estados sucesivos de una cosa que cambia o se desarrolla.

**FOGACOOOP:** fondo de garantías de entidades cooperativas.

**FUNCIÓN:** actividad propia de alguien o algo.

**GREMIO:** corporación de personas del mismo oficio o profesión, regida por estatutos especiales

**JURISTAS:** persona que estudia o profesa la ciencia del derecho.

**MATRIZ:** herramienta que permite hacer confrontaciones, comprobar el cumplimiento de normas y obtener evidencias.

**NORMA:** regla de obligado cumplimiento.

**POLÍTICA:** norma para alcanzar los objetivos o los instrumentos que orientan las acciones administrativas y operativas con base al objeto social de cada empresa.

**PÓLIZA:** documento justificativo del contrato de seguros.

**PROCEDIMIENTO:** pasos o acciones a seguir para cumplir con una política.

**PROYECTO:** plan y disposición detallados que se forman para la ejecución de una cosa.

**REGLAMENTO:** colección ordenada de reglas o preceptos.

**RIESGO:** evento al cual está expuesta toda organización, que puede ocasionar distorsión en el normal funcionamiento de la compañía.

**SEGURO:** contrato que obliga, mediante el cobro de una prima a indemnizar un daño de cualquier tipo producido a otra persona.

**SUBYACENTE:** que está por debajo de otra cosa u oculto tras ella.

**VERTIENTE:** punto de vista o manera de considerar una cosa.

## **RESUMEN**

El actual informe es realizado con base en la información obtenida de las auditorías realizadas en COMEDAL (Cooperativa Médica de Antioquia), por las anteriores practicantes que por medio de las herramientas planteadas (cuestionarios, entrevistas, comparaciones) se constatará que las recomendaciones aprobadas se hallan puesto en marcha bajo los parámetros planteados y requisitos planteados por el comité de auditoría, identificando de esta manera fortalezas y debilidades durante los procesos practicados en el año 2010 y el primer semestre del año 2011; permitiendo generar un informe donde se pueda observar el cambio que tuvo COMEDAL .

El trabajo destaca los objetivos generales y específicos, las generalidades del centro de práctica, los referentes conceptuales, la memoria metodológica, el desarrollo y el análisis de la información y por último las conclusiones y recomendaciones esta última se hace para los directivos de la cooperativa.

## INTRODUCCIÓN

Para COMEDAL es de gran interés conocer la manera como se lleva a cabo el sistema de evaluación del control interno de las auditorías anteriores después de las recomendaciones dadas, con el fin de poder indagar sobre los hechos encontrados en las diferentes áreas y organizarlo en tres rangos: que se ha mitigado y que se ha controlado, con la finalidad de aplicar los correctivos necesarios en pro de reducir los riesgos existentes y mejorar el funcionamiento de dichas áreas, beneficiando de esta manera a toda la Cooperativa.

Por medio de este proceso se pretende conocer qué proceso necesita mayor control y que se puede crear para que este en constante mejoramiento; lo anterior planteado se hará de acuerdo a los hallazgos encontrados, las recomendaciones aportadas por las practicantes y que fueron aprobadas y a las normas establecidas por la cooperativa.

Para el desarrollo del presente informe fue necesario conocer los reglamentos, manuales, políticas, funciones y servicios concernientes con las áreas sujetas a estudio (Sistemas, tesorería, caja, ahorros, seguros, contabilidad, crédito y cartera, mercadeo, comunicaciones, financiera, administrativa y CAD), y así poder implantar los mecanismos o herramientas necesarias que permitan un apropiado procedimiento en este plan de auditoría.

En este informe de práctica profesional se puede visualizar en el numeral seis (6) desarrollo del trabajo, el cumplimiento o no y la vigencia de las normas, reglamentos y políticas referentes al manejo que se le está dando a la Cooperativa.

Para ello la Auditoría nos permitirá realizar análisis, comparaciones, recomendaciones, hallazgos e información concerniente a las actividades revisadas.

Se espera con este informe contar con el apoyo de todas las áreas en cuanto a la entrega de información que se requiera, para llevar a cabo un análisis minucioso, un examen completo y constructivo de la estructura organizacional de COMEDAL para darle un correcto manejo

## 1. GENERALIDADES DEL CENTRO DE PRÁCTICA

### 1.1 RESEÑA HISTÓRICA<sup>2</sup>

*Una historia construida con espíritu solidario, el presente, testimonio del crecimiento de la empresa y el futuro, una propuesta promisorio.*

#### **ORIGEN:**

El 30 de enero de 1963 en un salón de la Clínica León XIII, en la Ciudad de Medellín, se fundó la Cooperativa Médica de Antioquia -COMEDAL- con 28 médicos que firmaron el Acta de Constitución, denominándola como una cooperativa de tipo cerrado, exclusiva para el gremio médico y especializada en ahorro y crédito.

Las personas; razón de ser de las entidades, constituyen el cimiento sobre el cual se edifican las grandes empresas y cuando ellas, convencidas de un ideal y trabajando por el bienestar de todos, se constituyen en cooperativa, dirigen todos sus esfuerzos a la solución de sus necesidades comunes.

COMEDAL hoy, manteniendo el espíritu solidario que los convocó, y constituyéndose en una experiencia que pasa de generación en generación, hacen parte de la Cooperativa aproximadamente, 5.100 asociados, entre los cuales se encuentran 20 entidades médicas sin ánimo de lucro.

Este grupo de personas, hombres y mujeres, se la han jugado por la solidaridad y la ayuda mutua. Se han mantenido 48 años en la búsqueda de soluciones a los problemas propios del gremio y al fortalecimiento del sector solidario.

Así mismo, han mantenido la filosofía cooperativa de la autogestión y el autocontrol, como quiera que sea, ellos son los administradores de su propia empresa. Por ello, es importante destacar que son los mismos asociados quienes dirigen a COMEDAL hacia el éxito. Actualmente, la Asamblea, máximo organismo de dirección, está conformada por 40 delegados, representantes de los asociados para verificar el funcionamiento anual de la entidad y nombrar a los miembros de los organismos de administración y control, encargados de cumplir con las políticas y directrices emanadas de la misma.

---

<sup>2</sup> ITACA, corporativo de COMEDAL [www.comedal.com](http://www.comedal.com)

**LOS EMPLEADOS:** La Cooperativa contó con dos (2) empleados que hicieron las labores de recaudo y entrega de información. Dentro de los médicos directivos, estaba el tesorero, quien administraba el servicio de crédito, para ese entonces muy limitado, y de acuerdo con lo recogido, podía hacer préstamos. Durante los primeros años funcionó con la decidida participación de los asociados, pues los médicos fueron los principales promotores de la cooperativa entre sus colegas y amigos. Más tarde, respondiendo a los requerimientos de ley, fue incrementando el número de empleados, sobre todo en la parte contable y de revisoría fiscal. Para el año 1.971 ya contaba con 4 empleados, número que fue incrementando de acuerdo con las necesidades.

En el año 1981, había 9 personas destinadas a atender a los asociados y ofrecerles los servicios que para la época disponía la cooperativa. En el año 1990, teniendo en cuenta que la entidad crecía en operaciones, la administración delegó la gerencia en el doctor Rafael Byter Posada y le recomendó el ordenamiento de la entidad con miras a fortalecer la empresa y garantizar su desarrollo. De esta forma, fue necesario vender algunas propiedades, realizar el capital, preparar la apertura de la sección de ahorros e incrementar el número de empleados.

Este crecimiento hizo necesario diseñar una estructura la cual ha sido rediseñada durante el tiempo de acuerdo con el crecimiento de la cooperativa y para el año 2007, cuando se cuenta con 58 empleados y 3 aprendices, se construyó una nueva estructura, a partir del análisis de cargos y estudio de las necesidades de la entidad en materia organizacional. Nacieron entonces tres grandes direcciones que servirán de apoyo a la gestión gerencial: Administrativa, Financiera y de Mercadeo.

**EL SERVICIO DE CRÉDITO:** En el año 1963, la Cooperativa inició operaciones con el servicio de crédito para los asociados, prestando hasta tres (3) veces el valor que tenían en los aportes a través de la línea de Préstamo Ordinario; un crédito limitado con el fin de cubrir las necesidades más urgentes de los médicos. Más adelante, se dispuso la línea de Préstamo Especial, entregado por sorteo y con bajas tasas de interés respecto al mercado financiero. Hoy día, el área de crédito y cartera ofrece un amplio portafolio donde los asociados encuentran solución a las necesidades de salud, vivienda, vehículo, educación, confort y recreación.

Diferentes líneas, que junto a tasas competitivas y un adecuado perfil de los asociados, obtenido mediante las más sofisticadas herramientas que tiene el mercado en esta materia, hacen del área crédito, uno de los negocios más fuertes de la entidad que aún puede llegar a un mayor número de asociados. Esta importante área, además de significar una respuesta a las necesidades económicas de los asociados, permite a la Cooperativa responder con el acuerdo cooperativo firmado por los fundadores.

**LOS AHORROS DE LOS ASOCIADOS:** Dentro de este recuento cronológico, es importante destacar que solo a partir del año 1994, se inició la captación de ahorros de los asociados, ofreciendo una buena rentabilidad para los depósitos. Este servicio permitió ampliar las líneas de crédito y ofrecer diferentes alternativas de acuerdo con las necesidades de la comunidad asociada, al tiempo que se constituyó rápidamente en uno de los pilares para fortalecer los activos de la Cooperativa, siendo en la actualidad, una de las importantes secciones de la Cooperativa, pues los asociados han depositado toda su confianza dejando los ahorros para que COMEDAL los administre. En la actualidad, los asociados cuentan con una amplia gama de posibilidades para ahorrar, desde una cuenta de Ahorros a la Vista hasta las inversiones temporales que pueden pactar según las tasas de interés en los certificados de depósito de ahorro a término- CDAT. Depósitos que además de ofrecerles tasas competitivas, garantizan un estímulo permanente para los ahorradores representado en promociones especiales y sorteos. Los ahorros contractuales que permiten programar sus gastos o inversiones a plazos desde un año en adelante y con atractivas tasas de interés, adicional al manejo de la tarjeta débito COMEDAL-MEGABANCO, que en sus primeros años ha contado con los costos administrativos y de funcionamiento a cargo de la Cooperativa.

**FONDOS SOCIALES Y OTROS SERVICIOS:** La realización de todas las operaciones de ahorro y crédito, la permanencia de los asociados y la confianza depositada en su Cooperativa, permitió iniciar el cumplimiento al Estatuto y a la Ley, de tal forma que a partir de los excedentes cooperativos se crearon los Fondos de Protección de Aportes Sociales, de Educación y de Solidaridad, sumados a otros fondos por disposición de la Asamblea General, que durante el tiempo se han fortalecido para garantizar el mejoramiento del nivel y la calidad de vida de los asociados, sus familias y la comunidad. Estos fondos permiten ofrecer a sus asociados un amplio portafolio de servicios complementarios que pueden ser recibidos siempre y cuando, sean usuarios de alguna de las líneas de ahorro o crédito y se encuentren a paz y salvo por todo concepto con su Cooperativa.

**SEDE Y OFICINAS DE ATENCIÓN AL ASOCIADO:** La Cooperativa inició sus operaciones en la Farmacia Caribe del Barrio Belén, en el consultorio del doctor Bernardo Ospina, desde allí, dirigía todas sus actividades; más tarde, trasladó sus oficinas para el Edificio Médico ubicado en la calle Colombia entre el Palo y la Avenida Oriental. Durante un tiempo estuvo en el piso 4 del Edificio del Banco de Bogotá. Una vez inició su proyección y desarrollo, AMDA, hoy ASMEDAS, le proporcionó unas oficinas ubicadas en Palacé con Urabá para atender mejor las necesidades de sus afiliados y desde allí, en el año 1975, trasladó a las oficinas ubicadas en el Edificio Coltejer, donde funcionó por varios años. Veintitrés años más tarde y ante el notable crecimiento de la Cooperativa, surgió la necesidad de una sede propia que se ajustara a las exigencias del momento. Es

así como en el año 1986, se construyó en Medellín un moderno edificio ubicado en la carrera 43 No. 49-58, piso 9 el Edificio Parqueaderos COMEDAL donde actualmente centraliza se encuentra ubicada su oficina principal en el centro de la ciudad, un lugar acogedor, donde los asociados pueden realizar todas sus operaciones, disfrutar un buen café, hablar con la gerencia, prestar un libro, asistir a una capacitación o compartir con sus cooperadores y amigos.

La sede ha sido remodelada y acondicionada de acuerdo con el crecimiento de la empresa. La visión panorámica que tenían los visitantes a su llegada, cambió por divisiones que permitieron, además de optimizar el espacio, ofrecer mayor comodidad para los trámites de los asociados, manteniendo siempre la premisa del servicio personalizado que caracteriza a COMEDAL.

En el área de Sistemas, se organizó un cuarto con las especificaciones técnicas que brinda mayor seguridad a la entidad y ofrece confort a los usuarios en materia de aislamiento del ruido; así mismo, se adecuó el centro de administración documental (CAD) con las normas de archivo y conservación de documentos, garantizando la memoria de la cooperativa y sus asociados; allí pueden consultar sus datos, trámites y otros temas de interés solidario en el momento que lo requieran.

Se acondicionaron salas de reuniones para los diferentes comités de apoyo que funcionan y los organismos de administración y control, garantizando tranquilidad y comodidad en los momentos de toma de decisiones, así como se readecuó el auditorio para las asambleas y eventos académicos de la entidad.

**Oficina El Poblado:** El 1° de abril de 1997, la Cooperativa abrió una oficina en El Poblado para facilitar la atención a los médicos en un sector más cercano a su residencia. La oficina está ubicada en la Calle 5A No. 43B-25 Oficinas 801 y 802 del Edificio Meridian. Durante los primeros años de funcionamiento la atención al público se hizo desde la oficina 801 y consecuentes con las estrategias de desarrollo organizacional, se determinó la necesidad de ampliarla para recibir el alto número de asociados que la visitan, ubicando también el área de mercadeo y promoción social, un área que ha crecido en los últimos años. Para ello, adquirió el local contiguo, oficina 802 y a partir del mes de octubre de 2005, después de una moderna adecuación, se instaló la Dirección de Mercadeo con su grupo de asesores comerciales.

Desde esta época, la gerencia atiende una mañana de la semana en El Poblado, haciendo presencia y logrando un mayor acercamiento con los asociados de ese sector de la ciudad.

**Oficina Laureles:** La positiva respuesta en El Poblado y la solicitud de los asociados de ese sector, originó la apertura de una nueva oficina en el sector de Laureles.

El 1° de octubre de 1998, COMEDAL abrió sus puertas al público, en un espacio

agradable y familiar situado en el Edificio Centro 39, Avenida Nutibara No. 73A-21, Oficina 303. Apertura que dio paso al crecimiento de la planta de personal y la infraestructura Cooperativa, dispuesta para la prestación de un excelente servicio. Desde aquí se ofrecen todos los servicios a los asociados y se cuenta con una persona encargada del manejo de la póliza de automóviles, uno de los grandes valores agregados de COMEDAL en materia de seguros por la representativa contratación que se hace en beneficio de la comunidad cooperada. En el año 2007 la gerencia inició su despacho una tarde en la semana en esta oficina, estrechando las relaciones entre los asociados y la administración.

**Oficina Rionegro:** El alto número de médicos en el oriente antioqueño y las constantes solicitudes de nuestros asociados para tener una oficina de COMEDAL más cerca ellos, motivó a la administración a implementar un "Punto de Información y Trámites" ubicado en el segundo piso de la Clínica Somer, oficina 223. Esta oficina inició actividades el 14 de julio de 2006 y se inauguró el 17 de agosto del mismo año. Una propuesta que responde al slogan de la actividad de mercadeo "COMEDAL va donde el asociado está".

Como resultado de una investigación contratada con una empresa consultora, la cual precisó el mercado potencial del oriente antioqueño, y permitió conocer las necesidades de los asociados de esa zona, a partir del mes de mayo de 2009, El Punto de Información y Trámites se convirtió en una oficina que ofrece al asociado todos los servicios y productos, además de la comodidad de no tenerse que trasladar a Medellín.

**Oficina Bogotá:** Después de un estudio de mercadeo, el análisis de la administración sobre su pertinencia y la necesidad de ampliar las fronteras del radio de acción de COMEDAL, surge como un sueño hecho realidad, la oficina de Bogotá. Un reto para la gerencia del doctor Sergio Iván Toro Londoño y los Consejos de Administración de los períodos 2005-2007 y 2007-2009, que empeñados en fortalecer la Cooperativa, se aventuraron a crear una oficina en un exclusivo sector del norte de Bogotá, con miras a atender los asociados actuales y promover la vinculación del gremio médico en la Capital.

Inició su labor en la capital con una oficina ubicada en la Calle 100 No. 17 A 36, Edificio One Hundred, oficina 303 y abrió sus puertas al público el 21 de agosto de 2007 con un completo equipo de trabajo dispuesto a cumplir con el reto propuesto y a mantener la premisa de que la cooperativa va donde se encuentre el asociado.

Con el fin de ofrecerle al número cada vez mayor de asociados en la capital, un mejor y amplio espacio, pensado para su comodidad, la Cooperativa estrenó en el año 2010 una propia y nueva sede. Ubicada en el Edificio Business Center, Carrera 16 No. 93 A 36, oficina 703, a una cuadra del parque de la 93, conservando el mismo PBX.

Por intermedio del Comité de Educación, ofreció a 29 médicos asociados el primer curso cooperativo fuera de la ciudad "Filosofía y Normatividad Cooperativa" el 22 de mayo de 2010 les empezó.

**CRECIMIENTO Y SISTEMATIZACIÓN:** En el año 1990, COMEDAL inició el proceso de automatización y modernización tecnológica junto con la sistematización de los procesos y las operaciones de los asociados, facilitando la prestación de un servicio ágil y oportuno. En este campo, se realizan grandes esfuerzos cada año para estar a la vanguardia en materia de tecnología de punta y con miras a crear la oficina virtual de acuerdo con el proceso de globalización que vive el País.

En el año 1994, se realizó un análisis de cargos y se definió, junto con la estructura administrativa para el momento, el manual de funciones que se ha venido actualizando permanentemente, constituyéndose en un instrumento de gran utilidad para la gerencia en el control de las operaciones y el desempeño de los funcionarios y dirigida especialmente, hacia la creación de una "cultura de autocontrol" en la Cooperativa. Los años 2000 y 2001, significaron cambios importantes en la estructura administrativa y la creación del el Área de Mercadeo y el centro de administración documental - CAD.

Con los constantes cambios de la última década, el inminente compromiso de la cooperativa ante los organismos gubernamentales y las entidades de integración, y la importancia que reviste prestar un excelente servicio, COMEDAL ha tenido que revitalizar su funcionamiento; razón por la cual adelantó en el año 2005 un estudio dirigido a obtener el diagnóstico de la estructura organizacional actual que facilitara a la alta dirección, el ajuste de los procesos básicos del manual de cargos o perfiles y realizar una evaluación del desempeño en cada uno de los procesos que se realizan en cumplimiento del objeto social. El año 2006 se convirtió entonces en el tiempo necesario para el estudio y el análisis permanente por parte de la administración, de la puesta en marcha de todos los proyectos emprendidos. Es así como el 2007 fue un año de grandes retos en materia de sistematización, crecimiento y desarrollo, y el mes de agosto, época de silleteros y feria de las flores, sirvió de marco a la apertura de la oficina de Bogotá, el rediseño de la estructura organizacional y el inicio de la producción con el Modelo Digital, un ambicioso proyecto que enlaza todas las operaciones de la Cooperativa, desde dentro y fuera de la misma, con miras al fortalecimiento de las relaciones entre los asociados y la entidad.

**LOS GERENTES:** Desde su fundación, han dirigido la Cooperativa y según lo ordena el Estatuto, varios médicos con una amplia experiencia en el campo de la administración. Todos en su época, han realizado valiosos aportes a la Entidad, teniendo siempre como baluarte de su gestión, la equidad, la transparencia y la honestidad, valores sociales y cooperativos que comprometen su tarea solidaria.

Estos son algunos nombres para recordar y agradecer, toda vez que han sido los abanderados de la tarea administrativa:

- Doctor Fernando Sierra Sierra, elegido provisionalmente el 31 de enero de 1963 y nombrado en propiedad el 23 de julio del mismo año.
- Doctor Eduardo Henao Ossa, del 19 de febrero de 1964 al 11 de marzo de 1965.
- Doctor Luis Alfonso Jaramillo Restrepo, del 11 de marzo de 1965 al 01 de julio de 1966.
- Doctor Augusto Ramírez Gómez, del 01 de julio de 1966 al 22 de agosto de 1967.
- Doctor Gilberto Arango Orozco. La primera etapa como Gerente-Tesorero: fue del 22 de agosto de 1967 y ratificado el 25 de marzo de 1969 hasta el 01 de junio de 1971.
- Doctor Augusto Velásquez Toro, desde el 01 de junio de 1971 al 30 de abril de 1973.
- Doctor Pablo Arango M. actuó como gerente encargado desde el 30 de abril de 1973 al 14 de mayo del mismo año.
- Doctor Gilberto Arango Orozco, en la segunda etapa de su administración, inició como gerente encargado el 14 de mayo de 1973, época en la cual se le solicita que acepte salario, pues no acostumbraba cobrar por sus servicios, hasta el 09 de abril de 1975, cuando fue ratificado. El 07 de abril de 1976 es reelegido y duró en este cargo hasta el 24 de mayo de 1978.
- Doctor Bernardo Gaviria, dirigió desde el 24 de mayo de 1978 al 10 de mayo de 1979.
- Doctor Gilberto Arango Orozco, la última etapa desde el 10 de mayo de 1979 al 20 de febrero de 1990, año en que falleció. Se destaca su admirable gestión, el compromiso social y el empeño durante todo el tiempo al frente de la gerencia; así mismo, su labor Ad-Honorem, una filosofía que va más allá de lo filantrópico y lo solidario.
- Doctor Rafael Byter Posada: del 27 de febrero de 1990, nombrado en propiedad el 06 de marzo del mismo año, hasta el 19 de abril de 1994 cuando se retiró para atender sus propios negocios. Una gestión destacada por cuanto la asamblea.
- Doctor Ernesto Giraldo Macías, estuvo a cargo de la gerencia desde el 19 de abril de 1994 hasta fines de julio de 2000, además de su gestión

Administrativa, se destacó como un convencido de la importancia de la educación cooperativa dentro del proyecto de formación solidaria.

- Doctor Alfonso Cano Gallego, siendo gerente suplente para la época, asumió por tres meses aproximadamente como gerente encargado, mientras duró el proceso de selección de quien continuara dirigiendo la cooperativa en propiedad.

El Doctor Sergio Iván Toro Londoño: ocupa la gerencia desde el 01 de septiembre del año 2000. Médico especializado en Pediatría de la Universidad de Antioquia y Becario de la Fundación Macy en Pediatría en el año de 1971. Se desempeñó como Médico Jefe del Hospital Santa Isabel en San Pedro Antioquia y Médico Pediatra en el ISS. Fue además jefe de la Unidad Móvil de Salud del Municipio de Medellín y estuvo adscrito a Bienestar Universitario para el servicio médico familiar. Más tarde trabajó como médico de Planta en la Policlínica Infantil del Hospital Universitario San Vicente de Paul y como Médico Jefe de Policlínica y Consulta Externa Infantil durante 19 años. Igualmente, fue profesor Ad-honorem Titular III del Departamento de Pediatría de la Universidad de Antioquia y profesor de cátedra del Centro de Investigaciones de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia. Además de su formación médica, está capacitado en áreas administrativas, financieras y del sector solidario, diplomado en banca cooperativa y tiene una amplia trayectoria en el campo de la cultura. A partir de su nombramiento, se destacan grandes cambios en el ámbito del mejoramiento continuo, el control interno, la creación del área de Comunicaciones, la ejecución de la gerencia de costos basada en actividades, los cambios en los procedimientos de ahorro y crédito y el montaje del Centro de Administración Documental . CAD.

En los 48 años de la Cooperativa es importante subrayar los logros desde las diferentes áreas. COMEDAL, la empresa de hoy, es el resultado de un arduo y persistente trabajo de todo un equipo de colaboradores, que deseando interpretar de la mejor manera posible los valores cooperativos de ética, responsabilidad, compromiso, lealtad y calidad, han desarrollado un conjunto de actividades dirigidas al logro de su visión y al cumplimiento de la misión empresarial, propuestos en el plan estratégico de desarrollo. Hoy los asociados cuentan con una empresa sólida, inscrita ante el FOGACOOOP, vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria y respaldada por el compromiso permanente de sus administradores.

Entre otros aspectos de una gestión social, económica y administrativa, se destacan:

- El cumplimiento de las normas legales establecidas, que dan seguridad a los asociados en materia de protección de su dinero y la adecuada administración de la cartera. Normas que obligan a la Cooperativa a instaurar medidas preventivas para el manejo de sus operaciones y garantizan la permanencia en el sector, en momentos de contingencia.
- La creación del Comité de Riesgos para atender el tema de asunción y seguimiento del riesgo y la evaluación de la cartera.
- Las negociaciones en materia de seguros en cuanto a la póliza de Vida Grupo Obligatoria, complementaria del Auxilio Familiar Solidario y el Seguro

de Vehículos, creadas para brindar la protección requerida por los asociados y para su parque automotor.

- En el año 2001, la creación y puesta en marcha del Centro de Administración Documental. Hoy uno de los pilares fundamentales de la cooperativa toda vez que se ha convertido en un centro de consulta permanente y garantiza la conservación de la memoria histórica a través de los años. así mismo, por su organización y acertada administración, se ha convertido en un modelo a imitar dentro del ámbito cooperativo de la ciudad.
- La firma del convenio con el Fondo de Garantías Cooperativas FOGACOOB. Un aval importantísimo a la hora de ofrecer a los asociados mayor seguridad en sus transacciones con la entidad.
- Convenio con FEPASDE para garantizar la protección en materia de responsabilidad civil médica a los asociados.
- Creación del Comité de Archivo para cumplir con las normas legales y formalizar los procesos documentales de la cooperativa.
- Inventario, clasificación y automatización de la Biblioteca. Un proyecto de carácter social con la prestación del servicio y que está enfocado a fortalecer la cultura de los asocia. Desde el mes de abril de 2010, los médicos asociados pueden consultar en el portal Web - Servicios en Línea- Consulta Material Bibliográfico - los títulos de los libros y el estado en que se encuentran (prestado, reservado o disponible). dos y sus familias que hoy cuenta con un acervo bibliográfico de más de 1800 libros de diferentes temas y autores.
- La implementación y puesta en marcha del sistema de costeo por actividades y la gerencia basada en costos ABC, un mecanismo para evaluar mes a mes el costo de las diferentes actividades y procesos que se realizan en COMEDAL, en el cumplimiento de su objeto social.
- La creación del área de mercadeo en el año 2000 y el posterior fortalecimiento realizado en el año 2007 como respuesta a las necesidades de la cooperativa y para implementar su programa "COMEDAL va donde el asociado está", dirigido a atender a los asociados en sus consultorios, oficinas y hogares.
- El nacimiento del área de comunicaciones en el año 2004, a cargo de una profesional especializada en Comunicación Organizacional. Área que facilita la gestión administrativa mediante la información ágil y oportuna que viabiliza procesos al interior apoyada en la intranet y fortalece la relación con los asociados y proveedores a través del portal Web, correos masivos-directos, la publicación 4 veces al año del boletín institucional - NOTICOMEDAL.
- Como se mencionara al comienzo, la modernización permanente del área de sistemas, llevó a la creación de una nueva plataforma tecnológica y en el año 2007 se dio inicio a la producción con el nuevo Modelo Digital, después de seis meses de pruebas con el paralelo entre los dos sistemas operativos.

- Transición de la página Web de COMEDAL como un Portal de Internet, proyectado a la constitución de la oficina virtual y con miras a lograr un mayor acercamiento de los asociados con la Cooperativa, desde sus lugares de origen, facilitando su conexión con el mundo desde una moderna plataforma que lleva impreso el sello COMEDAL, Un Mundo de Servicio Solidario.
- Creación de la Intranet (ÍTACA). Un proyecto que redundará en beneficio de la comunidad laboral, pues agiliza las comunicaciones y crea canales efectivos para el quehacer de cada empleado como usuario y proveedor de sus compañeros, fortaleciendo el trabajo en equipo, el introyectar los valores de nuestra cultura organizacional y la relación de la oficina principal con sus otras oficinas sede en otros lugares de la ciudad y el país.
- Modernización de las plantas telefónicas en todas las oficinas en respuesta a la demanda de los asociados y usuarios.
- La firma de contratos con establecimientos bancarios para el recaudo con código de barras con bajos costos y optimizando el recurso de mensajería.
- El establecimiento de la Tarjeta Débito COMEDAL-MEGABANCO, para facilitar las transacciones de retiro de efectivo de los asociados y pagos en puntos de venta, a nivel nacional e internacional. Una tarjeta que durante los primeros años no tiene ningún costo para los asociados.
- La creación del FMI, Fondo Mutual Integral, para resolver problemas de grave calamidad doméstica de los asociados, mediante la práctica de la ayuda mutua. Un fondo donde se cristaliza el espíritu solidario de los integrantes de COMEDAL, toda vez que sus recursos y otro tanto del fondo de solidaridad, se constituyen en un alivio económico en momentos de gran dificultad.
- Institucionalización del Grupo de Apoyo Técnico a la gerencia, un espacio donde los jefes de área, se convierten en respaldo a la dirección de la entidad.
- Constitución del Comité de Compras, mecanismo para garantizar la transparencia y el cumplimiento de las políticas de COMEDAL en materia de negociación con proveedores de bienes o servicios. El ingreso de los aprendices del SENA y estudiantes de último semestre de diferentes universidades para realizar su práctica empresarial, como un aporte a la formación de futuros profesionales y en cumplimiento de la cuota de aprendizaje establecida por el Estado.
- Cifras récord en la captación de ahorros y la colocación de créditos entre sus asociados.
- Apoyo económico para que los asociados, sus cónyuges e hijos puedan adelantar estudios mediante el Programa de Becas para Educación Formal Gilberto Arango Orozco. Se destacan las becas para los hijos de los asociados en medicina y otras carreras.
- La constitución de los Fondos Individuales con el ICETEX para la educación básica, media y superior, dirigidos a los asociados y sus familias pertenecientes a los estratos 1, 2 o 3, que en los dos primeros años lleva

vinculados 300 estudiantes, aproximadamente. Merece una mención especial la creación del Fondo COMEDAL para la Educación que atiende a los estudiantes de medicina de la Universidad de Antioquia de los estratos 1 y 2, puesto que perpetúa el objeto de la entidad en lo que respecta al perfil de los asociados.

- La implementación del C.R.M. (Customer Relationship Management): Relación Cliente Empresa con el nombre del SIGA en COMEDAL. Tecnología de punta al servicio de las comunicaciones entre los asociados y la Cooperativa. Se encuentra en la etapa de ingreso de la información personalizada de cada asociado en particular y de sensibilización a todo el equipo humano de la Cooperativa para introyectar la importancia de vincular este nuevo concepto de relación con el asociado a nuestra cultura organizacional.
- Realización de múltiples actividades dirigidas a promover el ingreso de nuevos asociados con un mayor compromiso cooperativo, la participación activa en el logro de la Responsabilidad Social, el desarrollo de programas educativos dirigidos hacia la divulgación de la filosofía cooperativa y la contribución con el aumento de la cobertura de los asociados en cuanto a la capacitación, formación, inducción y promoción, además del notable incremento en la utilización de los servicios y la reclamación de los auxilios cooperativos.

De cara al futuro, COMEDAL trabajará por mantener el espíritu del Acuerdo Cooperativo firmado en 1963, cuando convocados por la esperanza de construir un mundo mejor, crearon una entidad decidida a fortalecer los lazos de hermandad entre los médicos asociados, que los condujera a convertirse en gestores activos del desarrollo de la Economía Solidaria en Colombia y contribuir con el logro de una visión compartida: *"Llegar a ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito más reconocida y aceptada en el gremio médico".*  
*"La cooperación convoca a los hombres en una obra colectiva, pero deja a cada uno su responsabilidad"*  
*George Fauquet.*

## **1.2 MISIÓN**

Aunar y dirigir esfuerzos hacia el mejoramiento profesional, económico y sociocultural de los asociados y sus familias, apoyados en una estructura administrativa, competitiva y confiable. Con una base social sólida y de crecimiento permanente.

## **1.3 VISIÓN**

Llegar a ser la Cooperativa de ahorro y crédito más reconocida y aceptada por el gremio médico del país.

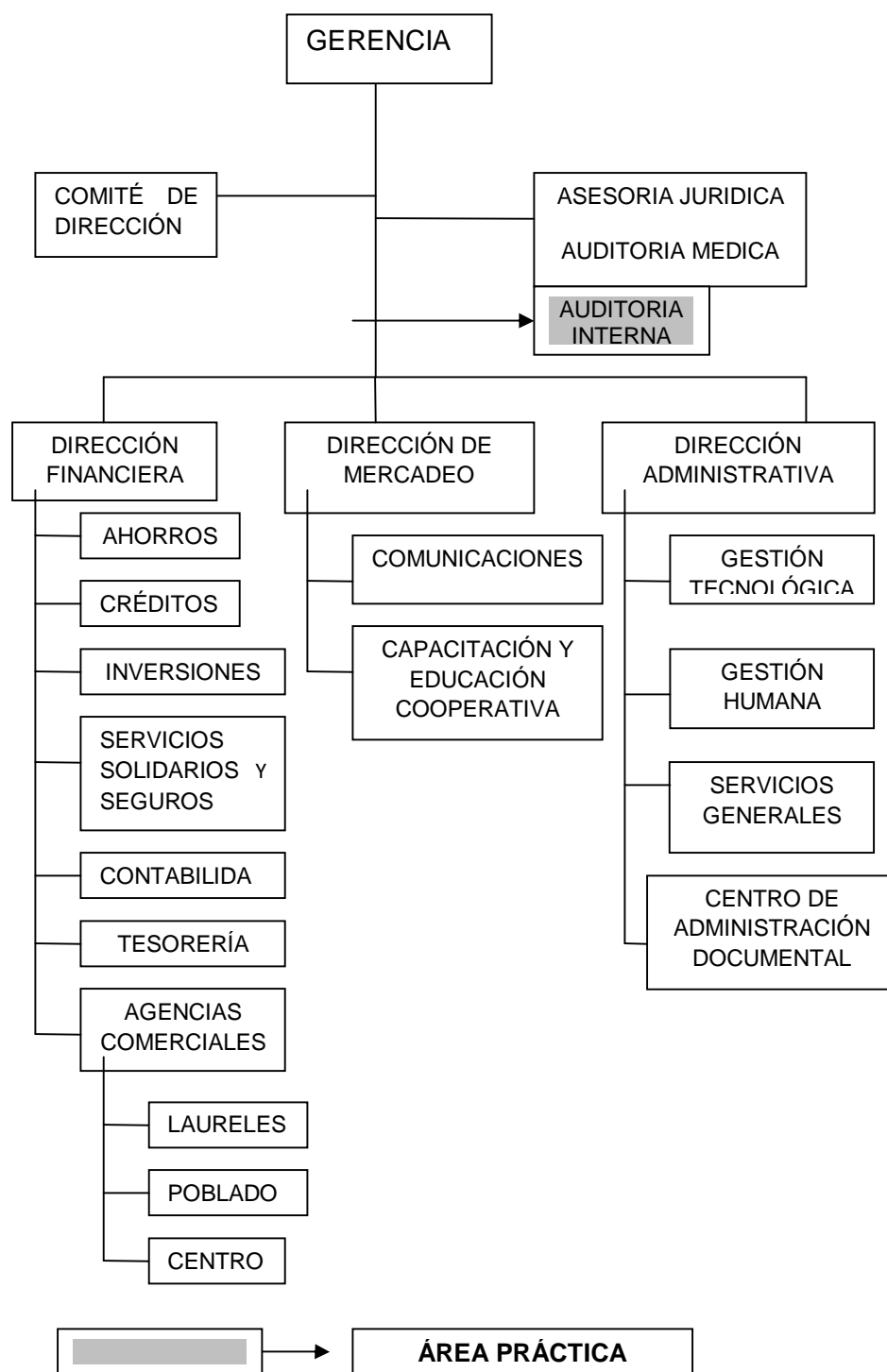
**1.4 VALORES** Respeto, honestidad, transparencia, equidad y calidad

## **1.5 OBJETO SOCIAL**

Desarrollar la actividad especializada de ahorro y crédito.

## **1.6 ORGANIGRAMA**

La estructura de COMEDAL está compuesta en primera instancia por el Gerente, del cual se desprende el comité de dirección, auditoría interna, auditoría médica, asesoría jurídica, y las tres direcciones, mercadeo, financiera y administrativa. El Gerente es el representante legal de la Cooperativa Médica de Antioquia-COMEDAL - el ejecutor de las decisiones de la Asamblea General, del Consejo de Administración y el responsable ante éstos de la marcha de la entidad.



Gráfico

1. Estructura Organizacional de COMEDAL<sup>3</sup>

<sup>3</sup> ITACA, corporativo de COMEDAL

## 2. JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa Médica de Antioquia cuenta con tres (3) direcciones Mercadeo, Financiera y Administrativa, un área de auditoría y control interno y además cuenta con asesores externos para prestar un mejor servicio y tener un mayor control en las dificultades que se puedan presentar; su objeto social es prestar servicios de ahorro y crédito, además de servicios de seguros (salud global, seguro estudiantil, SOAT, protección familiar, Colsanitas, medisanitas, EMI, seguros para vivienda entre otros) y auxilios (auxilio solidario, de salud, enfermedad incapacitante mayor de 70 ~~que~~ *es un auxilio creado para asociados mayores de 70 años y que al momento de entrar a la cooperativa no hayan cumplido 55 años; se entrega el auxilio por incapacidades iguales o superiores a 45 días*), funerario, por incapacidad laboral entre otros), con el fin de que todos los asociados encuentren en COMEDAL un portafolio lleno de beneficios para suplir sus necesidades, por lo cual se hace necesario trabajar día a día en el crecimiento de la cooperativa para cumplir con las metas y objetivos trazados como la visión de la cooperativa.

Por medio de esta práctica el estudiante conoce como es el campo laboral en el cual se va a desempeñar, con ayuda de la persona encargada del área, la cual servirá de guía del practicante que lo capacitara para lograr ser un profesional y poder laborar en cualquier compañía al finalizar esta etapa.

La finalidad de este proyecto es hacer un seguimiento a las auditorías anteriormente realizadas en la cooperativa y verificar si cumplen a cabalidad con las políticas establecidas en COMEDAL mediante el control interno en dichas áreas, con el propósito de ofrecerle a COMEDAL un alto conocimiento de cómo estos se están llevando a cabo y dado el caso contribuir al mejoramiento de tales áreas; para realizar este seguimiento esta como base los hallazgos encontrados y las recomendaciones aprobadas por el comité de auditoría, velando que estas si se hallan implementado y que los hallazgos se estén controlando, mejorado o hayan desaparecido.

Este informe es además muy importante por el simple hecho que permite poner en práctica todo lo aprendido durante la formación tecnológica y la manera como se aplican dentro de una empresa; es la manera de medir los conocimientos adquiridos y desarrollar habilidades que son de gran ayuda para el desempeño en el campo laboral y para cumplir con los requisitos para optar por el título de tecnología en costos y auditoría.

Para la realización de este trabajo se utilizara el método de la investigación descriptiva y la técnica de observación, por medio de lo anterior se reunirán todos los hallazgos encontrados y las aportes hechos en las auditorías elaboradas en

COMEDAL a partir del año segundo semestre de 2009, por medio de este proceso de recopilación se realizarán una serie de preguntas que se le harán a los líderes de cada proceso (encuestas) y así poder concluir que recomendaciones fueron implementadas y como han contribuido al mejoramiento de ese proceso y por lo tanto a COMEDAL y cuáles no se han implementado y el porqué.

Para el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, además de contribuir con el ofrecimiento de la cátedra a sus estudiantes es muy significativo que estos pongan en práctica lo aprendido, con el fin de dar cumplimiento al propósito de formar profesionales íntegros, capaces de contribuir al mejoramiento del país, lo que le da aún más valor a este proyecto.

### **3. OBJETIVOS DEL TRABAJO**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Verificar la implementación de las recomendaciones, aspectos a mejorar determinados en los informes de auditoría emitidos a partir del segundo semestre 2009.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer una metodología en COMEDAL para realizar planes de acción y su correspondiente seguimiento.
- Definir cuales recomendaciones fueron adoptadas y si con ellas ha cambiado el hallazgo o aspecto a mejorar y las razones de no implementarlas.
- Entregar al comité de auditoría un informe con la efectividad de las recomendaciones presentadas por el área de auditoría a la cooperativa.

## 4. BASES CONCEPTUALES<sup>4</sup>

### 4.1 AMBIENTE DE CONTROL:

La esencia de una organización controlada de forma eficaz en la actitud de su administración, Si la alta dirección considera que el control es importante, otras personas de la empresa lo sentirán y responderán observando conscientemente las políticas y procedimientos establecidos.

**Definición:** Las acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes globales de la alta dirección, los directores y los dueños de una entidad sobre el control y su importancia para la misma.

#### Fases:

- **Í** El enemigo no está en el ambiente, está en nosotros mismos+(Han Shan)
- **%** Escuchar a los demás te ofrece la posibilidad de tener una visión más objetiva y completa sobre los temas de tu interés, además de brindarte la oportunidad de crear un ambiente de colaboración mutua en lugar de uno de conflicto+ (Tony Buzan)

### 4.2 AUDITORIA INTERNA:

Para muchas compañías, en particular las grandes, un departamento de auditoría interna es esencial para un monitoreo eficaz. Para que esta sea eficaz, es primordial que el personal de este departamento sea independiente de los departamentos operativos y de contabilidad y que reporte directamente al nivel superior de autoridad en la empresa, ya sea la alta administración o al comité de auditoría del consejo directivo.

**Definición:** La DNA 65 (AU 322) define la forma en que los auditores internos afectan la acumulación de evidencias por parte de los auditores externos. Si el auditor externo obtiene evidencias que apoyen la competencia, la integridad y la objetividad de los auditores internos, el auditor externo puede confiar en el trabajo del auditor interno en varias formas.

**Frases:** **%** Cualquier transferencia de información a lo largo de la empresa termina difuminando el mensaje. Por eso es necesario en el futuro que las empresas dispongan de pocas capas directivas, aunque con gran habilidad en el manejo de información. Para ello, necesitamos profesionales con un conocimiento

---

<sup>4</sup> NOTAS DE CLASE. Profesor Jesús María Arizmendi, materia AUDITORIA. Politécnico Jaime Isaza Cadavid. I semestre del 2010.

actualizado, porque la información, como bien sabes, se queda obsoleta con increíble rapidez+ (Peter Drucker).

#### **4.3 CONTROL INTERNO:**

El control interno permite conocer en el interior de una empresa lo que está sucediendo, con el fin de proteger sus activos, verificar la veracidad de sus movimientos y alcanzar las metas propuestas.

El control interno es la autorización correcta de las adquisiciones es una parte esencial para el procesamiento de las ordenes de compras, porque aseguran que la mercancías y los servicios se adquieran para propósitos autorizados de la organización y evita la adquisición de partidas excesivas o innecesarias

**Definición.** El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos. Se divide en las siguientes categorías:+

- **Efectividad y eficiencia de las operaciones.** Son los objetivos de operaciones, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad, así como recursos de salvaguardia contra las pérdidas.

- **Confiableidad en la información financiera.** Son los objetivos de información financiera, hace referencia a la preparación de estados financieros publicados que sean confiables, incluyendo la prevención de información financiera pública fraudulenta.

- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.** Son los objetivos de cumplimiento y hacen referencia a la adhesión a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta. A nivel externo pueden ser decretos, la

- constitución política y la cámara de comercio, y a nivel interno, los reglamentos y manuales de funciones, procedimientos y políticas.

**ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO:** Es el conjunto de políticas y procedimientos diseñados para proporcionar a la administración una garantía razonable de que las metas y los objetivos que considera importantes se va a cumplir.

#### **4.4 RIESGOS:**

- **RIESGO DE AUDITORIA:** El riesgo de que el auditor llegue a la conclusión que los estados financieros son razonables y que emita una opinión sin salvedades cuando, de hecho, tales estados presentan errores considerables. No se puede

esperar que en una auditoria se descubran todos los errores importantes en los estados financieros. Las auditorias están limitadas por los muestreos y es más difícil detectar algunos errores y fraudes bien ocultos; por lo tanto siempre existe el riesgo de que en la auditoria no se descubra error importante aun cuando el auditor haya cumplido con las normas de auditoría generalmente aceptadas.

- **RIESGO DE MUESTREO:** También llamado error de muestreo, es una parte inherente del muestreo que resulta de probar solo una parte de la población entera. Existen dos (2) formas de controlar el riesgo del muestreo:
  1. Ajustar el tamaño de la muestra y utilizar un método adecuado para seleccionar las partidas de muestreo de la población.
  2. Aumentar el tamaño de la muestra reducirá los riesgos de la muestra.

El utilizar un método de muestreo adecuado asegurara razonablemente cierta representatividad. Esto no elimina ni reduce el no riesgo de muestreo, pero permite que el auditor mida el riesgo asociado con un tamaño de muestra determinado en una forma confiable. Este método se divide en dos categorías grandes-. Estadístico y no estadístico; estas categorías tienen similitudes y diferencias, son similares en que ambas tienen cuatro (4) pasos: planeación de la muestra, selección de la muestra, realización de pruebas +, evaluación de resultados.

- **RIESGO INHERENTE:** Es una medida de la evaluación que hace el auditor sobre la probabilidad que existan errores importantes en un segmento antes de considerar la eficacia de la estructura de control interno. Por Ejemplo: el auditor llega a la conclusión que existe una alta probabilidad de errores importantes en una cuenta como pueden ser cuentas por cobra, el auditor llegaría a la conclusión que el riesgo inherente para cuentas por cobrar es una consecuencia, alto.

Otra definición es la medida de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de que existan errores importantes en un segmento antes que considerar la eficacia de la estructura del control interno.

## 5. METODOLOGÍA

- 5.1. Se utilizará el método de investigación descriptiva ya que lo que se busca con el proyecto es conocer una situación específica, como es la auditoría y control interno en la organización, a través de la descripción exacta de actividades, objetos, procesos y personas que hacen parte de COMEDAL.
- 5.2. Se utilizará la técnica de observación que consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias o de apreciar la manera en que los empleados implementaron las recomendaciones aspectos a mejorar en COMEDAL.
- 5.3. LA INDAGACIÓN, la cual consiste en obtener información verbal de los empleados de la entidad a través de averiguaciones y conversaciones, confirmaciones y entrevistas no estructuradas.
- 5.4. Se responderá un cuestionario de control interno en el área de auditoría con el fin de conocer la efectividad de los controles recomendados  
Se realizará el siguiente proceso:
  - a) Levantamiento de la información mediante las técnicas establecidas.
  - b) Unificación de la información en forma ordenada y sistemática para su clasificación
  - c) Establecer una metodología para el plan de acción y el seguimiento del mismo.
  - d) Elaborar un cronograma para recolectar la información requerida
  - e) Se realizaran las entrevistas y/o indagaciones con los líderes de los procesos.
  - f) Se realizarán las modificaciones sugeridas por cada uno de los participantes
  - g) Finalmente se presentará un informe que cuantifique las recomendaciones, controles y aspectos a mejorar que fueron adoptados y cuáles no, con las razones.
  - h) Una vez discutido con los líderes de los procesos se llevará al comité de auditoría para su conocimiento.

## 6. DESARROLLO DEL TRABAJO.

El trabajo se realizará en base a la metodología anteriormente mencionada, verificando que las recomendaciones si estén implementadas y se estén desarrollando de acuerdo a lo aprobado, todo esto se hará promoviendo un plan de mejoramiento en las áreas donde se implementaron acciones y por medio de encuestas. A continuación se anexara las preguntas que se le harán a la persona encargada de cada función.

**6.1.** Por medio de la investigación descriptiva se conoció la auditoría y control interno que se maneja en la cooperativa.

**Auditoría interna:** *Í Es una actividad independiente y objetiva de evaluación y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo+*

Conceptos extraídos del informe ejecutivo %GOSO+.

**Control interno:** *%Es un proceso efectuado por la Junta Directiva o sus equivalentes, la administración y los empleados, diseñado para proporcionar seguridad razonable acerca del logro de los objetivos en las siguientes categorías:*

- *Efectividad y eficiencia en las operaciones*
- *Confiabilidad en los reportes financieros*
- *Protección de activos*
- *Cumplimiento con las leyes aplicables y las regulaciones+*

El control interno contiene:

- **Principios generales:** Legalidad, Igualdad, Moralidad, Productividad, Economía, Celeridad, Imparcialidad, Publicidad, Responsabilidad.
- **Responsabilidades generales del CI:** Entidades de vigilancia y control, Consejo de Administración, Revisoría fiscal y auditores externos, Gerencia, Comité de auditoría y control interno, Auditoría y control interno, Jurídico interno y externo, Personal en general, Directores de departamento y jefes. Cada una cumple con funciones diferentes pero encaminadas hacia un mismo objetivo

- **Aplicación del modelo estándar de control interno:** Ética cooperativa, ,Prevención de riesgos, Organización por procesos, Control permanente, Medición de la gestión en tiempo real( costos ABC), Generación de información suficiente, pertinente, oportuna, de utilidad organizacional y social, Efectividad de los procesos de comunicación e información, Evaluación independiente y auto evaluación del sistema, Estandarización de metodologías y procedimientos de evaluación del control interno y de la auditoría, Prioriza los planes de mejoramiento, El autocontrol, La autorregulación, La autogestión.
- **Subsistemas de control:** Control estratégico, Control de gestión, Control de evaluación del control

**6.2.** En este numeral se desarrollará lo observado, lo indagado, las encuestas, inspecciones y revisiones, para esto primero se investigo en la página web de la cooperativa las recomendaciones que fueron implementadas obteniendo así más claridad para realizar las encuestas a los líderes de cada proceso.

Las recomendaciones y hallazgos que fueron sugeridos y encontrados se extrajeron de los archivos de auditoría y control interno, los cuales fueron evidenciados y aconsejado en las auditorias que realizaron los anteriores practicantes, donde ellos auditaron: los seguros que maneja la cooperativa, los inventarios, las distintas agencias (oficinas) con la que cuenta COMEDAL, inversiones (captaciones), SIPLAFT (Sistema Integral de Prevención y Control de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo), cartera (colocaciones), sistemas (la web) y la agencia que se encuentra en Bogotá.

La técnica implantada para esta auditoría fue:

1. Las recomendaciones y hallazgos que se encontraron implementadas y controlados
2. Encuesta.

1. Las recomendaciones y hallazgos que se encontraron implementadas y controlados

- **SEGUROS:**

	<b>RECOMENDACIÓN Y HALLAZGO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
<b>1</b>	La gerencia ha sido abanderada en el tema de un CALL CENTER en COMEDAL, sería productivo actualizar el estudio que se tiene para que las funciones de asesoría y/o trámite, sean centralizadas.	Al revisar las obligaciones que tiene CONALCOB con COMEDAL por medio del contrato, en ninguno de los numerales habla de las responsabilidades que el call center tiene con respecto al área de seguros. Y al indagar con la auxiliar de seguros nos dimos cuenta que no tiene conocimiento acerca de esto.
<b>2</b>	Radicar los avisos de cobro y sellar las copias. No admitir los avisos de cobro sin radicado oficial de COMEDAL.	Al revisar los avisos de cobros digitalizados desde el 2009 se encontraron varias inconsistencias que serán anexadas al seguimiento de esta auditoría.
<b>3</b>	Corroborar que los asociados que se reportan con créditos de pólizas a cartera tengan firmado el pagaré en blanco	El inventario de los pagares en blanco estos son generados por el sistema, mediante una opción de portafolio, este pagaré se elabora cuando un asociado toma seguros de vehículo o fepasde con la cooperativa y se van actualizando cuando el médico sustituye el vehículo en lo que respecta a este

		<p>seguro con colaboración del corredor de seguros que es el que tiene el contacto y cuando toma el fepasde este lo controla Comedal y se puede generar en cualquier oficina. Para los otros seguros y convenios como son de cobro mensual no se generan, ya que cartera a los dos o tres meses lo puede mandar a cancelar sin ningún problema, los de vehículos y fepasde es porque son créditos y se paga de contado a las entidades el valor anual. En conclusión el inventario se tiene en el aplicativo.</p>
--	--	---

- **INVERSIONES:**

	<b>RECOMENDACIÓN Y HALLAZGO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
<b>1</b>	Incluir en el manual de políticas de operación las políticas de inversiones.	El manual aun no se encuentra publicado está en proceso de elaboración.
<b>2</b>	Incluir en el proceso de gestión administrativa y financiera, las responsabilidades (funciones) del cargo de asistente de riesgos y de asistente de inversiones, de forma segregada. Cumpliendo de esta manera con las	En el proceso de gestión administrativa y financiera, no se encuentran las funciones por separado del asistente de riesgos y de asistente de inversiones.

	aprobaciones del consejo de administración del acta 1064 de 2006.	
--	---	--

- **CARTERA:**

	<b>RECOMENDACIÓN Y HALLAZGO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
<b>1</b>	A partir de la fecha el pagaré generado, será el enlace para definir la oficina que colocó un crédito. En la oficina donde el asociado inicia el trámite debe realizar todo el proceso hasta la impresión del pagaré y el desembolso lo podrá realizar el asociado donde lo necesite.	El pagare se diferencia en su numeración dado que para cada oficina existe una numeración diferente así: empezando por , por uno (1) Poblado, por tres (3) al Centro, por cinco (5) Laureles; en Rionegro se manejan los pagares de tres (3) dígitos y en el momento físicos hay desde 246 hasta el 252; y en Bogotá también solo se manejan tres (3) dígitos empezando por el numero uno (1)

- **SIPLAFT:**

	<b>RECOMENDACIÓN Y HALLAZGO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
<b>1</b>	En los pagarés en blanco deberán incluir el título "pagaré" como requisito imprescindible en el caso.	Al solicitar el pagare se evidencio que la recomendación fue implementada.
<b>2</b>	Validar que el Manual SIPLAFT haya sido aprobado por el Consejo de Administración. (Acta N° 1.137 del 26/01/2010) aprobaciones del consejo de	El Manual de SIPLAFT fue aprobado por unanimidad en el acta N° 1.137 del 26/01/2010. Y la presidente en ese momento

	administración del acta 1064 de 2006.	propuso que si surgen observaciones que se dieran a conocer vía e-mail a la presidencia.
--	---------------------------------------	--

- **OTROS:**

	<b>RECOMENDACIÓN Y HALLAZGO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
<b>1</b>	Referente a los contratos de trabajo y de outsourcing: El capital humano dedicado al desarrollo y mejoramiento de soluciones de software para la Cooperativa, debe tener claro desde su contrato, que el desarrollo realizado es propiedad de COMEDAL. Lo anterior en los términos jurídicos correspondientes.	Para los contratos con outsourcing o prestación de servicio existen unas cláusulas de confidencialidad por parte del CONTRATISTA donde se especifica que no podrá salir ninguna información de la cooperativa y con respecto a los contratos de los trabajadores también existe una clausula donde se dará por termino el contrato con justa causa la revelación de secretos y datos reservados de la empresa.
<b>2</b>	Con el manejo de la información clasificada como confidencial, se debe tener especial atención en los contratos de los empleados que tienen acceso, ya que, deben tener una cláusula en su contrato de trabajo donde se acuerde la confidencialidad de la información. La recomendación es precisar un concepto del asesor	Para esta recomendación se realizo el mismo procedimiento de la anterior.

jurídico.	
-----------	--

## 2. Entrevistas:

<b>INVERSIONES</b>	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
Fueron incluidas las políticas de inversiones en el manual de políticas de operación?	El manual de políticas de operaciones se está trabajando con Luz Miriam Usquiano
Fueron segregadas las responsabilidades del cargo de asistente de riesgos y de asistente de inversiones?	En el cargo de riesgos e inversiones hay dos (2) personas: la asistente de riesgos e inversiones y la practicante, las responsabilidades no han sido segregadas aún.
Fueron revisadas las funciones que realmente se cumplen, del Consejo de Administración y del gerente en materia al igual que los de la revisoría fiscal y la auditoría interna, frente al Estatuto?	En el estatuto de COMEDAL están implantadas unas funciones que debe cumplir el consejo de administración, el gerente; las funciones de la revisoría fiscal y Auditoría interna no se encuentran en el estatuto; El estatuto fue reformado y aprobado en la asamblea general ordinaria de delegados acta nº 54 del 26 de marzo de 2009.
Fueron actualizados los procedimientos relacionados con la administración de las inversiones en el SGC?	No aun no se actualizado los procedimientos relacionados con la administración de las inversiones en el SGC, su última actualización fue el 31 de marzo de 2009.

<p>Son radicados todos los documentos externos utilizados en el procedimiento?</p>	<p>Si todos los documentos lo recibe una persona en el CAD los radican y por medio de la correspondencia interna los hace llegar.</p>
<p>Se cuenta con un control estricto de la contabilización de las operaciones REPO Y SIMULTÁNEAS?</p>	<p>Si, La dirección financiera cuenta con un programa donde al fin de mes se pueden sacar los informes de contabilización los cuales son enviados a contabilidad.</p>
<p>Se está documentando la decisión de reclasificar las inversiones? ¿Dónde queda dicha clasificación?</p>	<p>Si, dicha clasificación queda en el cierre mensual.</p>
<p>Cada cuanto se están actualizando los registros de comisionistas con los que COMEDAL negocia inversiones?</p>	<p>Cada año</p>
<p>La información de las calificaciones sobre emisores y emisiones de títulos antes de su compra, es tomada de una fuente reconocida? De qué fuente?</p>	<p>Si, de la superintendencia financiera.</p>
<p>Cada cuánto tiempo se corre el modelo de riesgo emisor y contraparte? Para dejar claras las entidades con las cuales COMEDAL podría autorizado negocios.</p>	<p>Mensual.</p>
<p>Todas las entidades comisionistas con las que COMEDAL tiene negocios de inversiones, tienen convenio o contrato por escrito?</p>	<p>Si.</p>

<p>Se diligencia juiciosamente le formato de cotización de inversiones? Por tanto cada una de las inversiones transadas en este mes debe tener ese soporte, o no?</p>	<p>Si. Para las inversiones nuevas y todas tienen soportes.</p>
<p>Se deja por escrito la autorización como constancia de la aceptación de un negocio y sus condiciones asumiendo responsabilidades para las partes? Con firmas de la gerencia, dirección financiera?</p>	<p>Si.</p>
<p>Se tiene documentado el método utilizado por la dirección financiera y/o la gerencia para establecer el precio justo+de mercado para el registro contable de las inversiones temporales?</p>	<p>Si, en el reglamento de inversiones, que aún no se ha publicado.</p>
<p>Se realiza una conciliación mensual de las inversiones, no solamente de los fondos, por parte de una persona ajena a su manejo?</p>	<p>Si, las realiza la contadora (Sandra Restrepo).</p>
<p>Se tienen reglamentados los canales de comunicación (teléfono móvil, internet, teléfono fijo) para las negociaciones de inversiones con el fin de asegurar su registro. Al igual que la grabación de audio y video; Mejorar la cobertura de la alarma de incendio?</p>	<p>Los canales de comunicación no están reglamentados ni están oficializados; todas las llamadas entrantes y salientes menos tres (3) quedan grabadas en una planta telefónica llamada Asterisk ; esta política fue comunicada desde la dirección administrativa hacia sistemas.</p>

<p>Se está cumpliendo con: "la contabilización de los cambios en el valor de las inversiones se debe hacer en forma individual para cada título" esto con el fin de tener claridad sobre el comportamiento individual de los títulos. Para el efecto se debe crear un formato donde se registre todo el historial de movimientos diarios de cada título y así de alguna forma se podría llegar a la contabilización individual de los títulos, la anterior fue una recomendación de la contadora</p>	<p>Si, cada título se contabiliza individual.</p>
<p>Se informa a los comisionistas, que COMEDAL se encuentra dentro de las cooperativas a las cuales hace referencia el numeral 4º del artículo 19 (contribuyentes del régimen tributario especial) del Estatuto Tributario, por lo tanto le es aplicable el inciso 2 del artículo 22 del Decreto 3050 de 1997 rendimientos financieros percibidos por entidades cooperativas no sometidos a retención en la fuente. Que medio se utiliza para informar a los comisionistas?</p>	<p>Si. Se informa por medio de una carta que realiza la revisora fiscal.</p>

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el seguimiento a los hallazgos y recomendaciones de los siguientes informes:

1. Seguros
2. Inversiones
3. Cartera
4. Inventarios
5. Página web
6. Varios

El procedimiento realizado por el personal del área de auditoría, se consolidaron cada uno de los informes, con sus respectivos hallazgos y para cada uno de ellos una pregunta o forma de indagar su implementación en la cooperativa.

Los hallazgos y recomendaciones tenían que ver en su mayoría en:

1. Falta de documentación de los procesos porque:  
No se encontraron actualizados.  
No se encontraron en el punto de uso: Sistema de gestión de la calidad.
2. Falta automatización del proceso o metodologías simples para desarrollar trabajo sin errores.
3. Algunos aspectos administrativos por definir como la estructura organizacional y algunos reglamentos.

Por tanto consideramos que:

1. En el año 2011 continúa la cooperativa con la dinámica de actualización de procedimientos y levantamiento de procesos por parte del área administrativa.
2. Los procedimientos de seguros, son algunos de los cuales han recibido mayor atención, dado que se acogió la recomendación de aplicarle una medición de carga laboral, la cual permitió conocer de fondo la situación de orden y tiempos que se maneja en el área. Se acogieron las recomendaciones para el cambio del reglamento del fondo de solidaridad, del cual se sufragan auxilios administrados por dicha área, no se ve la necesidad de contar con un comité de solidaridad.

3. Está en estudio la automatización de todos los procesos, esto ya que la administración considera necesario cambiar la plataforma tecnológica, situación que implicará posibilidades a los procesos más vulnerables en temas de controles como seguros e inversiones.
4. El procedimiento de inversiones también auditado no cuenta con toda la documentación actualizada, pero igual se trabaja en ello.
5. Los procedimientos de las agencias van ligados a los procesos de servicios financieros y los procesos evaluación y control de la gestión como el caso de SIPLAFT Y CAD por tanto también están ahí a la espera de la publicación.
6. Las recomendaciones que involucraron cambios en los reglamentos, solo fueron acogidas en el reglamento de fondo de solidaridad. En los reglamentos de captaciones y de créditos no se han hecho las actualizaciones del caso.
7. La estructura organizacional no ha sufrido modificación oficial, pero se aclararon aspectos importantes que permiten mejorar el control interno del área como:

El proceso de seguros y auxilios se fusionó con el proceso de evaluación con el fin de equilibrar un poco los servicios complementarios de la cooperativa, que en su mayoría no son rentables económicamente hablando pero son rentables porque por ellos comedia retribuye año a año más y más excedentes.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

ARENS A. Alvin, LOEBBECKE K. James, Auditoría un enfoque integral, sexta edición.

INFORME COSO. Control interno. Traducción MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto. 4ed. Bogotá DC. Editorial ECOE 2005. 250. p.

Arizmendy Franco Jesús Maria. Asesor Práctica, notas de clase, por estudiante en práctica, politécnico Jaime isaza Cadavid. Tecnología en costos y auditoria. Medellín, 2011.

ÍTACA, pagina web de la cooperativa.

[www.actualicese.com](http://www.actualicese.com)

[www.google.com](http://www.google.com)