

**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN
NICOLAS DE HIDALGO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

TESIS

**APLICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA EN LA EMPRESA COPPEL S.A.
DE C.V.**

**PARA OBTENER EL TITULO DE CONTADOR PÚBLICO: MARIO ALBERTO
GUTIERREZ CORONA**

ASESOR DE TESIS: C.P. BLANCA ESMERALDA CERNA GARNICA

MORELIA, MICH. AGOSTO 2008

INDICE

INTRODUCCION	3
ESTRUCTURA TEMATICA	
CAPITULO I	4
1. METODOLOGIA INVESTIGATIVA	
1.1. Planteamiento Del Problema	4
1.2. Objetivo General	4
1.3. Justificación	4
1.4. Planteamiento De La Hipótesis	4
CAPITULO II	
2. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA AUDITORIA	5
2.1. Análisis Crítico de los antecedentes	8
CAPITULO III	
3. CONCEPTO DE AUDITORIA	9
CAPITULO IV	
4. TIPOS DE AUDITORIA	11
4.1. Auditoria De Estados Financieros	11
4.2. Auditoria Legal	11
4.3. Auditoria Administrativa	12
CAPITULO V	
5. LA AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA	13
5.1. Diferencias entre Auditoría Interna y externa	15
CAPITULO VI	
6. LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA	15
CAPITULO VII	

7. IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA	16
CAPITULO VIII	
8. ETAPAS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA	17
8.1.Trabajos Preliminares	17
8.2. Diagnostico Administrativo e Investigación Previa	18
8.3. Objetivos de la Auditoria Administrativa	21
8.4. Principios de la Auditoria Administrativa	22
CAPITULO IX	
9. EL AUDITOR ADMINISTRATIVO	25
9.1. Funciones Generales	25
CAPITULO X	
10. CONTROL INTERNO	32
10.1. Fundamentos Teóricos	32
CAPITULO XI	
11. ESTRUCTURA CONTROL INTERNO COPPEL S.A. DE C.V.	37
CAPITULO XII	
12. APLICACIÓN PRÁCTICA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN SUSCURSAL DE COPPEL S.A. DE C.V.	44
12.1. Hoja De Tiempo Estimado	44
12.2. Auditoria Área Muebles	45
12.3. Auditoria Área Ropa	71
12.4. Auditoria Área Cajas	93
CONCLUSIONES	109
BIBLIOGRAFIA	110
AGRADECIMIENTOS	111

INTRODUCCIÓN

La administración de empresas en un proceso de funciones básicas diferentes cada una de las otras, tales como planificación, organización, dirección, ejecución y control, en el ámbito empresarial es una herramienta que permite enfrentar los frecuentes retos encontrados en las mismas.

En la teoría administrativa, el concepto de eficiencia ha sido heredado de la economía y se considera como un principio rector. La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Sin embargo al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásico, se reduce el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa, así como la potencialidad de la acción participativa humana, pues la evaluación se reduce a ser un instrumento de control coercitivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y solo mide los fines que para aquélla son relevantes. Por tanto se hace necesario una recuperación crítica de perspectivas y técnicas que permiten una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en las organizaciones.

La Auditoría Administrativa se encuentra dentro del campo de la Administración y forma parte primordial como medio de control y cambio. La Auditoría Administrativa persigue controlar y comparar el estado actual de la empresa y que tan lejos está de lo que quiere ser y que medidas adoptar para alcanzar sus metas o que cambios pertinentes deben hacerse para acceder a un mejor nivel de desempeño.

CAPITULO I

1. METODOLOGIA INVESTIGATIVA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa comercial Coppel S.A. de C.V. ¿contará con un adecuado control interno para lograr los objetivos planteados por la misma?

1.2. OBJETIVO GENERAL

Verificar si la empresa Coppel S.A. De C.V cuenta con un adecuado control interno de acuerdo con las políticas internas, a través de la aplicación de auditoria interna.

1.3. OBJETIVO PARTICULAR

- Arqueos a fondo fijo y fondos revolventes.
- Por medio de cuestionarios se verificar y detectar funciones incompatibles del personal involucrado en la operación, administración, control y marcha del negocio sujeta a revisión.
- Elaboración y revisión de cuestionarios para la evaluación de la empresa.
- Realización de inventarios físicos.

1.4. JUSTIFICACION

Las tiendas de autoservicio nacionales han tenido cambios necesarios y obligados con la llegada de empresas comerciales extranjeras, ya que su forma de trabajo, capacidad objetivos de ventas, controles internos, estructuras organizacionales y políticas internas, vienen a ser por mucho mejoradas, vanguardistas e innovadoras en comparación con las nacionales. De tal forma que las empresas comerciales nacionales tienen la necesidad de implementar un sistema adecuado de control interno, corregido y mejorado con las exigencias que los tiempos de cambio conllevan, ya que de contar con ello la empresa será confiable al momento de la toma de decisiones.

El boletín 3050 de la comisión de las normas y procedimientos de auditoría del IMCP, define el control interno como “El plan de organización de todos los procedimientos y métodos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración”.

Por último cabe hacer mención que las empresas mal organizadas, son por mucho, un mal social, ya que no solo les afecta a los dueños en cuanto a la reducción de obtención de utilidades, si no, también a los empleados ya que no reciben salarios razonables de acuerdo al desempeño de sus labores, y por ultimo al público en general que como consumidor paga precios elevados. Por ende es necesaria la revisión periódica por parte de auditores internos en las empresas.

1.5. PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS

¿La empresa Coppel S.A. De C.V. Sucursal Morelia Tres Puentes aplica un adecuado control interno de acuerdo a sus políticas establecidas?

- Si cuenta la empresa con un razonable control interno de acuerdo a la revisión realizada por parte de auditoría interna.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA AUDITORIA

La auditoria es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria.

Acreditase, todavía, que el termino auditor evidenciando el titulo del que practica esta técnica, apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I.

En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de auditorias, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1,310, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1,581.

La revolución industrial llevada a cabo en la segunda mitad del siglo XVIII, imprimió nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la auditoria, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas (donde la naturaleza es el servicio es prácticamente obligatorio).

Se preanuncio en 1.845 o sea, poco después de penetrar la contabilidad de los dominios científicos y ya el “Railway Companies Consolidation Act” obligada la verificación anual de los balances que debían hacer los auditores.

También en los Estados Unidos de Norteamérica, una importante asociación cuida las normas de auditoria, la cual publicó diversos reglamentos, de los cuales el primero que conocemos data de octubre de 1.939, en tanto otros consolidaron las diversas normas en diciembre de 1.939, marzo de 1.941, junio de 1942 y diciembre de 1943.

El futuro de nuestro país se prevé para la profesión contable en el sector auditoria es realmente muy grande, razón por la cual deben crearse, en nuestro circulo de enseñanza cátedra para el estudio de la materia, incentivando el aprendizaje y asimismo organizarse cursos similares a los que en otros países se realizan.

Los hechos históricos de mayor relevancia para la Administración, en especial como precedentes para la formación de una rama especializada que se dedique al control y revisión periódica del desempeño organizacional:

* En 1800, James Watt y Mathew Bolton desarrollaron una propuesta para estandarizar y medir procedimientos de operación;

* Charles Babbage en 1832, Daniel C. McCallum en 1856 y Henry Metcalfe en 1886, realizaron valiosas aportaciones a la eficiencia operativa, al uso de organigramas y al estudio de la administración respectivamente;

* En 1933, Lyndal F. Urwick sostiene la importancia de los controles para estimular la productividad de la empresa;

* En 1935, James O. McKinsey propone la evaluación de todos los aspectos de una empresa, a la luz de su presente y futuro probable;

* En 1945, El Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones;

* En 1949, Billy E. Goetz declara que la auditoría administrativa es la encargada de descubrir y corregir errores de administración;

* En 1952, William S. Spiegel y Ernest Coulter contemplan una aplicación basada en conjuntos de preguntas para captar información en una empresa;

* En 1953, George R. Terry menciona la necesidad de evaluar a una organización a través de una auditoría, utilizando cuatro procedimientos: Apreciación de Conjuntos, Informal, por Comparación e Ideal;

* En 1955, Harold Koontz y Círyl O'Donnell proponen la auto auditoría;

* En 1962, William Leonard incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la auditoría administrativa;

* En 1963, Stephen R. Michael aborda el tema de la medición del desempeño y evaluación de la eficiencia en una organización productiva;

* En 1964, Dimitris N. Chorafas contempla la necesidad de que las empresas tomen en cuenta que sus elementos tienden al desarrollo como consecuencia de su evolución y transformación, lo que las obliga a tener un adecuado control de sus acciones;

* En 1965, David Anderson y Leo Schmitdt relacionan la conformación idónea de una unidad de auditoría, específicamente en cuanto a sus funciones, personal y estructura;

* En 1966, José Antonio Fernández desarrolla un marco comparativo entre diferentes enfoques de la auditoría administrativa;

- * En 1968, C. A. Clark visualiza la auditoria como un elemento de peso en la evaluación de la función y responsabilidad social de la empresa. John C. Burton destaca los aspectos fundamentales de la auditoría administrativa. Fernando Vilchis Plata explica cómo está integrado el informe de auditoría, cómo debe prepararse y que beneficios puede traer a una empresa su correcta observancia;
- * En 1971, Agustín Reyes Ponce ofrece una visión general de la auditoria administrativa;
- * En 1972, el Centro Natural de Productividad elabora las Bases de Autodiagnóstico, obra que brinda una alternativa para que las empresas puedan determinar y jerarquizar los elementos que inciden en su operación a efectos de toma de decisiones;
- * En 1974, César González Alcántara retoma la importancia de la función del control como etapa final del proceso además de definir el contenido estructural, funcional y humano de una contraloría;
- * En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa;
- * En 1977, Patricia Diez de Bonilla y Jorge Álvarez Anguiano proponen aplicaciones viables de llevar a la práctica y un marco metodológico que permite entender la esencia de la auditoría de manera más accesible, respectivamente;
- * En 1978, Ladislao Solares Vera difunde el trabajo cuya síntesis reúne normas de auditoría, las características del servicio de un auditor interno e independiente el alcance de una empresa con base en la consideración de sus funciones y su aplicación en la empresa privada y sector público;
- * En 1983, Spencer Hyden analiza los procedimientos de trabajo de una empresa y propone una forma para evaluarlos;
- * En 1987, Gabriel Sánchez Curiel aborda el concepto de auditoría operacional, la metodología para utilizarla, la evaluación de sistemas, el informe y la implantación y seguimiento de sugerencias;
- * En 1989, Joaquín Rodríguez Valencia analiza los aspectos teóricos y prácticos de la auditoría administrativa, las diferencias con otra clase de auditorías, los enfoques más representativos, incluyendo su propuesta y el procedimiento para llevarla a cabo;
- * 1994, Jack Fleitman S. incorpora conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su aplicación, la forma de diseñar y emplear cuestionarios y cédulas, y el uso de casos prácticos para ejemplificar una aplicación específica. Los trabajos sobre auditoría en sus diferentes acepciones son tantos y tan variados que sólo hemos listado los más significativos y algunos de los más difundidos, para establecer un punto de partida.

ANÁLISIS CRÍTICO DE LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La auditoría administrativa surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. La auditoría Administrativa es necesaria como una herramienta que permita cuantificar los errores administrativos que se estén cometiendo y poder corregirlos de manera eficaz.

La Auditoría Administrativa forma parte esencial del proceso administrativo, por que sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

Definición: Una auditoría administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

CONCEPTOS DE AUDITORIA

Inicialmente, la auditoria se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos.

Por lo tanto esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, el campo de acción de la auditoría ha continuado extendiéndose; no obstante son muchos los que todavía la juzgan como portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros.

En forma sencilla y clara, escribe Holmes:

“... La auditoría es el exámen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.”

Por otra parte tenemos la concepción sintética de un profesor de la universidad de Harvard el cual expresa lo siguiente:

“... El exámen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen.”

“..Auditoría: Es el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y/o Administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Del concepto se aprecian los siguientes elementos principales:

1. Es un examen profesional, objetivo e independiente
2. De las operaciones financieras y/o Administrativas
3. Se realiza con posterioridad a su ejecución.
4. Producto final es un informe
5. Conclusiones y recomendaciones
6. Promover la economía, eficiencia y eficacia

Este examen o Auditoría comprende:

1. Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas de los planes administrativos y financieros.
2. Forma de adquisición, protección y empleo de los recursos materiales y humanos.
3. Racionalidad, economía, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los planes financieros y administrativos.

El Comité para Conceptos Básicos de Auditoría define Auditoría de la siguiente manera: "Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas".

Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos decir que la auditoria es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

TIPOS DE AUDITORIA

La Auditoria se divide en:

1. Auditoria de estados financieros
2. Auditoria legal que comprende:
 - A) Auditoria fiscal .
 - B) Auditoría para efectos de IMSS.
 - C) Auditoría para efectos de INFONAVIT.
3. Auditoria administrativa.

AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS

Es la revisión y análisis de los estados financieros de una entidad con la finalidad de hacer una critica constructiva de los mismos y cerciorarse de la autenticidad de las cifras que reflejan dichos documentos.

AUDITORIA LEGAL

La Auditoria legal para su estudio se divide en :

***Auditoria Fiscal:** En este tipo de auditoria se refiere al cálculo y análisis de las contribuciones a que está obligada la empresa , así como aquellas partidas que acumulan base para el pago de impuestos .Ejemplo están ventas, compras, gastos generales, utilidad del ejercicio, IVA por acreditar , IVA por pagar , cuentas por cobrar y por pagar etc...ya que existen contribuyentes obligados a auditarse para efectos fiscales.

***Auditoria Para Efectos De IMSS:** Se refiere a la rama laboral en cuanto a las prestaciones e integración de la partidas de previsión social , por ejemplo sueldos , aguinaldo, gastos de transporte, prima dominical, horas extras, cuando sean constantes vacaciones, prima vacacional, capacitación , comedor, entre muchos otros.

*Auditoria Para Efectos De INFONAVIT: Se refiere al artículo 52 del CFF, y esencialmente se basa en la revisión de las contribuciones que debe hacer el patrón a sus trabajadores referente al 5% de infonavit.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución.

En esta auditoria, las políticas de la empresa juegan en un 90% como base de revisión.

La administración de la empresa o control interno, se basa en un proceso administrativo, (planeación, dirección, supervisión, control, administración y previsión), por medio de los recursos (humanos, técnicos, materiales y financieros), con los que cuenta para realizar sus actividades y objetivos.

LA AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA

Auditoría Interna

La auditoría interna es el exámen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz. Cuando la auditoría está dirigida por Contadores Públicos profesionales independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el Público. La imparcialidad e independencia absolutas no son posibles en el caso del auditor interno, puesto que no puede divorciarse completamente de la influencia de la alta administración, y aunque mantenga una actitud independiente como debe ser, esta puede ser cuestionada ante los ojos de los terceros. Por esto se puede afirmar que el Auditor no solamente debe ser independiente, sino parecerlo para así obtener la confianza del Público.

La auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa, pues su función es evaluar y opinar sobre los mismos, para que la alta dirección tome las medidas necesarias para su mejor funcionamiento. La auditoría interna solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo es una función asesora.

Auditoria Externa

Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un

Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término Auditoría Externa a Auditoría de Estados Financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario, Auditoría Externa del Sistema de Información Administrativo, Auditoría Externa del Sistema de Información Automático etc.

La Auditoría Externa o Independiente tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

Una auditoría externa se lleva a cabo cuando se tiene la intención de publicar el producto del sistema de información examinado con el fin de acompañar al mismo una opinión independiente que le dé autenticidad y permita a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del auditor.

Una auditoría debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas. Esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer una opinión imparcial y profesionalmente experta a cerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho de que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del exámen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada en la veracidad de los documentos y de los estados financieros y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.

Bajo cualquier circunstancia, un Contador profesional acertado se distingue por una combinación de un conocimiento completo de los principios y procedimientos contables, juicio certero, estudios profesionales adecuados y una receptividad mental imparcial y razonable.

DIFERENCIAS ENTRE AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA

Existen diferencias substanciales entre la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, algunas de las cuales se pueden detallar así:

- En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor, esta destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.
- La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública.

LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Podemos definir a la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

Según William P. Leonard la Auditoria Administrativa se define como:

“Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales”.

Mientras que Fernández Arena J.A sostiene que es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a si estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución.

El aspecto distintivo de estos diversos usos del término, es que cada caso de auditoria se lleva a cabo según el sentido que tiene esta auditoria para la dirección superior. Otras definiciones de auditoria administrativa se han formulado en un contexto independiente de la dirección superior, a beneficio de terceras partes.

Finalmente podemos decir que la auditoria administrativa es la revisión de la empresa desde el punto de vista operacional, como por ejemplo, el área de recursos humanos, materiales técnicos y de capacitación y la profundización de las políticas operacionales, para obtener como consecuencia el cumplimiento de las mismas, así como de los procedimientos que serán observados en las estrategias operacionales.

IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

La Auditoria administrativa provee una evaluación objetiva, imparcial y competente de las actividades administrativas y es un medio para reorientar continuamente los esfuerzos de la empresa hacia planes y objetivos en constante cambio. También ayuda a descubrir deficiencias o irregularidades en aquellas partes de la empresa que fueron examinadas. De esta manera a la dirección se le facilita lograr una administración más eficaz y eficiente.

En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad de examinar y valorar la calidad de los administradores y de los procesos mediante los cuales opera una organización. Esto se logra a través de la Auditoria administrativa, que se puede llevar a cabo por diferentes métodos.

Con el desarrollo de la tecnología y de la informática, también es necesario evaluar lo adecuado de la información administrativa que se provee a la alta dirección para la planeación (estratégica y operacional), la organización, la toma de decisiones, el control y demás funciones administrativas de alto nivel.

Cualquier tipo de organización, sea pública o privada, grande, mediana o pequeña tiene la necesidad de examinar su situación, para saber si los sistemas bajo los cuales trabaja son los óptimos de acuerdo a su realidad.

Mediante la Auditoria administrativa se pueden conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa. Es importante para esta disciplina valorar la importancia de los problemas, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas.

La globalización está obligando cada vez más a las empresas a evaluar no solamente los factores internos de la misma, sino también los externos: factores económicos, políticos, comerciales, ambientales, etc., por los cuales se ven afectadas. Este análisis y evaluación de factores tanto internos como externos debe hacerse de manera sistemática e integral, abarcando la totalidad de la empresa si se quiere mejorar realmente la organización.

En la mayoría de las empresas se lleva a cabo un mantenimiento preventivo de las instalaciones y maquinaria para su óptimo funcionamiento y para evitar los costosos paros en producción o reparaciones mayores. De la misma manera, se deben tomar medidas preventivas en la parte administrativa de la empresa para conservar la salud del organismo administrativo y evitar prácticas ineficientes, mejorar los métodos y desempeño administrativo y como consecuencia, disminuir los costos.

La Auditoria administrativa sirve para comprobar la capacidad de la administración en todos los niveles. Es un servicio especializado proyectado para la administración, que determina los puntos donde hay un peligro potencial y por otro lado, resalta las oportunidades de mejorar, de reducir costos, de eliminar desperdicios y pérdidas de tiempo innecesarias, así como también evalúa la eficacia de los controles, observa si se sigue en todos los niveles la dirección de las políticas y objetivos y determina si la empresa está operando con las utilidades que debería, entre otros.

ETAPAS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

TRABAJOS PRELIMINARES:

Constituyen el primer paso en el que se sustentará el desarrollo de Auditoría Administrativa, de estos inicia el planteamiento del problema, que significa la relimitación clara y precisa del objeto de investigación realizada por medio de preguntas ,lecturas, trabajo manual, encuestas piloto, entrevistas , etc.

Los trabajos preliminares tienen como objetivo dejar en claro, las razones de la auditoria, características básicas del asunto o problema administrativo, y las condiciones y características del trabajo que realizará el auditor.

DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO E INVESTIGACION PREVIA

En esta etapa se lleva a cabo una evaluación panorámica, sin entrar a detalle, de la forma como en la empresa o unidad a auditar se entiende y practica la administración general, teniendo como marco de referencia la teoría de la ciencia administrativa.

En base a esta evaluación el auditor realiza un informe interno para definir la programación de la auditoria administrativa y para prever el personal que se utilizará.

CONTENIDO DEL INFORME DEL DIAGNOSTICO E INVESTIGACION PREVIA

Este informe debe incluir lo siguiente:

- | | |
|--|--|
| - Situación actual de la administración | - Beneficios previstos |
| - Propuestas sobre como la auditoria ayudará a la empresa. | - Condiciones de la prestación del servicio. |
| - Programa general del trabajo de la auditoria. | - Honorarios y costos. |

PROGRAMACION DE LA AUDITORIA

Es el programa específico para llevar a cabo las actividades medulares de la auditoria en un documento guía, donde a partir del objetivo de la auditoria administrativa, se relacionan en forma

secuencial las actividades específicas que el auditor habrá de llevar a cabo para la obtención de la información, análisis y evaluación, así como la emisión de las recomendaciones respectivas.

OBTENCION DE INFORMACION

Es la obtención de datos para ser utilizados en la revisión de auditoría administrativa, a través de fuentes de información, y éstas pueden ser internas o externas, y en cuanto al tipo de fuente pueden ser de registros, de acontecimientos y situaciones, o de recuerdos(datos en memoria de las personas de la organización) .

CLASIFICACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Se puede clasificar la información obtenida de la siguiente manera:

Por periodo

Por estructura

Por responsabilidades

Y por factores influyentes en la entidad

ANALISIS DE PROBLEMAS

- A. Conocer el problema o situación que se analiza.
- B. Describir el problema o situación
- C. Descomponerlo en sus elementos con el fin de conocer todos sus detalles.
- D. Comprender y examinar críticamente cada elemento
- E. Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de la clasificación.
- F. Definir las relaciones que operan entre cada elemento.
- G. Formular un diagnóstico de la situación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Son los juicios sobre la falsedad o veracidad de las hipótesis usadas para determinar en base a lo antes realizado, una crítica y recomendación por parte del auditor.

PREPARACION Y PRESENTACION DEL INFORME

Es divulgar de manera clara y precisa lo encontrado en la revisión de auditoria administrativa aplicada en la entidad por el o los auditores.

El contenido de dicho informe se estructura de la siguiente forma:

- A. Introducción
- B. Resultado y recomendaciones del diagnostico administrativo.
- C. Resultado y recomendaciones de la investigación
- D. Anexos. (graficas, descripciones detalladas, listado de personas, glosario de términos, etc.)

PRESENTACION DEL INFORME

Es conveniente tomar en cuenta las siguientes consideraciones.

- A. Planear la forma como se llevará a cabo la reunión para presentar el informe
- B. Contar con todos los materiales que se usaran.
- C. Convocar a los directivos que se verán involucrados en la implementación de las recomendaciones.
- D. Apartar y preparar con tiempo el lugar de reunión.
- E. Avisar con tiempo el día, hora y lugar a las personas competentes.
- F. Respetar la puntualidad.
- G. Otorgar libertad de participación
- H. Tratar que la junta sea productiva
- I. El auditor debe ser paciente con las ideas en contra, discreto en el planteamiento de las deficiencias, diplomático en la negociación de las propuestas.

IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES

Es llevar a cabo lo recomendado por el auditor, y darle seguimiento para cerciorarse del mejoramiento del control interno de la entidad, pero esto depende de las decisiones tomadas por los niveles más altos de autoridad de la empresa.

ACLARACION SOBRE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

El proceso administrativo es el marco de referencia para la evaluación de la administración de cualquier actividad de la empresa, por tanto de ahí se desprende la base para el auditor en el caso de dudas y aclaraciones.

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productividad.- Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De 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.

De 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.

De 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.

De cambio.- La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De 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.

De toma de decisiones.- Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Es conveniente ahora tratar lo referente a los principios básicos en las auditorías administrativas, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica de ésta, por tanto debemos recalcar tres principios fundamentales que son los siguientes:

Sentido de la evaluación

La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Mas bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que aseguren: que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

Importancia del proceso de verificación

Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar que es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoría administrativa 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.

Habilidad para pensar en términos administrativos

El auditor administrativo, deberá ubicarse en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace (o debería hacerlo). En sí, se trata de pensar en sentido administrativo, el cual es un atributo muy importante para el auditor administrativo.

Alcance

Por lo que se refiere a su área de influencia, comprende su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración
- Proceso administrativo
- Sector de actividad
- Ámbito de operación
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes (internos y externos)
- Entorno
- Sistemas de calidad

Campo de Aplicación

En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social.

En el Sector Público se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia. Con base en esos criterios, las instituciones del sector se clasifican en:

1. Dependencia del Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado)
2. Entidad Paraestatal
3. Organismos Autónomos
4. Gobiernos de los Estados (Entidades Federativas)
5. Comisiones Intersecretariales
6. Mecanismos Especiales

En el Sector Privado se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas, sobre la base de las siguientes características:

1. Tamaño de la empresa
2. Sector de actividad
3. Naturaleza de sus operaciones

En lo relativo al tamaño, convencionalmente se las clasifica en:

1. Microempresa
2. Empresa pequeña
3. Empresa mediana
4. Empresa grande

Lo correspondiente al sector de actividad se refiere al ramo específico de la empresa, el cual puede quedar enmarcado básicamente en:

- | | | |
|-----------------------|-------------------|-------------------------|
| 1. Telecomunicaciones | 2. Transportes | 3. Energía |
| 4. Servicios | 5. Construcción | 6. Petroquímica |
| 7. Turismo | 8. Cinematografía | 9. Banca |
| 10. Seguros | 11. Maquiladora | 12. Electrónica |
| 13. Automotriz | 14. Editorial | 15. Arte gráfico |
| 16. Manufactura | 17. Autocartera | 18. Textil |
| 19. Agrícola | 20. Pesquera | 21. Química |
| 22. Forestal | 23. Farmacéutica | 24. Alimentos y Bebidas |
| 25. Informática | 26. Siderurgia | 27. Publicidad |
| 28. Comercio | | |

En cuanto a la naturaleza de sus operaciones, las empresas pueden agruparse en:

1. Nacionales
2. Internacionales
3. Mixtas

También tomando en cuenta las modalidades de:

1. Exportación
2. Acuerdo de Licencia
3. Contratos de Administración
4. Sociedades en Participación y Alianzas Estratégicas
5. Subsidiarias

En el Sector Social, se aplica considerando dos factores:

1. Tipo de organización
2. Naturaleza de su función

Por su tipo de organización son:

- | | | |
|----------------|-----------------|-----------------|
| 1. Fundaciones | 2. Agrupaciones | 3. Asociaciones |
| 4. Sociedades | 5. Fondos | 6. Empresas de |

- | | | |
|--------------|--------------|---------------|
| | | solidaridad |
| 7. Programas | 8. Proyectos | 9. Comisiones |
| 10. Colegios | | |

Por la naturaleza de su función se les ubica en las siguientes áreas:

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Educación | 2. Cultura |
| 3. Salud y seguridad social | 4. Política |
| 5. Empleo | 6. Alimentación |
| 7. Derechos humanos | 8. Apoyo a marginados y discapacitados |

Podemos concluir, que la aplicación de una auditoría administrativa en las organizaciones puede tomar diferentes cursos de acción, dependiendo de su estructura orgánica, objeto, giro, naturaleza de sus productos y servicios, nivel de desarrollo y, en particular, con el grado y forma de delegación de autoridad.

La conjunción de estos factores, tomando en cuenta los aspectos normativos y operativos, las relaciones con el entorno y la ubicación territorial de las áreas y mecanismos de control establecidos, constituyen la base para estructurar una línea de acción capaz de provocar y promover el cambio personal e institucional necesarios para que un estudio de auditoria se traduzca en un proyecto innovador sólido.

EL AUDITOR ADMINISTRATIVO

Definición

Es aquella persona profesional, que se dedica a trabajos de auditoria habitualmente con libre ejercicio de una ocupación técnica.

Función general

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.

Las funciones tipo del auditor son:

- Estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
- Desarrollar el programa de trabajo de una auditoria.
- Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar una auditoria.
- Captar 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
- Revisar el flujo de datos y formas.
- 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 auditoria.

Conocimientos que debe poseer

Es conveniente que el equipo auditor tenga una preparación acorde con los requerimientos de una auditoría administrativa, ya que eso le permitirá interactuar de manera natural y congruente con los mecanismos de estudio que de una u otra manera se emplearán durante su desarrollo.

Atendiendo a éstas necesidades es recomendable apreciar los siguientes niveles de formación:

Académica

Estudios a nivel técnico, licenciatura o postgrado en administración, informática, comunicación, ciencias políticas, administración pública, relaciones industriales, ingeniería industrial, psicología, pedagogía, ingeniería en sistemas, contabilidad, derecho, relaciones internacionales y diseño gráfico.

Otras especialidades como actuaría, matemáticas, ingeniería y arquitectura, pueden contemplarse siempre y cuando hayan recibido una capacitación que les permita intervenir en el estudio.

Complementaria

Instrucción en la materia, obtenida a lo largo de la vida profesional por medio de diplomados, seminarios, foros y cursos, entre otros.

Empírica

Conocimiento resultante de la implementación de auditorías en diferentes instituciones sin contar con un grado académico.

Adicionalmente, deberá saber operar equipos de cómputo y de oficina, y dominar él ó los idiomas que sean parte de la dinámica de trabajo de la organización bajo examen. También tendrán que tener en cuenta y comprender el comportamiento organizacional cifrado en su cultura.

Una actualización continua de los conocimientos permitirá al auditor adquirir la madurez de juicio necesaria para el ejercicio de su función en forma prudente y justa.

Habilidades y destrezas

En forma complementaria a la formación profesional, teórica y/o práctica, el equipo auditor demanda de otro tipo de cualidades que son determinantes en su trabajo, referidas a recursos personales producto de su desenvolvimiento y dotes intrínsecos a su carácter.

La expresión de estos atributos puede variar de acuerdo con el modo de ser y el deber ser de cada caso en particular, sin embargo es conveniente que, quien se dé a la tarea de cumplir con el papel de auditor, sea poseedor de las siguientes características:

- Actitud positiva.
- Estabilidad emocional.
- Objetividad.
- Saber escuchar.
- Creatividad.
- Respeto a las ideas de los demás.
- Conciencia de los valores propios y de su entorno.
- Claridad de expresión verbal y escrita.
- Facilidad para trabajar en grupo.
- Mente analítica.
- Capacidad de negociación.
- Sentido institucional.
- Imaginación.
- Iniciativa.
- Discreción.
- Comportamiento ético.
- Capacidad de observación.

Experiencia

Uno de los elementos fundamentales que se tiene que considerar en las características del equipo, es el relativo a su experiencia personal de sus integrantes, ya que de ello depende en gran medida el cuidado y diligencia profesionales que se emplean para determinar la profundidad de las observaciones.

Por la naturaleza de la función a desempeñar existen varios campos que se tienen que dominar:

- Conocimiento de las áreas sustantivas de la organización.
- Conocimiento de las áreas adjetivas de la organización.
- Conocimiento de esfuerzos anteriores
- Conocimiento de casos prácticos.
- Conocimiento derivado de la implementación de estudios organizacionales de otra naturaleza.
- Conocimiento personal basado en elementos diversos.

Responsabilidad profesional

El equipo auditor debe realizar su trabajo utilizando toda su capacidad, inteligencia y criterio para determinar el alcance, estrategia y técnicas que habrá de aplicar en una auditoría, así como evaluar los resultados y presentar los informes correspondientes.

Para éste efecto, debe de poner especial cuidado en:

- Preservar la independencia mental
- Realizar su trabajo sobre la base de conocimiento y capacidad profesional adquiridos
- Cumplir con las normas o criterios que se le señalen
- Capacitarse en forma continua

También es necesario que se mantenga libre de impedimentos que resten credibilidad a sus juicios, por que debe preservar su autonomía e imparcialidad al participar en una auditoría.

Es conveniente señalar, que los impedimentos a los que normalmente se puede enfrentar son: personales y externos.

Los primeros, corresponden a circunstancias que recaen específicamente en el auditor y que por su naturaleza pueden afectar su desempeño, destacando las siguientes:

- Vínculos personales, profesionales, financieros u oficiales con la organización que se va a auditar

- -Interés económico personal en la auditoría
- -Corresponsabilidad en condiciones de funcionamiento incorrectas
- -Relación con instituciones que interactúan con la organización
- -Ventajas previas obtenidas en forma ilícita o antiética

Los segundos están relacionados con factores que limitan al auditor a llevar a cabo su función de manera puntual y objetiva como son:

- Ingerencia externa en la selección o aplicación de técnicas o metodología para la ejecución de la auditoría.
- Interferencia con los órganos internos de control
- Recursos limitados para desvirtuar el alcance de la auditoría
- Presión injustificada para propiciar errores inducidos

En estos casos, tiene el deber de informar a la organización para que se tomen las providencias necesarias.

Finalmente, el equipo auditor no debe olvidar que la fortaleza de su función está sujeta a la medida en que afronte su compromiso con respeto y en apego a normas profesionales tales como:

- Objetividad.- Mantener una visión independiente de los hechos, evitando formular juicios o caer en omisiones, que alteren de alguna manera los resultados que obtenga.
- Responsabilidad.- Observar una conducta profesional, cumpliendo con sus encargos oportuna y eficientemente.
- Integridad.- Preservar sus valores por encima de las presiones.
- Confidencialidad.- Conservar en secreto la información y no utilizarla en beneficio propio o de intereses ajenos.
- Compromiso.- Tener presente sus obligaciones para consigo mismo y la organización para la que presta sus servicios.

- Equilibrio.- No perder la dimensión de la realidad y el significado de los hechos.
- Honestidad.- Aceptar su condición y tratar de dar su mejor esfuerzo con sus propios recursos, evitando aceptar compromisos o tratos de cualquier tipo.
- Institucionalidad.- No olvidar que su ética profesional lo obliga a respetar y obedecer a la organización a la que pertenece.
- Criterio.- Emplear su capacidad de discernimiento en forma equilibrada.
- Iniciativa.- Asumir una actitud y capacidad de respuesta ágil y efectiva.
- Imparcialidad.- No involucrarse en forma personal en los hechos, conservando su objetividad al margen de preferencias personales.
- Creatividad.- Ser propósitivo e innovador en el desarrollo de su trabajo.

CONTROL INTERNO

DEFINICION

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria.

FUNDAMENTOS TEORICOS:

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

Efectividad y eficiencia en las operaciones.

Confiabilidad en la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Responsabilidad

Todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la EFICIENCIA TOTAL.

Objetivos del control interno:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.

4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Elementos del control interno:

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.

Componentes del control interno

Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo.

Clases de control interno:

Control interno financiero o contable	Control interno administrativo
PASOS GENERALES	PASOS GENERALES
Planeación	Planeación
Valoración	Control
Ejecución	Supervisión
Monitoreo	Promoción
Ejemplo de área	Ejemplo de área
PLAN DE ORGANIZACIÓN	PLAN DE ORGANIZACIÓN
1. Método y procedimientos relacionales	1, Método y procedimientos relacionales
1,1, Protección de activos	1,1, Con eficiencia de operación
1,2, Confiabilidad de los registros contables	1,2, Adhesión a políticas
2, Controles	2, Controles
2,1, Sistemas de autorización	2,1, Análisis estadísticos
2,2, Sistemas de aprobación	2,2, Estudio de tiempos y movimientos
2,3, Segregación de tareas	2,3, Informes de actuación
2,4, Controles físicos	2,4, Programas de selección

	2,5, Programas de adiestramiento
	2,6, Programas de capacitación
	2,7, Control de calidad
3, Aseguran	3, Aseguran
3,1 Todas las transacciones de acuerdo a la autorización específica	3,1, Eficiencia, Eficacia y Efectividad de operaciones
3,2, Registro de transacciones	
3,3, Estados financieros con PCGA	
3,4, Acceso activos con autorización	

El control interno se basa en la protección a través de todos los instrumentos pertinentes, la cobertura adecuada de las posibles contingencias y la verificación de los sistemas de preservación y registro.

Sistema de control interno:

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

Elementos del sistema de control interno:

1. Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
2. Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
3. Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
4. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
5. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
6. Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
7. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.

8. Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
9. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
10. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
11. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
12. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

En resumen el ambiente de control, el sistema contable, los controles internos, contables y administrativos.

Procedimientos para mantener un buen control interno:

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
3. Segregación de funciones de carácter incompatible.
4. Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
7. Rotación de deberes.
8. Pólizas.
9. Instrucciones por escrito.
10. Cuentas de control.
11. Evaluación de sistemas computarizados.
12. Documentos prenumerados.
13. Evitar uso de efectivo.
14. Uso mínimo de cuentas bancarias.
15. Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
16. Orden y aseo.
17. Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
18. Gráficas de control.
19. Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
20. Actualización de medidas de seguridad.
21. Registro adecuado de toda la información.
22. Conservación de documentos.
23. Uso de indicadores.
24. Prácticas de autocontrol.
25. Definición de metas y objetivos claros.
26. Hacer que el personal sepa por que hace las cosas.

Algunos procedimientos de control interno en una empresa:

1. Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
2. Control de asistencia de los trabajadores.

3. Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
4. Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
5. Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
6. Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.
7. Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
8. Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
9. Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
10. Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

Existen muchos más y variados procedimientos de control interno que se le pueden aplicar a la empresa, ya que cada una implementa los que mejor se acomoden a la actividad que desarrolla y le brinden un mayor beneficio.

Limitaciones de la efectividad de un sistema de control interno:

1. Nunca garantiza el cumplimiento de sus objetivos.
2. Solo brinda seguridad razonable.
3. El costo esta ligado al beneficio que proporciona.
4. Se direcciona hacia transacciones repetitivas no excepcionales.
5. Se puede presentar error humano por mal entendido, descuidos o fatiga.
6. Potencialidad de colusión para evadir controles que dependen de la segregación de funciones.
7. Violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección.

Al terminar la implementación del sistema de control interno debe realizarse un análisis con una retroalimentación continua para encontrar posibles fallas y controlarlas lo más rápido posible y así evitar problemas de mayor magnitud.

ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

A continuación se presentan las políticas internas, también llamadas en la compañía **Decisiones Coppel**, las cuales están dirigidas a todas y cada una de las áreas de la misma para hacerse cumplir y contribuir al logro de objetivos propuestos, siendo la base medular para operar.

Decisión No. Cero “0”

Esta decisión tiene el objetivo de señalar las normas o políticas que se deben aplicar en la empresa.

Asunto: Índice de Decisiones

Responsable: José Luis Ramírez –División Tiendas Nacional

Carpeta: Todos los empleados

Motivo: Actualización de algunas decisiones.

Decisiones tomadas.-

1.- En esta ocasión se eliminaron las siguientes políticas internas.

- 77-D Planeación, toma y supervisión de inventarios del área de Ropa.
- 84-B Manual de tienda muestra del área de Muebles.
- 85 Campaña de publicidad 30 días, Festival Coppel, promociones y liquidaciones ropa.
- 98 Exhibidores de Ropa y Muebles.

2.- Las siguientes decisiones cambian de nombre.

- 16-B Nombre actual “calendario de inventarios y devolución de mercancía de ropa a bodegas Regionales”.

Antes “calendario de devolución Ropa a bodega por fechas y excesos”.

- 23-B Nombre actual “Procedimiento a seguir en caso de robos o accidentes de tránsito”.

Antes “Procedimiento para reportar siniestros a seguros”.

3.- Esta política está dirigida a todos los empleados de Coppel.

4.- Las decisiones están agrupadas en dos carpetas. La primera carpeta está dirigida para consultas de empleados y la segunda carpeta son exclusivas de los Gerentes de Área.

5.- Los departamentos de oficinas de Dirección, Personal, Auditoría, MCC, Gerentes de Zona y Gerentes de Región, deberán tener todas las Decisiones.

6.- El total de Decisiones a la fecha es de 281.

7.- Las Decisiones son las siguientes:

DECISION	FECHA	CARPETA	ASUNTO
0	Nov-06	Empleados	Índice de decisiones
1	Dic-04	Empleados	Decisiones
1-A	Dic-04	Empleados	Circulares (actualizaciones)
1-B	Jun-06	Empleados	Biblioteca Coppel
1-C	Ago-06	Gerentes	Elementos de seguridad para recibir billetes
2	Sep-03	Gerentes	Población y Tiendas
2-A	Jul-02	Gerentes	Niños extraviados
2-B	Sep-03	Gerentes	Estudio de Regiones y Zonas
2-C	Feb-04	Gerentes	Ganar y perder clientes
2-D	Nov-04	Gerentes	Población , estados y municipios
2-F	Oct-00	Gerentes	Gerente suplente
2-G	Feb-04	Gerentes	Conflictos
2-H	mar-07	Gerentes	División de responsabilidades
2-I	Feb-07	Empleados	Comentarios de clientes Coppel
2-J	Feb-04	Empleados	Capital intelectual
2-K	mar-04	Empleados	Perdimos una venta
2-L	Nov-06	Empleados	Recomendaciones en caso de incendio
2-M	Ago-05	Gerentes	Claves de los negocios y recomendaciones varias.
2-N	Jul-05	Gerentes	El Coppel de Alberto Coppel
2-P	Feb-06	Gerentes	El estrés del cambio organizacional
2-Q	Feb-06	Gerentes	Curso de Cedem
3	Dic-77	Empleados	Políticas de publicidad
3-A	Feb-07	Empleados	Distribución y entrega del periódico Coppel
3-B	Nov-06	Empleados	Encuestas del periódico Coppel
3-C	Ene-07	Gerentes	Publicaciones sobre Coppel
3-D	Ago-07	Gerentes	Acomodo de publicidad dentro de las Tiendas
3-E	Oct-07	Gerentes	Etiquetas de precios en Muebles
4	Ene-07	Empleados	Políticas de compras Muebles y relaciones con Prov.
5	mzo 07	Gerentes	Criterios comunes básicos de inventarios
5-A	Ago-85	Gerentes	Optical center
5-B	Dic-04	Gerentes	Stock de muebles en Tiendas
5-C	mar-07	Gerentes	Reglas de compras
5-D	mar-07	Gerentes	Cambios de gerentes
6	may-91	Gerentes	Acta de entrega de centro
6-A	Feb-07	Gerentes	MCC (mejora continua Coppel)
7	mar-08	Empleados	Centralizador
7-A	mar-08	Empleados	Gerente de función
7-B	Dic-02	Empleados	Políticas de compras Ropa y relaciones con prov.
8	Dic-07	Gerentes	Supervisión de tiendas y reporte de comprador
8-A	Ene-08	Gerentes	Como negociar con proveedores
8-B	Jun-07	Gerentes	Políticas de regalos de otras personas a Dir. Coppel
8-C	Dic-07	Gerentes	Indicaciones especificas a compradores
9	Nov-04	Empleados	Políticas de ventas

9-A	Feb-07	Gerentes	Descuento por competencia de muebles
9-B	mar-06	Empleados	Mal manejo de muebles
10	Sep-90	Gerentes	Margen de utilidad ropa y tabla de redondeo
10-A	Nov-04	Gerentes	Margen de utilidad bruta en muebles y ropa
11	mar-02	Gerentes	Exámenes de manejo
13	Jul-98	Gerentes	Tiendas nuevas
13-A	Abr-97	Gerentes	Reglas para la compra de inmuebles
13-B	may-05	Gerentes	Cuando cerrar una tienda
13-C	Feb-02	Gerentes	Tipos de recepción para inauguraciones
13-E	Ene-07	Gerentes	Apoyo para tiendas en aperturas
15	Ago-90	Gerentes	Stock de ropa en Tiendas
16	Ago-01	Empleados	Reetiquetado
17	Ene-01	Empleados	Juego del maratón (por áreas)
16-B	oct-06	Empleados	Calendario de inventarios
16-C	may-04	Empleados	Calendario de devolución ropa a bodega
			Responsabilidades y perfil de Dec Zona y
18	ago-05	Gerentes	Diseñadoras
19	ago-03	Gerentes	Consumos internos de Ropa
20	ene-04	Gerentes	Control de informes
20-A	jun-95	Gerentes	Cuestionario para el cliente
20-B	abr-06	Gerentes	Informes, análisis, graficas, datos, reportes.
21	nov-89	Empleados	Selección de personal
21-A	jul-93	Empleados	Prestaciones
21-E	mar-96	Empleados	Relaciones extramaritales
21-F	feb-08	Empleados	Horas extras
21-G	dic-92	Empleados	Recontratación de exempleados
21-H	feb-03	Empleados	Fondo de ahorro para el retiro
21-J	ago-00	Gerentes	Refuerzos en navidad
21-K	may-01	Gerentes	Presupuesto para donativos y deportes
21-L	dic-92	Empleados	SAR e INFONAVIT
21-N	feb-03	Empleados	Uniformes
21-Ñ	ago-00	Gerentes	Bajas
21-O	may-01	Gerentes	Catalogo de puestos
21-P	ene-04	Gerentes	Itinerario para gerentes encargadas regionales de pnal.
21-Q	sep-05	Gerentes	Planta gerencial y reglas para su contratación
21-R	mar-05	Gerentes	Sesiones de trabajo
22	nov-02	Gerentes	Curso de atención y servicio
23	mar-02	Empleados	Prevenir faltantes, robos, y fraudes
31-G	may-06	Empleados	Cobros a empleados y sanciones por faltantes y daños
23-B	may-07	Gerentes	Procedimiento a seguir en caso de robos y accidentes
23-C	nov-05	Gerentes	Evaluación de vigilancia
23-D	nov-07	Empleados	Recepción de tarjetas de crédito y debito en tiendas
24	ene-91	Empleados	Mejorando la calidad en Coppel
24-A	ago-05	Empleados	Personas que atienden al cliente
24-B	ene-07	Empleados	Estándares no negociables de venta y servicio
25	sep-03	Gerentes	Datos
26	may-99	Empleados	Carta compromiso de vendedores
26-A	oct-05	Empleados	Regla de permanencia (ventas en ropa)
27	dic-06	Empleados	Autorizaciones de crédito
27-A	dic-06	Empleados	Crédito Autorizado
27-B	dic-06	Empleados	Puntualidad en crédito

27-C	oct-00	Empleados	Intereses
27-C	dic-06	Empleados	Prestamos en efectivo
27-D	feb-08	Empleados	Buró de crédito
27-E	sep-05	Empleados	Consulta de buró de crédito
27-F	sep-05	Empleados	Interés moratorio
27-G	oct-07	Empleados	Aclaraciones de Buró de Crédito
27-H	sep-05	Empleados	Envío de paquetes de tienda
28	dic-04	Empleados	Suministros
28-A	nov-07	Empleados	Cobros de cobijas y cuerdas(distribución)
28-B	ene-07	Gerentes	Reglas para el uso de fondo de caja chica
29	may-07	Empleados	Hojas de actividades de empleados
29-A	ene-07	Gerentes	Platica semanal
29-B	mar-04	Gerentes	Evaluación subjetiva
29-C	ene-06	Gerentes	Pizarra de productividad
29-D	ene-03	Gerentes	Role play
30	may-07	Empleados	Incentivos a vendedores
30-C	ago-07	Gerentes	Incentivos a gerentes
30-D	oct-07	Empleados	Incentivos a promotores y operadores de afores
30-E	jun-05	Empleados	Programa gerencial de Coppel
31	abr-05	Empleados	Cobranza en cajas de tiendas, cortes y faltantes
31-A	dic-06	Empleados	Recibir pagos de servicios en cajas de abonos
31-B	abr-02	Empleados	Normas para aceptar cheques
31-C	ene-07	Empleados	Etps en cajas de abonos
31-D	may-04	Empleados	Fondos para cambios y gastos
31-I	mar-00	Gerentes	Auditorias 2004
31-K	jun-05	Gerentes	Recibos hechos a mano
31-L	jun-05	Gerentes	Retiros parciales
31-M	oct-06	Gerentes	Envíos de dinero nacional
31-N	oct-06	Gerentes	Pagos de envíos de dinero Money-Gram.
32	sep-06	Empleados	Control de gas, gasolina y diesel
33-E	nov-04	Gerentes	Plan cero quejas
36	oct-04	Gerentes	Procedimiento de autorización a clientes nuevos
36-A	jul-05	Gerentes	Crédito joven
36-B	oct-04	Gerentes	Crédito a clientes nuevos
36-C	jul-05	Gerentes	Procedimiento registro de huellas dactilares
36-E	mar-00	Gerentes	Manual de crédito y cobranza
36-H	oct-06	Empleados	Tarjetas de reposición y adicional
36-J	may-02	Gerentes	Procedimiento de contratos o altas y cambios
36-K	dic-04	Empleados	Solicitudes de crédito por internet
37	jun-05	Gerentes	Presupuesto de compra
38	oct-02	Empleados	Facturas oficiales expedidas por tienda
39	sep-07	Gerentes	Solicitud de ayuda
40	nov-06	Gerentes	Garantía Coppel
41-A	mar-07	Gerentes	Puntualidad
42	may-93	Gerentes	Como tener mejores vendedores
43	sep-03	Gerentes	Como subir el Gerente sus ventas
45	nov-04	Gerentes	Correo interno
45-A	nov-05	Empleados	Horarios de bodegas
45-C	dic-05	Empleados	Archivos de facturas, notas y talones de recibos
47-A	nov-06	Gerentes	Trabajo de parientes de directivos
47-B	abr-06	Gerentes	Plan de retiro de directivos

47-C	dic-04	Gerentes	Reglas para cambio de ciudad
48	nov-06	Gerentes	Accidentes
48-A	nov-04	Gerentes	Cambio de centro de unidades
48-B	mar-02	Gerentes	Tipos de rutas de trailers
48-C	nov-04	Empleados	Renta de unidades de equipo de transporte
48-D	nov-06	Empleados	Reparación de unidades externas en taller automotriz
48-E	abr-06	Empleados	Planta de chóferes de distribución
48-F	nov-07	Empleados	Reposición de documentos de unidades
48-G	sep-06	Empleados	Control de combustible en trailers
48-H	ene-07	Gerentes	Tarjeta para pago de caseta de cobro
48-I	feb-07	Empleados	Incentivo de rendimiento para chofer de mudanza
49	ene-92	Empleados	Incentivos a cajeras
49-A	ago-07	Empleados	Incentivos a cobranzas
49-B	sep-07	Empleados	Plantas de cobranzas
49-D	mar-08	Empleados	Cero colas en cajas
50	dic-04	Empleados	Cobranzas con supervisor
50-B	feb-04	Empleados	Cobranza telefónica
50-C	may-07	Empleados	Abogados de cobranzas
50-D	dic-05	Empleados	Convenios
50-F	oct-05	Empleados	Ventas Fonacot
50-G	sep-07	Empleados	Devoluciones por cobranzas
50-H	jun-05	Gerentes	Abonos de clientes foráneos
51	sep-05	Gerentes	Gastos
51-A	may-04	Gerentes	Explicación reporte de gastos vs. ventas tienda
51-B	may-04	Gerentes	Explicación reporte de gastos vs. cobranzas
51-C	may-04	Gerentes	Explicación reporte de gastos vs. bodega y distribución
51-D	oct-05	Empleados	Ventas y servicios informales de emp. Ajenas a Cía.
52	nov-06	Gerentes	Cobros por servicios a garantías
52-A	dic-06	Empleados	Surtido y compra de refacciones
53	nov-04	Gerentes	Mantenimiento de unidades
53-A	ene-03	Empleados	Encuesta de atención a talleres
55	feb-05	Gerentes	Ahorros de electricidad
56	mar-06	Gerentes	Gastos de viaje
57	abr-07	Gerentes	Política de compras artículos de importación
57-A	jun-06	Gerentes	Autorización y compra de equipo de transporte
58	jul-05	Gerentes	Detalles de atención al cliente
59	nov-05	Gerentes	Itinerario para entrenamiento de Gte. Regional
60	jul-92	Gerentes	Recepcionista
62-A	abr-03	Gerentes	Club de protección Coppel
63	feb-06	Empleados	Convención Anual Coppel
63-A	mar-07	Empleados	Platica al personal de nuevo ingreso
66-B	abr-03	Empleados	Gira de conocimiento
66-C	mar-06	Empleados	Cursos
66-D	oct 05	Empleados	Clínica de conocimientos del producto
67	sep-05	Empleados	Los no de una tienda
68	oct-07	Gerentes	Matriz de exhibición Zapaterías Coppel Canadá
70	dic-05	Gerentes	Inventario físico gral. De muebles enero y junio
70-A	mar-05	Gerentes	Resumen manual de bodeguita
70-B	dic-04	Gerentes	Faltante de muebles en bodega

70-C	nov-05	Gerentes	Matriz de seguimiento tiendas muebles
70-D	nov-05	Gerentes	Resumen general tiendas muebles
70-E	nov-06	Gerentes	Control de inventarios muebles
70-F	may-03	Empleados	Resumen ventas muebles
70-G	jun-04	Empleados	Resumen manual islas muebles
70-H	jul-04	Empleados	Facturas y notas de ropa a mano
70-I	ago-04	Empleados	Resumen manual de paquetería
70-J	may-07	Empleados	Resumen manual auxiliar de piso en muebles
70-K	mar-06	Empleados	Garantía de llantas
70-L	nov-07	Gerentes	Garantía de acumuladores
70-M	nov-05	Gerentes	Área de servicio y garantía
70-N	ene-02	Gerentes	Udis (artículos últimos, dañados o incompletos)
70-Ñ	feb-03	Gerentes	Establecimiento de precios udís"
70-P	may-04	Empleados	Faltante y dañado en tiendas muebles
70-Q	oct-05	Empleados	Matriz de exhibición en tiendas muebles
70-R	nov-06	Empleados	Matriz de exhibición en tiendas ropa
70-S	dic-06	Empleados	Renovación de exhibición
70-U	nov-04	Empleados	Joyería y relojería
70-V	ene-03	Gerentes	Devoluciones a proveedor
			Devoluciones a proveedor de
71	feb-05	Gerentes	importación
72	mar-06	Gerentes	Resumen gral. De tiendas
72-A	abr-07	Gerentes	Resumen de la oficina de control
73	jun-06	Gerentes	Resumen de la oficina de control en bodega
74	jul-05	Empleados	Incentivos a personal de celulares
74-A	nov-05	Gerentes	Garantía de teléfonos celulares
75	jul-92	Empleados	Garantía en equipo de computo
76	abr-03	Gerentes	Mínimos tolerables
77-A	feb-06	Empleados	Estudio de mercado
77-B	mar-07	Gerentes	Informe semestral sobre diferencias de ropa
77-C	abr-03	Gerentes	Inventarios semestrales de ropa
77-E	mar-06	Gerentes	Preparación para inventarios en zapaterías
77-F	oct 05	Gerentes	Resumen general tiendas ropa
77-G	sep-05	Gerentes	Resumen gral. Islas ropa
77-H	oct-07	Gerentes	Resumen manual de ventas ropa
77-I	dic-05	Gerentes	Resumen manual de probadores
77-J	mar-05	Gerentes	Matriz de seguimiento ropa
77-K	dic-04	Empleados	Resumen manual auxiliar de piso
77-L	feb-05	Empleados	Ropa t zapatos con diferente talla
78	mar-06	Empleados	Venta de accesorios para celulares
80	abr-07	Gerentes	Plan de desarrollo para personal
80-D	jun-06	Gerentes	Check list del jefe
81	jul-05	Gerentes	Organización de la empresa
81-A	nov-05	Gerentes	Organigrama
81-B	jul-92	Empleados	Gerente de zona de tienda
81-C	abr-03	Empleados	Buen jefe
81-D	feb-06	Empleados	Organización regional
81-E	mar-07	Empleados	Responsable de mantenimiento de edificios
81-F	abr-03	Empleados	Itinerario para entrenamiento de Gte. De Zona
81-G	mar-06	Empleados	Organización Coppel a fin del año 2012
81-H	oct 05	Gerentes	Gerente Administrativo de la región

81-I	feb-05	Gerentes	Itinerario para entrenamiento de Gte. De Zona BM
82	mar-06	Gerentes	Responsabilidades de obras y aperturas
83-A	abr-07	Gerentes	Control de muebles y enseres
84	jun-06	Empleados	Exhibición y acomodo
84-A	jul-05	Empleados	Manual tienda muestra ropa
86	nov-05	Empleados	División de centros de ropa
87	jul-92	Empleados	Quejas y demandas laborales
87-A	oct 05	Empleados	Plan de acción ante Profeco
89	sep-05	Gerentes	La visión
89-A	oct-07	Gerentes	Misión valores y compromisos
89-B	dic-05	Gerentes	Misiones por centro
89-C	mar-05	Gerentes	Resumen manual nosotros somos Coppel
89-D	dic-04	Gerentes	Historia de Coppel
89-E	feb-05	Empleados	Revisión de la misión
89-F	mar-06	Gerentes	Misión de mi departamento
89-G	jul-05	Empleados	Compromisos de los Gerentes
89-H	nov-05	Empleados	Control de mercancía de ropa en transito
90	jul-92	Empleados	Entrenamiento para gerente tiendas
90-B	oct 05	Empleados	Siete razonamientos en jefes que no cumplen
91	sep-05	Gerentes	Actividades de los gerentes
91-A	oct-07	Gerentes	Promotores de afore Coppel
			Coordinadores Regionales Afore
91-B	dic-05	Gerentes	Coppel
91-C	mar-05	Gerentes	Operador de afore
92	dic-04	Gerentes	Pago a proveedores
93	feb-05	Empleados	Recepción y etiquetado de ropa en bodega
94	dic-04	Empleados	Como tomar decisiones
96	feb-05	Empleados	Surtido ropa
96-A	mar-06	Gerentes	Guía de ropa
96-B	jul-05	Gerentes	Equipo para surtido de ropa
96-C	nov-05	Gerentes	Control de gancheras
96-D	jul-92	Gerentes	Calendario de surtido ropa
96-E	oct 05	Gerentes	Procedimiento para tiendas nuevas ropa
96-F	sep-05	Empleados	Control de jabas de ropa
97	oct-07	Empleados	Crecimiento
99	nov-05	Empleados	MCC de proyectos
99-A	jul-92	Gerentes	Proceso para comprar locales o edificios
99-B	oct 05	Gerentes	Reglas para arrendamiento
99-C	sep-05	Gerentes	Proceso para comprar/rentar locales para Zapatería

PARA: Roberto Gutiérrez Rúelas
DE: Mario Alberto Gutiérrez Corona
CENTRO: T- 216 Tres Puentes

CENTRO: Auditoria
CENTRO: Auditoria
PLAZA: Morelia

CIUDAD: Culiacán
CIUDAD: Morelia
VUELTA: 3 A- 2007

ESTIMADO: 5 DÍAS INICIO: 4/07/07 TERMINACIÓN: 8/07/07 REALES: 5 DÍAS

CENTRO	NOMBRE DEL FONDO	BALANZA CULIACÁN	FÍSICO ENCONTRA-DO	ALIMENTO O DISMINUCIÓN	AUDITO
216-01	Fondo fijo (caja chica)	\$ 3 000.-	\$ 3000.-	Disminución \$ 250.-	Mario Alberto Gutiérrez Corona 91218659
216- 01	Fondos cambios (isla muebles)	500.- (2)	500.-		
216- 02	Fondo cambios (isla ropa)	500.- (2)	500.-		
216- 03	Fondos cambios (abonos)	1 500.- (3)	1 500.-		
Nota: Se disminuyó fondo fijo (caja chica) por \$ 250.- anexo ficha depósito (indicación de auditoria Culiacán)					

OBSERVACIONES A SANCIONES COBRADAS:				DEPARTAMENTO			IMPORTE		DEPÓSITOS			LIBRETA	
1) Cuando se deposite anexar ficha a la revisión para contabilizar en Culiacán.				Isla muebles Muebles			\$ 100.- 260.-		\$ 100.- 260.-				
2) Sanción por sobrante en arqueo. Cargo a empleado por diferencia en inventarios.													
3) Sanción a empleado por diferencia en pci's.				Muebles			82.-		82.-				
NOMBRE DE ENC. DE PERSONAL: No aplica									CALIFICACIÓN MCC:			No aplica	
ACOMPAÑO AL AUDITOR: José Israel Acevedo González									PUESTO: Gerente Entrenamiento				
CONCEPTO	MUEBLES	ROPA	CAJAS	COB TEL	COB	AFU	DIST	AFU	BODEGA MUE/ROP	T.M.	CONST	MANT. REG	
# DE CENTRO	216-01	216-02	216- 03										
# DE TIENDA	216	216	216										
CIUDAD	MORL	MORL	MORL										
#EMP. GTE. TITULAR	91272416	90304021	91042577										
FECHA DE REV. (mm- aa)	JULIO 2005	JULIO 2005	JULIO 2005										
CALIF. MCC	83.33	81.53	98.33										
EMPLEADOS EN NÓMINA	13	14	6										
GERENTE TITULAR	Eduardo Paredes Camarillo	Mireya Aguilar Javier	María del Carmen Cervantes Meza										
REVISO		LIBRETA			MICRO		Vo.Bo		Pizarrón- Archivo				

NOTA: Hoja de tiempo estimado donde se marcan las fechas de revisión por parte de Auditoria Interna.

Para: Mario Alberto García CruzCentro: AuditoriaCd: GuadalajaraDe: Mario Alberto Gutiérrez CoronaCentro: AuditoriaCd: Morelia**Resumen de Auditoria al centro:** MueblesCd: MoreliaGerente. Titular: Eduardo Paredes Camarillo# de Centro: 216- 01Calificación actual de este centro: 83.33%Fecha: 8/07/07Visita No. 3A 2007Calificación anterior de este centro: 86.36% Fecha: 28/04/07Encuesta a clientes: 87.04%AFU: No aplicaAspecto Físico de baños: No aplica

#	CHEQUEOS ADICIONALES:	BIEN	MAL	NO APLICA	#	CHEQUEOS ADICIONALES	BIEN	MAL	NO APLICA
1	Revisión de arqueos- fondo para cambios		*		17	Resultados de recibos y convenios revisados			*
2	Revisión de arqueos- caja chica	*			18	Resultados de visitas domiciliarias			*
3	Revisión de muebles y enseres mayores y menores	*			19	Chequeo a unidades de trabajo			*
4	Ausencia de parte del gerente durante la revisión	*			20	Saldo alto en pendientes de entrega a clientes			*
5	Revisión a casas rentadas para entrenamiento			*	21	Existencia de mercancía sin documento			*
6	Uso y manejo de facturas fiscales	*			22	Revisión de órdenes de reparación		*	
7	Inventario al azar de mercancía		*		23	Revisión de la azotea y aires			*
8	Códigos descontinuados con buen precio y etiqueta correcta	*			24	Colas durante el día			*
9	Se encontraron artículos nuevos sin exhibirse		*		25	Archivo y control de PCI		*	
10	Se encontraron artículos nuevos sin exhibirse		*		26	Uso y manejo de fierros de exhibición			*
11	Artículos incompletos sin enviarse a bodega	*			27	Depósitos bancarios sin acreditar			*
12	Se acreditan ventas sin haberlas realizado	*			28	Espectaculares y fachadas en buen estado	*		
13	Revisión de control al ETP			*	29	Chequeo a control de transferencias	*		
14	Revisión de servicios- agua, luz, teléfono y sofó			*	30	Chequeo de inventarios de jabas			*
15	Revisión de nómina	*			31	Chequeo de check-list limpieza	*		
16	Revisión de cheques botadores			*	32	No aplica			*

Tiene familiares trabajando en su centro:

#	Nombre completo y apellido	Parentesco	Desde cuando	Nombre centro
1	No aplica	-----	-----	-----
2	No aplica	-----	-----	-----
Observaciones: <u>No se encontró parientes trabajando en COPPEL de alguno de los empleados.</u>				

Acompañó al auditor: José Israel Acevedo González

Puesto: Gte. Entrenamiento

CD- centro: Morelia T- 216

Firma del Gerente Titular: Eduardo Paredes C.

NOTA: Esta hoja representa de manera general los puntos revisados en el área y las calificaciones actuales y anteriores como punto de comparación del resultado de la revisión, así como también se especifica si existen empleados con familiares trabajando dentro de la compañía.

TIENDA MUEBLES
MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Clave: 0204

Centro: M

APLICADOR: 2) AUDITORIA

Tda. 216 Cd. Morelia No. 2 días

	CONCEPTO	RESPONSABLE	FRECUENCIA	1º Día	2º Día	TOTAL
1	Mercancía de promoción con su respectiva etiqueta y publicidad	Vendedor	Diario	O	1	50
2	No tiene artículos nuevos exhibidos con etiqueta de goma	Vendedor	Diario	1	1	100
3	El stock es el adecuado. No hay huecos o mercancías de más.	Vendedor	Diario	1	1	100
4	La mercancía en bodeguita está codificada	Enc. Bod.	Diario	O	1	50
5	Gerente supervisa recepción del pedido	Gerente	Diario	1	1	100
6	Se hacen inventarios	Vendedor	Quincenal	1	1	100
7	Todos los colaboradores tomaron el Curso de Ventas y otros	Gerente	Permanente	1	1	100
8	El Gerente revisa las hojas de Actividades de sus Colaboradores	Gerente	Semanal	O	1	50
9	Gerente tiene al día su Hoja de Actividades	Gerente	Diario	1	1	100
10	Gerente autoriza el corte del día	Gerente	Diario	1	1	100
11	Evalúa a su personal con la Hoja Azul	Gerente	Permanente	1	1	100
12	Gerente llena correctamente la Hoja de Entrenamiento.	Gerente	4 x semana	1	1	100
13	Gerente aplica matriz cada mes	Gerente	Mensual	O	O	O
14	Todos los colaboradores leen y firman las Circulares	Todos	Semanal	1	1	100
15	Gerente aplica chequeo de exhibición cada mes	Gerente	Mensual	O	O	O
16	Las decisiones están completas y en orden	Gerente	Diario	1	1	100
17	Se aplica el cuestionario para el cliente	Gerente	Mensual	1	1	100
18	Colaboradores portan uniforme, gafetes y buena presentación	Todos	Diario	1	1	100
19	Se capacitan con el juego del Maratón	Gerente	Trimestral	1	1	100
20	El catálogo de salas y recámaras está operando	Vendedor	Diario	-	-	-
21	El Kiosco está prendido y funcionando	Vendedor	Diario	1	1	100
22	Aplicar Check List de Mantenimiento (anexo #1)	Enc. Mant.	Diario	1	1	100
% DE CUMPLIMIENTO						83.33

Nombre y firma del evaluador: Mario Alberto Gutiérrez Corona.Nombre y firma del Gerente del Centro: Eduardo Paredes Camarillo.Nombres de los evaluados:Mario Ayala CalderónAmelia Mendoza MartínezMarco Antonio HuanteFanny Sierra TorresFrancisco Alfredo Resendiz GuizarYadira Olvera Mendoza

Nota: Este formato contiene la calificación de la revisión de auditoria interna aplicada al área de muebles, y que se sustenta en la norma o política interna plasmada en la decisión 70-C.

COMENTARIOS DEL MCC

PUNTOS APLICADOS:

1er día 4/07/07

1) Se hizo inventario del área 1, 3, 4, y 6 encontrando mercancía sin su respectiva etiqueta de promoción (Códigos 328121, 346322, 485209 y 486043).

4) Se encontró la bodeguita sucia y sin codificar artículos (refractario Anchor y licuadora Taurus).

8) Gerente no revisó que Maria Teresa Patiño (colaborador) no tenía hoja de actividades llenadas del mes de Julio (1, 2, 3 y 4/07/ 2005)

13) Gerente no presenta matriz de seguimiento del mes de junio 05.

15) Gerente no presenta matriz de exhibición del mes de junio. Por lo que el punto queda mal.

2do día 5/07/07

13) Misma situación que el primer día.

15) Misma situación que el primer día.

PUNTOS NO APLICADOS:

20) No aplica según la circular II Junio 2005 expedido por corporativo Culiacán.

Nota: Esta hoja se refiere a los comentarios por parte de auditoria interna donde se plasman las observaciones de la evaluación de la matriz de seguimiento del área de muebles.

HOJA DE RESPUESTAS

(Día uno)

Nombre: Eduardo Paredes C.**Ciudad:** Morelia**Puesto:** Vendedor y Gte.**Centro:** 216- 01**Fecha:** 4/07/07**CURSO DE VENTAS****PASO:** EL SONDEO

1. - B ok
2. - V ok
3. - V ok
4. - B ok
5. - V ok
6. - C ok
7. - A ok
8. - F ok
9. - F ok
10. - V ok

RESULTADOS: BIEN**POLÍTICAS****PASO:** NO APLICA

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-
6.-
7.-
8.-
9.-
10.-

RESULTADOS: _____**Nota Aclaratoria:**

Este es un papel de trabajo (cuestionario de ventas), para evaluar al área y calificar el punto número 7 de la Matriz de seguimiento de muebles.

HOJA DE RESPUESTAS

(Día uno)

Nombre: Imelda Fanny Sierra Torres**Puesto:** Vendedor**Ciudad:** Morelia**Centro:** 216- 01**Fecha:** 5/07/07**CURSO DE VENTAS****POLÍTICAS****PASO:** PRE- REVISIÓN**PASO:** NO APLICA

1.- B	ok
2.- Verdadero	ok
3.- Verdadero	ok
4.- Falso	ok
5.- A	ok
6.- A	ok
7.- C	ok
8.- B	ok
9.- A	ok
10.-	no aplica

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-
6.-
7.-
8.-
9.-
10.-

RESULTADOS: BIEN**RESULTADOS:** _____**Nota Aclaratoria:**

Este es un papel de trabajo (cuestionario de ventas), para evaluar al área y calificar el punto número 7 de la Matriz de seguimiento de muebles.

HOJA DE RESPUESTAS

(Día dos)

Nombre: Marco Antonio Huante G**Puesto:** 216 01 Vendedor**Ciudad:** Morelia**Centro:** 216- 01**Fecha:** 4/07/07**CURSO DE VENTAS****POLÍTICAS****PASO:** LA DEMOSTRACIÓN**PASO:** NO APLICA1. - C ok1.-2. - B ok2.-3. - C ok3.-4. - A ok4.-5. - C ok5.-6. - A ok6.-7. - V ok7.-8. - B ok8.-9. - no aplica9.-10. - no aplica10.-**RESULTADOS:** BIEN**RESULTADOS:** _____**Nota Aclaratoria:**

Este es un papel de trabajo (cuestionario de ventas), para evaluar al área y calificar el punto número 7 de la Matriz de seguimiento de muebles.

HOJA DE RESPUESTAS (Día dos)

Nombre: Amelia Mendoza M.
Ciudad: Morelia

Puesto: Vendedor
Centro: 216- 01

Fecha: 5/07/07

CURSO DE VENTAS

PASO: EL SONDEO

1. - B ok
2. - V ok
3. - V ok
4. - B ok
5. - V ok
6. - C ok
7. - A ok
8. - F ok
9. - F mal
10. - V ok

RESULTADOS: BIEN
(Una pasa dos malas no)

POLÍTICAS

PASO: NO APLICA

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-
6.-
7.-
8.-
9.-
10.-

RESULTADOS: _____

Nota Aclaratoria:

Este es un papel de trabajo (cuestionario de ventas), para evaluar al área y calificar el punto número 7 de la Matriz de seguimiento de muebles.

ANEXO 1

Fecha: 4/ 07 /07**COPPEL****CHECK LIST DE MANTENIMIENTO TIENDA MUEBLES**Número de tienda: 216Ciudad: Morelia

Las siguientes actividades deben ser revisadas por la persona (Aplicador), que realice la Matriz de Seguimiento a la Tienda.

	1º Día	2º Día
1.- Vidrios y aluminio limpios, sin manchas, sin cinta.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
2.- Estacionamiento limpio y cajones pintados.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
3.- Piso limpio en pasillos principales y laterales.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
4.- Lámparas, Reflejantes y gabinetes limpios.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
5.- Escaleras y pasamanos limpios, sin daños o manchas.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
6.- Muros interiores y exteriores limpios, sin daños o manchas.	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
7.- Plafón y faldón limpio, sin manchas, sin decoración anterior y sin daños.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
8.- Basureros completos, bien colocados, limpios, con bolsas y en buen estado.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
9.- Alfombras bien limpias y aspiradas.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
10.- Equipo contra incendio no está caduco	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
11.- Columnas y espejos limpios, sin daños	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
12.- Paredes limpias, pintadas y sin daños	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
13.- Sin basura debajo de los muebles	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
14.- Las salidas de aire limpias y sin daños	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
15.- Mostradores limpios, sin cables sueltos, despejados y floreros.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
16.- Puertas limpias y sin daños.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
CALIFICACIÓN:	<u>93.75%</u>	<u>100%</u>

EVALUACION:

- Sumar el total de puntos (sí) entre el total de puntos calificados.

Nota Aclaratoria:

Este es un papel de trabajo para evaluar al área y calificar el punto número 22 de la Matriz de seguimiento de muebles según política interna 70-C.

ARQUEO DE FONDOS MUEBLES

CENTRO: <u>T-216-01 TRES PUENTES</u> GERENTE: <u>EDUARDO PAREDES CAMARILLO</u>			
CAJA NO: <u>1.C. y P.I ISLA MUEBLES</u> NOMBRE DE CAJERA: <u>IMELDA FANY SIERRA TORRES</u>			
FECHA: <u>4/07/07</u> AUDITOR: <u>MARIO ALBERTO GUTIERREZ CORONA</u> CD. <u>MORELIA</u>			
DETALLE DEL DINERO Y DOCUMENTOS	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL
CHEQUES S/RELACIÓN ANEXA		-----	
TARJETAS BANCARIAS (VOUCHER)		-----	
DÓLARES AL TIPO DE:		-----	
DEPÓSITOS PARCIALES		-----	
PRÉSTAMOS		-----	
SUMA DE DOCUMENTOS		-----	-----
DETALLE DEL EFECTIVO			
BILLETES DE \$ 1,000:		-----	
BILLETES DE \$ 500:		-----	
BILLETES DE \$200:		-----	
BILLETES DE \$100:		-----	
BILLETES DE \$50:		-----	
BILLETES DE \$20:	2	40.-	
MONEDAS:		-----	
P/ FERIA EN CAJA DURANTE EL ARQUEO:		60.-	
SUMA DE EFECTIVO:		100	
SUMA DE DOCUMENTOS Y EFECTIVOS:	NO TIENE OPERACIONES		\$ 100.-
MENOS COBROS AL DOCUMENTO NO:			0.-
MENOS COBROS DE SERVICIO AL CLIENTE:			-----
MENOS ENVÍO DE DINERO:			-----
MENOS FONDO CONTABLE:			0.-
DIFERENCIA:	SOBRANTE		\$100.-
OBSERVACIONES	FIRMAS DE ENTERADOS		
1. Se realiza arqueo a caja 1 Isla Muebles encontrando sobrante por \$100.- El cual se recoge al 100% según del 31- G. 2. El fondo para cambios de \$ 500.- lo maneja la caja #2. 3. Anexo depósito en tienda por sobrante antes mencionado.	RESPONSABLE <u>Imelda Fanny Sierra Torres</u> NOMBRE GERENTE DEL CENTRO <u>Eduardo Paredes Camarillo</u> NOMBRE		

Nota Aclaratoria: Se realiza arqueos a fondos por parte de Auditoria Interna, según lo establecido en la política interna 31-G que se refiere a cobros a empleados por faltantes en cajas, en el caso de sobrantes sin soporte se recogen y se depositan a cuenta interna de la empresa.

ARQUEO DE FONDOS, MUEBLES

CENTRO: <u>T-216-01 TRES PUENTES</u> GERENTE: <u>EDUARDO PAREDES CAMARILLO</u>			
CAJA NO: <u>2.C. y P.I ISLA MUEBLES</u> NOMBRE DE CAJERA: <u>IMELDA FANY SIERRA TORRES</u>			
FECHA: <u>4/07/07</u> AUDITOR: <u>MARIO ALBERTO GUTIERREZ CORONA</u> CD. <u>MORELIA</u>			
DETALLE DEL DINERO Y DOCUMENTOS	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL
CHEQUES S/RELACIÓN ANEXA		-----	
TARJETAS BANCARIAS (VOUCHER)		-----	
DÓLARES AL TIPO DE:		-----	
DEPÓSITOS PARCIALES		-----	
PRÉSTAMOS		-----	
SUMA DE DOCUMENTOS		-----	
DETALLE DEL EFECTIVO			
BILLETES DE \$ 1,000:		-----	
BILLETES DE \$ 500:		-----	
BILLETES DE \$200:	2	400.-	
BILLETES DE \$100:	1	100.-	
BILLETES DE \$50:	4	200.-	
BILLETES DE \$20:		-----	
MONEDAS:		-----	
P/ FERIA EN CAJA DURANTE EL ARQUEO:		0.-	
SUMA DE EFECTIVO:		700	
SUMA DE DOCUMENTOS Y EFECTIVOS:	00367		\$ 700.-
MENOS COBROS AL DOCUMENTO NO:			\$ 200.-
MENOS COBROS DE SERVICIO AL CLIENTE:			-----
MENOS ENVÍO DE DINERO:			-----
MENOS FONDO CONTABLE:			500.-
DIFERENCIA:			0.-
OBSERVACIONES	FIRMAS DE ENTERADOS		
1.- Se realiza arqueo a fondo no encontrando diferencias. 2.- 3.- 4.- 5.-	RESPONSABLE <u>Imelda Fanny Sierra Torres</u> NOMBRE GERENTE DEL CENTRO <u>Eduardo Paredes Camarillo</u> NOMBRE		

Nota Aclaratoria: Se realiza arqueos a fondos por parte de Auditoria Interna, según lo establecido en la política interna 31-G que se refiere a cobros a empleados por faltantes en cajas.

CENTRO: T-216 3 PUENTES **GERENTE:** EDUARDO PAREDES CAMARILLO
ARQUEO FONDO FIJO: CAJA CHICA **CAJERA:** EDUARDO PAREDES CAMARILLO
FECHA: 4/07/07 **AUDITOR:** MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA **CD:** MORELIA

DETALLE FÍSICO DEL FONDO		VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL
REEMBOLSO EN TRÁNSITO		-----	-----	-----
DETALLE DEL EFECTIVO				
BILLETES DE \$500		4	2000.-	
BILLETES DE \$200		1	200.-	
BILLETES DE \$100		2	200.-	
BILLETES DE \$50		4	200.-	
MONEDAS			78.-	
SUMA EFECTIVO			2 678.-	
SUMA DE COMPROBANTES PAGADOS DEL FONDO			322.-	
SUMA DE COMPROBANTES Y EFECTIVOS:				3000.-
IMPORTE DEL FONDO:				3000.-
DIFERENCIA:				0.-
ADICIONAL: SE REALIZÓ ARQUEO A CAJA CHICA NO ENCONTRANDO DIFERENCIAS. SE DISMINUYE FONDO FIJO POR \$ 250.- ANEXO FICHA DE DEPÓSITO BANAMEX.				
ÚLTIMOS CINCO REEMBOLSOS		FIRMAS DE ENTERADOS		
FECHA	IMPORTE	RESPONSABLE Eduardo Paredes Camarillo NOMBRE GERENTE DEL CENTRO Eduardo Paredes Camarillo NOMBRE		
1/07/05	2 822.19			
1/06/05	2 385.83			
1/05/05	2 820.16			
1/04/05	2 883. 78			
1/03/05	2 868.69			
CLAVES				
1.- SUFICIENTE				
2.- NO SUFICIENTE				
TOTAL \$ 13 780.65				
PROMEDIO \$ 2 756.13				
RESULTADO <u>1</u>				
DISMINUIR (si/no) <u>SI</u>				
NOTA: SE DISMINUYE FONDO FIJO POR \$ 250.- (indicación de auditoria Culiacán)				
Las observaciones al analizar la documentación encontrada en el fondo aparecen a continuación.				

Nota Aclaratoria: Se realiza arquezos a fondo de caja chica por parte de Auditoria Interna, según lo establecido en la política interna 28-B que se refiere a reglas para uso de la misma.

RESUMEN DEL ARQUEO REALIZADO A FONDO FIJO
(Caja chica)

Centro: T- 216- 01 Tres Puentes

Gerente: Eduardo Paredes Camarillo

Fecha: 1/ 07/ 07

Pagado a: Oseguera Fierro Eliécer

Concepto: Pago de copias y compra de artículos de papelería para uso del centro.

Subtotal: \$ 322.-

Total: \$ 322.-

Nota: Se realizó revisión a los gastos del centro T- 216- 01, a través de la revisión de sus facturas, encontrando una bien requisitada para efectos fiscales, no encontrado anomalías y ni diferencias por observar.

Atte: Mario Alberto Gutiérrez Corona
Auditor Interno.

RELACIÓN DE DIFERENCIAS DE INVENTARIO FÍSICO EN MUEBLES

DEPARTAMENTO: 1 al 8 muebles GERENTE: Eduardo Paredes Camarillo
 TIENDA: 216 CIUDAD: Morelia AUDITOR: Mario Alberto Gutiérrez Corona

CÓDIGO	ARTÍCULO	EXIST. MICRO	INV. FÍSICO	FALTA	SOBRA	COSTO DE VENTAS	COSTO TOTAL
697486	Ventilador Record VM6	1	0	1		\$ 519.-	
697346	Ventilador Record 9012	1	2		1	-\$ 459.-	
* Diferencia a cargo, anexo pólizas de ajuste # 943 y 944 y factura por cargo a empleado \$ 60.- # 30279							\$ 60.-
328121	Ante comedor Prince 7 P	1	0	1		\$ 3 999.-	
328375	Ante comedor Prince Montreal	1	2		1	-\$ 3 799.-	
* Diferencia a cargo, anexo pólizas de ajuste # 939 y 940 y factura por cargo a empl. \$ 200.- # 30279							\$ 200.-
261301	IUSACEL LG MX3200	5	4	1		\$ 1 609.-	
252905	UNEFON LG 3 200	4	5		1	-\$ 1 609.-	
							\$ 0.-
* Se realiza ajuste (pólizas # 941 y 942, anexo) y no hay cobro, se compensa faltante y sobrante en inventario.							
Notas: Se realizaron inventarios físicos de áreas 1 al 8 al 100% en muebles, encontrando las diferencias antes mencionadas, las cuales se ajustan con pólizas en sistema y se cargan a empleados las diferencias encontradas en dichos inventarios según política 31-G de normas internas de la empresa. Se anexan pólizas y cargos a empleados según decisión 31-G que se refiere a cobros a empleados por faltantes. Cabe mencionar que los importes con signo de negativo son los sobrantes encontrados y se ajustan contra los faltantes de mercancía de su misma especie.							
INVENTARIO DE HERRMIENTAS							

CENTRO: T- 216 CIUDAD: Morelia GERENTE: Eduardo Paredes Camarillo

PARA RELACIONAR ARTÍCULOS QUE NO ESTÁN EN ACTIVO FIJO

UNIDA- DES	DESCRIPCIÓN (marca- modelo- medida- color)	11/05/05	27/Jul/04	02/Nov/04	10/02/05	27/Abril/05	06/07/05
1	Dado de 5/ 16"	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 11/ 32"	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 8 mm	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 9 mm	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 10 mm	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 11 mm	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 12 mm	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 13 mm	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 14 mm	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 15 mm	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 3/8"	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 7/16"	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 1/2"	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 5/8"	•	•	•	•	•	•
1	Llave española 6x7 mm	•	•	•	•	•	•
1	Llave española 8x 9 mm	•	•	•	•	•	•
1	Llave española 10x11 mm	•	•	•	•	•	•
1	Llave española 12 x13 mm	•	•	•	•	•	•
1	Llave española 14x15 mm	•	•	•	•	•	•
1	Mazo de goma	•	•	•	•	•	•
1	Llave Stilson	•	•	•	•	•	•
2	Tramos de cadena	•	•	•	•	•	•
1	Caja para herramientas	•	•	•	•	•	•

Nota: Realicé inventario de herramientas no encontrando faltantes, por lo que no hay sanción que aplicar.

Atte. Mario Gutiérrez C.
Auditoria Morelia

Nota Aclaratoria: Herramientas completas y en buenas condiciones, inventario que se realiza para control interno del área auditada.

CENTRO: T- 216 CIUDAD: Morelia GERENTE: Eduardo Paredes Camarillo

PARA RELACIONAR ARTÍCULOS QUE NO ESTÁN EN ACTIVO FIJO

(INVENTARIO DE HERRMIENTAS)

UNIDA- DES	DESCRIPCIÓN (marca- modelo- medida- color)	11/05/05	27/Jul/04	02/Nov/04	10/02/05	27/Abril/05	06/07/05
1	Pinzas mecánicas	•	•	•	•	•	•
1	Llave perica 10"	•	•	•	•	•	•
1	Flexo metro 5 mts.	•	•	•	•	•	•
1	Candado	•	•	•	•	•	•
1	Cinta de aislar negra	•	•	•	•	•	•
1	Taladro roto martillo	•	•	•	•	•	•
1	Extensión normal 10 mts.	•	•	•	•	•	•
1	Multicontacto	•	•	•	•	•	•
1	Pinzas de presión	•	•	•	•	•	•
1	Pinzas de punta	•	•	•	•	•	•
1	Pinzas de corte	•	•	•	•	•	•
1	Pinza de electricista	•	•	•	•	•	•
2	Desarmadores planos 6"	•	•	•	•	•	•
1	Desarmador plano 4"	•	•	•	•	•	•
1	Desarmador plano 3"	•	•	•	•	•	•
1	Desarmador cruz 2"	•	•	•	•	•	•
1	Desarmador cruz 1"	•	•	•	•	•	•
1	Llave mixtas 10 mm	•	•	•	•	•	•
1	Llave mixta 11 mm	•	•	•	•	•	•
1	Llave mixta 12 mm	•	•	•	•	•	•
1	Llave mixta 13 mm	•	•	•	•	•	•
1	Llave mixta 14 mm	•	•	•	•	•	•
1	Matraca 3/8	•	•	•	•	•	•
1	Desarmador cuadrado 1/4	•	•	•	•	•	•
1	Adaptador 3/8 a 1/4	•	•	•	•	•	•
1	Extensión de 3" x 3/8	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 1/4"	•	•	•	•	•	•
1	Dado de 9/32"	•	•	•	•	•	•
1	Mazo negro grande	•	•	•	•	•	•
2	Mazos negro con blanco	•	•	•	•	•	•
1	Pinza electricista gde. Azul	•	•	•	•	•	•
1	Martillo carpintero metálico	•	•	•	•	•	•
1	Martillo carpintero madera	•	•	•	•	•	•
2	Flexo metros de 3 ½ mts.	•	•	•	•	•	•
1	Desarmador plano bellota 1/4x4	•	•	•	•	•	•
3	Extensiones negras 10 mts.	•	•	•	•	•	•
2	Candados normales	•	•	•	•	•	•
1	Candado combinación	•	•	•	•	•	•
1	Bomba de aire	•	•	•	•	•	•

Nota Aclaratoria: Se realizó inventario de herramienta no encontrando faltantes. No hay sanción para aplicar según decisión 31-G Cobros por daños y/o faltantes.

RELACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES

CENTRO NO. 3714 MOR 216 TRES PUENTES MUE

FECHA: 16/07/2007

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	F.ADQ.	C.ADQ.	D.F.I.
263397	Calculadora CASIO FR- 2650 PCI- 195 T- 216	072004 ok	0.00	10.000
614777	3 mostradores p/isla 80x 45	052004 ok	0.00	10.000
614785	3 mostradores p/isla 150x 65	052004 ok	0.00	10.000
757373	Silla requiez M- 420 SECR C/EXT ALTA	032004 ok	1164.90	10.000
757381	Silla requiez M- 420 SECR C/EXT ALTA	032004 ok	1164.90	10.000
848271	TV color SAMSUNG 19/20" CT-20F2 PCI-42 T-2	062004 ok	968.36	10.000
911852	Vitrina JM ROMO MOD-10259 180 x 55 x 95	052004 ok	6481.00	10.000
913171	Vitrina JM ROMO MOD- 2298	052004 ok	4174.04	10.000
924016	Torre de auto estéreo c/ 8 entrepaños	052004 ok	10405.21	10.000
924024	Torre de auto estéreo c/ 8 entrepaños	052004 ok	10405.21	10.000
924113	Torre de cámaras c/ 4 entrepaños	052004 ok	10105.57	10.000
924121	Torre de electrónica menor c/ 9 entrepaños	052004 ok	10073.80	10.000
924211	Torre de teléfonos c/4 entrepaños	052004 ok	10507.57	10.000
924318	Torre de cuidado personal c/9 entrepaños	052004 ok	10646.37	10.000
1029762	Amplificador ASAJI de señal AD-550	122003 ok	3121.80	10.000
1038761	Aspiradora MOD MEC 215 120V	062004 ok	3500.00	10.000
1248146	Locker PM STEELE M- 1670 c/4 40x 65	032004 ok	1207.00	10.000
1248154	Locker PM STEELE M- 1670 c/4 40x 45	032004 ok	1207.00	10.000
1248162	Locker PM STEELE M- 1670 c/4 40x 45	032004 ok	1207.00	10.000
1317181	Elevador LUCKLAEND IND CAP 1000 Kg. 2 niv.	042004 ok	201000.00	10.000
1445588	Refrigerador 2 Ptas. 7- 13 pies PCI- 115 T- 21	062004 ok	1596.00	10.000
1502875	Vitrina JM ROMO MOD- 10258 120x 55x 95	052004 ok	5449.00	10.000
1502883	Vitrina JM ROMO MOD- 10258 120x 55x 95	052004 ok	5449.00	10.000
1502891	Vitrina JM ROMO MOD- 10258 120x 55x 95	052004 ok	5449.00	10.000
1502905	Vitrina JM ROMO MOD- 10258 120x 55x 95	052004 ok	5449.00	10.000
1505084	Vitrina JM ROMO MOD- 10260 210x 55x 95	052004 ok	11393.00	10.000
1505092	Vitrina JM ROMO MOD- 10260 210x 55x 95	052004 ok	11393.00	10.000
2093235	Banco alto JM ROMO M- 37559 s/respaldo	032005 ok	432.00	10.000
2203693	Horno de microondas MABE PCI- 12 T- 216 HLLO	052004 ok	604.86	10.000
8518831	Reproductor DVD GOTECH PCI- 81 T- 216 MORL 1	062004 N/A	563.54	10.000

Códigos por centro: 30

Costos por centro: 335, 118.13

Nota: Dar de baja el código (**8518831**) porque nunca ha llegado al centro T- 216 Morelia, no hay documento alguno (ni póliza, ni TM), desde apertura. (Verificado con bodega Guadalajara y validado contra auditoria anterior).

Auditoria realizada del 4/ 07/ 05 al 8/ 07/ 05

Mario Alberto Gutiérrez C.
AUDITORIA MORELIA

Nota Aclaratoria: Se encontraron completos y en buenas condiciones los muebles y enseres mayores, inventario levantado para control interno de la misma área auditada según lo establece la política interna 83-A.

Acompañé al auditor en inv. de enseres mayores.

Eduardo Paredes Camarillo
Gerente de Muebles

INVENTARIO DE ENSERES MENORES

CENTRO: T- 216CIUDAD: Morelia

UNID.	DESCRIPCIÓN	10/02/05	27/09/05	06/07/05
3	Basureros con cenicero	•	•	•
7	Extintores	•	•	•
1	Reloj STELLO	•	•	•
1	Sumadora CASIO	•	•	•
2	Diablitos	•	•	•
1	Basurero gris grande	•	•	•
1	Comedor 7 piezas SYMEO	•	•	•
1	Escalera de tijera grande	•	•	•

6/ 07/ 05

Nota: Enseres completos, en uso y buenas condiciones, inventario levantado para uso y control de la misma área según lo establecido en la decisión 83-A.

Nota: Se hizo inv. de enseres menores no encontrando faltantes, se checó inventario contra auditoria anterior, no hubo sanciones según marca la decisión 31-G cobros por faltantes a empleados.

Atte. Mario Gutiérrez Corona.
Auditor Morelia

CONCILIACIÓN DE POLIZAS DE AJUSTE DE INVENTARIOS

Fecha: 6/07/07Auditor: Mario Alberto Gutiérrez CoronaTienda: 216 Tres PuentesPeriodo que se revisa: Abril, Mayo, Junio, Julio

# de PCI	FECHA	CONCEPTO	IMPORTE	CENTRO AL QUE SE CARGA	AUTORIZÓ
0916	25/06/05	Celulares (UNEFON, TELCEL, IUSACELL)	\$ 4 481	Mueb. T- 216	Gte. Centro
0917	25/06/05	Celulares (TELCEL, IUSACELL)	- 4 459	Mueb. T- 216	Gte. Centro
* Diferencia a cargo de empleado por → \$ 22 Anexo factura del cargo a empleado según dec. 31-G ,# 30263, (Estos artículos se compensan, por ser faltante y sobrante de celulares) Anexo póliza de consumo interno # 0916 y 0917					
0916	25/06/05	Reloj TIMEX 59221	\$ 819.-	Mueb. T- 216	Gte. Centro
0917	25/06/05	Reloj TIMEX 29391	- 759.-	Mueb. T- 216	Gte. Centro
* Diferencia cargada a empleado → \$ 60.- Anexo pólizas 916 y 917, así como factura por cargo # 30263					
Póliza 417 Código 319201	25/06/05	Litera CYM Futor	\$ - 3 999	Mueb. T- 216	Gte. Centro
Póliza 916 Código 319309	25/06/05	Litera CYM individual	2 599	Mueb. T- 216	Gte. Centro
* Diferencia a favor no se sanciona porque - 1 400.- Es mayor el sobrante. Anexo pólizas # 917 y 916					
917	25/06/05	KITESTUCHE SONY	\$ - 2 245.-	Mueb. T- 216	Gte. Centro
* Diferencia a favor por ser sobrante - 2 245.- No se cobra sanción alguna por ser sobrante, sólo se ajusta el inventario del área. Anexo póliza # 917					
Nota: Se realizó revisión de PCI'S del Centro 216- 01 de la póliza # 815 del 27 Abril 2005 a la póliza # 936 del 5 de Julio 2005 a través de su consecutivo, cuestionando al Gte. Centro del porqué se realizaron dichas, ya que son ajustes manuales a sus inventarios y revisando compensaciones de faltantes y sobrantes. Encontrando las diferencias antes mencionadas.					
_____ Eduardo Paredes C.					

RELACIÓN DE INVENTARIO DE OR'S

Pendientes de entrega

Tienda: 216 Tres Puentes Ciudad: Morelia Fecha: 6/07/07Auditor: Mario Alberto Gutiérrez Corona Gerente: Eduardo Paredes Camarillo

FECHA	# OR'S	ARTÍCULO	# DE CLIENTE
13/ 06/ 05	0382	Portafolio Marco Polo mochila laptop	6939- 0291

Nota Aclaratoria: Se hizo inv. de Or's (ordenes de reparación) pendiente entrega encontrando la antes mencionada, no se le dio entrada a Tda. Con salida a bodega, porque es reciente (Junio '05) además se buscó al cliente para que pase a recogerla de inmediato por vía telefónica.

Esta revisión se hace debido a que pueden existir productos de clientes que se enviaron para reparar algún defecto o daño del artículo, y sucede esporádicamente que los clientes ya no los recogen una vez que han sido reparados, por lo que el procedimiento del auditor, es darle entrada de inventario a la tienda con salida a bodega Guadalajara, para que le dé seguimiento a ese producto AUDITORIA INTERNA.

Eduardo Paredes C.
GERENTE DE MUEBLES T-216

CONCILIACIÓN DE: FACTURAS FISCALES EN TIENDA: 216 CD: MORELIA
GERENTE: EDUARDO PAREDES CAMARILLO FIRMA: _____
EFFECTUÓ REVISIÓN: MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA FECHA: 6/07/07

NUMERACIÓN DEL AL		FACTURAS PROBLEMA	EXPLICACIÓN	IMPORTE DE LA SANCIÓN
293521	293550	NINGUNA	Todas completas	no hay sanción alguna
293501	293520	→	Comentó Gte. Centro Eduardo Camarillo que ya se envió a auditoria Guadalajara con Mario García(lo corroboré vía telefónica)	
293521	293529	→	Ya se enviaron a Auditoria Guadalajara con Mario García. Anexo copia de envío mensual de faltantes fiscales con fecha del 20/ 06/ 05	
293530	293537	→	Facturas requisitadas que se recogen y anexan a este formato.	
293538	293550	→	Facturas en blanco, en poder del Gte. De Centro Eduardo Paredes Camarillo	

OBJETIVO:

Esta revisión se realiza para identificar si el gerente le da uso correcto y adecuado a todas las facturas fiscales que expide a los clientes coppel, según política interna de la empresa si extravía alguna o en su caso no está bien requisitada, procede el auditor a cobrar una sanción en efectivo (\$500.00 c/u) y se realiza su respectivo depósito a cuenta de la empresa.

CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE

TIENDA: 216 AREA: MUEBLES CD: MORELIA

PROMEDIO OBTENIDO: **87,04%**

Por favor conteste sí o no a cada una de las preguntas.
Queremos mejorar el servicio para su beneficio.
(Anotar una / cuando sea sí, y una X cuando sea no)

CLIENTES

A. RECEPCIONISTA COLABORADOR

1. ¿Lo vió algún empleado al entrar a la tienda?
2. ¿Le dijo algo?
3. ¿Le gustó lo que le dijo?
4. ¿Le sonrió con amabilidad?

TOTAL DE SI ENTRE 4

B. VENDEDOR COLABORADOR

1. ¿Al llegar al departamento se le acercó rápido un vendedor?
2. ¿Le gustó como inició a venderle?
3. ¿Le sonrió?
4. ¿Cree usted que el vendedor entendió bien lo que buscaba usted?
5. ¿Le gustó como le demostró la mercancía?
6. ¿Cree usted que el vendedor conocía bien lo que le vendía?
7. ¿Le ofreció otro artículo aparte del que usted iba a comprar?
8. ¿Le vendió otro artículo aparte del que usted iba a comprar?
9. ¿Se despidió amablemente de usted?
10. ¿Le invitó a regresar a la tienda?
11. ¿Siente que le ayudó realmente a comprar?
12. ¿Le acompañó a la caja?

TOTAL DE SI ENTRE 11

C. CAJERA COLABORADOR

1. ¿Le empezaron a hacer su nota sin hacer fila?
2. ¿Le gustó como le recibieron en la caja?
3. ¿Le sonrieron?
4. ¿Fueron rápidos para documentarle?
5. ¿Le atendieron con amabilidad y a su gusto?
6. ¿Le agradecieron su compra?

TOTAL DE SI ENTRE 6

TOTAL DE SI ENTRE 21

D. GENERAL

1. ¿Cómo le pareció la atención que le dieron?

Los cinco clientes comentan que la atención es buena y son amables en la tienda, pero el cliente no. 5 comenta que no encontró a nadie para su atención.

2. ¿Hay alguna cosa que Coppel pueda hacer para atenderle mejor?

Los clientes contestaron que todo está bien, que no hace falta nada por agregar a la tienda.

MARIA TERESA PATIÑO

/	/	/	/	/
/	/	/	/	/
/	/	/	/	/
/	/	/	/	/

100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----

MARIO, MARCO, YADIRA, FANY, S/V

/	/	/	/	X
/	/	/	/	X
/	/	/	/	X
/	/	/	/	X
/	/	/	/	X
/	/	X	/	X
/	/	X	-	-
X	/	/	-	-
/	/	/	-	-
/	/	/	-	-
/	/	/	-	-
/	/	/	-	-

100	100	90,9	100	0
-----	-----	------	-----	---

FANY SIERRA TORRES

/	/	/	-	-
/	/	/	-	-
/	/	/	-	-
/	/	/	-	-
/	/	/	-	-
/	/	/	-	-

100	100	100	0	0
-----	-----	-----	---	---

100	100	95,23	100	40
-----	-----	-------	-----	----

OBJETIVO:

Realizar sondeo a través de los clientes para supervisar y evaluar la atención y servicio de los mismos según lo marca la norma interna 24-A.

INVENTARIO PARA DEPARTAMENTOS CONCECIONADOS DE OPTICA

PARA: SELENE ARELLANO
 BODEGA CULIACAN
 DE: MARIO A. GUTIERREZ CORONA.

TIENDA: 216 MUEBLES
 CIUDAD: MORELIA
 FECHA:

PZAS.	OPTICA
8	LENTES DE SOL
45	LENTE OFTAMOLOGICO DAMA
40	LENTE OFTAMOLOGICO CABALLERO
35	LENTE OFTAMOLOGICO NIÑOS
53	LENTE OFTAMOLOGICO UNISEX

OBSERVACIONES:

ATIENDE LA SRITA. JANETTE ALEJANDRA CEJA H. EN HORARIO DE 9:30 A 14:00 Y DE 16:00 A 20:00 HORAS DE LUNES A SABADO.

SE LE OBSERVA CONSTANTEMENTE PLATICANDO CON COMPAÑEROS DE LA TIENDA DE OTRAS AREAS, Y A TRAVES DE UNA ENCUESTA A CLIENTES SOBRE LA ATENCION Y SERVICIO PRESTADA COMENTARON QUE NO ES DE BUENA CALIDAD.

OBJETIVO:

Supervisar la existencia que se tiene exhibida de acuerdo al plano-grama de tienda, el cual lo envía Bodega Culiacán.

REVISION A NOMINAS: EN TIENDA: 216 CD: MORELIA
GERENTE: EDUARDO PAREDES CAMARILLO FIRMA: _____
EFFECTUÓ REVISIÓN: MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA FECHA: 6/07/07

NO. DE EMPLEADO	NOMBRE	NOMBRE DEL CENTRO	FECHA DE BAJA	OBSERVACIONES
91441153	Rubio Calderón Christian Andrés	Muebles	15/Jun/07	Se le dio de baja de la Tienda por bajo rendimiento en su trabajo y por no ser responsable.

NOTA:

Se realizó revisión a la nomina del área de muebles a través del inventario físico contra documento (nomina) , no encontrando anomalías (aviadores) , todos los empleados se encuentran vigentes y en el caso de la baja antes mencionada se reviso su ultimo pago de la quincena correspondiente así como también su pago por finiquito, de los cuales no se tienen observaciones.

**COMPROMISOS PARA PROXIMA AUDITORIA
(AREA MUEBLES)**

TIENDA: 216
CIUDAD: MORELIA

- 1.- Mejorar calificación de matriz de seguimiento a través de la correcta aplicación de los puntos.
- 2.- Mantener los inventarios de mercancía de cada departamento o área sanos y controlados.
- 3.- Seguir con el buen control llevado hasta hoy, de la aplicación por sistema de las pólizas de control interno (ajustes por diferencias de inventarios), para su sano inventario físico.
- 4.- Manejar de forma adecuada los fondos para cambios de la isla o caja de muebles.
- 5.-Seguir con el buen control de transferencias de mercancías. (Recepción y envío de mercancía a Bodega Guadalajara).
- 6.-Tener archivadas copias de las matrices enviadas a Control De Informes Bodega Culiacán. A pesar de cualquier acontecimiento ya que es requisito y punto a evaluar por Auditoria Interna.

GERENTE: EDUARDO PAREDES CAMARILLO. FIRMA: _____

AUDITOR: MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA. FIRMA: _____

Nota Aclaratoria:

Estos compromisos se deben plasmar al final de la revision segun lo establecido en la politica interna 89-G que establece que en cada Auditoria se firmen compromisos de las areas de oportunidad encontradas.

Para: Mario Alberto García CruzCentro: AuditoriaCd: GuadalajaraDe: Mario Alberto Gutiérrez CoronaCentro: AuditoriaCd: Morelia**Resumen de Auditoria al centro:** ROPACd: MoreliaGerente. Titular: Mireya Aguilar Javier# de Centro: 216- 02Calificación actual de este centro: 81.53%Fecha: 8/07/07Visita No. 3A 2007Calificación anterior de este centro: 95.58% Fecha: 28/04/07Encuesta a clientes: 99.04%AFU: No aplicaAspecto Físico de baños: 100%

#	CHEQUEOS ADICIONALES:	BIEN	MAL	NO APLICA	#	CHEQUEOS ADICIONALES	BIEN	MAL	NO APLICA
1	Revisión de arqueos- fondo para cambios	*			17	Resultados de recibos y convenios revisados			*
2	Revisión de arqueos- caja chica			*	18	Resultados de visitas domiciliarias			*
3	Revisión de muebles y enseres mayores y menores	*			19	Chequeo a unidades de trabajo			*
4	Ausencia de parte del gerente durante la revisión	*			20	Saldo alto en pendientes de entrega a clientes			*
5	Revisión a casas rentadas para entrenamiento			*	21	Existencia de mercancía sin documento	*		
6	Uso y manejo de facturas fiscales			*	22	Revisión de órdenes de reparación			*
7	Inventario al azar de mercancía	*			23	Revisión de la azotea y aires	*		
8	Códigos descontinuados con buen precio y etiqueta correcta			*	24	Colas durante el día	*		
9	Se encontraron artículos nuevos sin exhibirse			*	25	Archivo y control de PCI			*
10	Se encontraron artículos nuevos sin exhibirse			*	26	Uso y manejo de fierros de exhibición	*		
11	Artículos incompletos sin enviarse a bodega	*			27	Depósitos bancarios sin acreditar			*
12	Se acreditan ventas sin haberlas realizado	*			28	Espectaculares y fachadas en buen estado	*		
13	Revisión de control al ETP			*	29	Chequeo a control de transferencias	*		
14	Revisión de servicios- agua, luz, teléfono y sofof			*	30	Chequeo de inventarios de jabas	*		
15	Revisión de nómina	*			31	Chequeo de check-list limpieza	*		
16	Revisión de cheques botadores			*	32				

Tiene familiares trabajando en su centro:

#	Nombre completo y apellido	Parentesco	Desde cuando	Nombre centro
1	No aplica	-----	-----	-----
2	No aplica	-----	-----	-----
Observaciones: <u>No se encontró parientes trabajando en COPPEL de alguno de los empleados.</u>				

Acompañó al auditor: José Israel Acevedo González

Puesto: Gte. Entrenamiento

CD- centro: Morelia T- 216

Firma del Gerente Titular: Mireya Aguilar Javier.

NOTA: Esta hoja representa de manera general los puntos revisados en el área y las calificaciones actuales y anteriores como punto de comparación del resultado de la revisión, así como también se especifica si existen empleados con familiares trabajando dentro de la compañía.

ARQUEO DE FONDOS ROPA

CENTRO: <u>T-216-02 TRES PUENTES</u> GERENTE: <u>MIREYA AGUILAR JAVIER.</u> CAJA NO: <u>1 y 2 C y P.I.ISLA ROPA</u> NOMBRE DE CAJERA: <u>MIREYA AGUILAR JAVIER</u> FECHA: <u>4/07/07</u> AUDITOR: <u>MARIO ALBERTO GUTIERREZ CORONA</u> CD. <u>MORELIA</u>			
DETALLE DEL DINERO Y DOCUMENTOS	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL
CHEQUES S/RELACIÓN ANEXA		-----	
TARJETAS BANCARIAS (VOUCHER)		-----	
DÓLARES AL TIPO DE:		-----	
DEPÓSITOS PARCIALES		-----	
PRÉSTAMOS		-----	
SUMA DE DOCUMENTOS		-----	-----
DETALLE DEL EFECTIVO			
BILLETES DE \$ 1,000:		-----	
BILLETES DE \$ 500:		-----	
BILLETES DE \$200:		-----	
BILLETES DE \$100:	1	100	
BILLETES DE \$50:	2	100	
BILLETES DE \$20:	6	120	
MONEDAS:		-----	
P/ FERIA EN CAJA DURANTE EL ARQUEO:		280	
SUMA DE EFECTIVO:		600	
SUMA DE DOCUMENTOS Y EFECTIVOS:	NOTA NO. 0894		\$ 600.-
MENOS COBROS AL DOCUMENTO NO:			100.-
MENOS COBROS DE SERVICIO AL CLIENTE:			-----
MENOS ENVÍO DE DINERO:			-----
MENOS FONDO CONTABLE:			500.-
DIFERENCIA:			0.-
OBSERVACIONES	FIRMAS DE ENTERADOS		
1.- Se realizó arqueo a fondo de isla ropa caja 1 y 2, no encontrando diferencias ni anomalías.	RESPONSABLE <u>Mireya Aguilar Javier.</u> NOMBRE GERENTE DEL CENTRO <u>Mireya Aguilar Javier.</u> NOMBRE		

Nota Aclaratoria: Se realiza arqueos a fondos por parte de Auditoria Interna, según lo establecido en la política interna 31-G que se refiere a cobros a empleados por faltantes en cajas.

TIENDA ROPA

Clave: 0204

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Centro: R

APLICADOR: AUDITORIA

Tda. 216 Cd. Morelia No. 2 días

	CONCEPTO	RESPONSABLE	FRECUENCIA	1º Día	2º Día	PROM.	VALOR	CALIF.
1	Los muebles donde se exhibe la mercancía están limpios y sin daños.	Vendedor	Diario	1	1	1	*1	1
2	Las vitrinas donde se exhibe la mercancía están limpias, sin daños y bien iluminadas.	Vendedor	Diario	1	1	1	*1	1
3	Los vendedores conocen la mercancía promocionada en el periódico coppel.	Vendedor	Diario	1	1	1	*1	1
4	Toda la mercancía esta etiquetada.	Vendedor	Diario	1	1	1	*1	1
5	Los posters de campaña están exhibidos.	Gerente	Mensual	1	1	1	*1	1
6	No existen más de cinco clientes haciendo fila por micro (caja).	Enc. Isla	Diario	1	1	1	*1	1
7	Paquetería limpia, en buen estado y recepcionista dando la bienvenida a los clientes.	Vendedor	Diario	1	1	1	*2	2
8	No tiene ropa apretada en pinos y muebles rectos.	Vendedor	Diario	1	1	1	*3	3
9	Tiene el fondo y área de trabajo listo para cuando llega el primer cliente.	Enc. Isla	Diario	1	1	1	*1	1
10	Se tienen faltantes o sobrantes mayores a \$10.00	Enc. Isla	Diario	1	1	1	*1	1
11	Hoja de actividades llenas al día anterior	Todos	Diario	1	1	1	*3	3
12	Personal con uniforme, gafete y buena presentación.	Todos	Diario	1	1	1	*2	2
13	Todos los colaboradores tomaron el curso de ventas.	Gerente	Semanal	1	1	1	*1	1
14	Se realizan inventarios.	Gerente	Semanal	1	1	1	*3	3
15	Se capacitan con el juego de maratón de ropa.	Gerente	Trimestral	1	1	1	*1	1
16	Gerente llena correctamente la hoja de entrenamiento.	Gerente	4*Semana	1	1	1	*4	4
17	Todos los colaboradores leen y firman las circulares.	Todos	Semanal	1	1	1	*1	1
18	Se cumple con la regla de permanencia	Gerente	Mensual	0	0	0	*3	0
19	Las decisiones están completas y en orden.	Gerente	Diario	1	1	1	*1	1
20	Aplicar el check list de Mtto. (Anexo no. 1)	Enc. Mtto.	Diario	0	1	0.5	*4	2
21	Aplicar check list de baños (Anexo no. 2)	Enc. Mtto.	Diario	1	1	1	*4	4
22	El faltante de la tienda es menor al 1%	Gerente	Mensual	1	1	1	*2	2
23	Firma notas nulas, ventas a empleados, devoluciones y ventas a clientes autorizadas por el Gerente.	Gerente	Diario	1	1	1	*1	1
24	No tiene notas nulas o devoluciones sin soporte o mal soportadas.	Gerente	Diario	1	1	1	*2	2
25	No tiene ventas asignadas en su día de descanso	Enc. Isla.	Diario	1	1	1	*1	1
26	Se encontraron jabas en el piso de ventas por más de 4 horas.	Todos	Diario	1	1	1	*1	1
27	Se aplica matriz de seguimiento cada mes.	Gerente	Mensual	0	0	0	*3	0
28	No tiene más de 15 prendas en probadores.	Vendedor	Diario	1	1	1	*2	2
29	Se aplica la matriz de exhibición cada mes.	Gerente.	Mensual	0	0	0	*3	0
30	Los colaboradores han tomado los cursos de acuerdo al calendario de	Gerente	Diario	1	1	1	*3	3

	personal según su antigüedad.							
31	Se exhiben todos los carteles de promoción enviados por publicidad.	Gerente	Diario	1	1	1	*3	3
32	Se realizan inventarios de jabs correctas.	Gerente	Diario	1	1	1	*1	1
33	Se aplica matriz de antifaltantes cada mes.	Gerente	Mensual	0	0	0	*1	0
34	Empleados con más de 30 días tienen itinerario terminado al 100%.	Vendedor	Mensual	1	1	1	*1	1
35	Gerente tiene las hojas azules de todos sus empleados.	Gerente	Mensual	1	1	1	*1	1
TOTALES							65	53
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO							81.53%	

Nombre y firma del evaluador: Mario Alberto Gutiérrez Corona.

Nombre y firma del Gerente del Centro: Mireya Aguilar Javier.

Nombres de los evaluados:

Janet Velásquez Almazán.

Verónica Ruiz B.

Patricia Aidé Almanza.

Diana Torres Cerriteño.

Iván Santacruz D.

Teresa Valadez C.

Nota: Este formato contiene la calificación de la revisión de auditoria interna aplicada al área de ropa, y que se sustenta en la norma o política interna plasmada en la decisión 77-J Matriz de Seguimiento Ropa, que habla de cada uno de los puntos y operaciones que se realizan en esta area.

COMENTARIOS DEL MCC ROPA

PUNTOS APLICADOS:

1er día 6/07/07

18) La colaboradora Almanza Vaca Patricia no cumplió con la regla de permanencia ya que vendió por abajo del 60% del mejor vendedor.

20) Se aplicó check list de mantenimiento obteniendo un resultado de 86.36%

27) El Gerente del área no presentó las matrices de seguimiento de los meses anteriores.

29) El Gerente del área no presentó las matrices de exhibición de los meses anteriores. 33)

Gerente no presenta matriz de antifaltantes del mes de mayo del año en curso. Por lo que el punto queda mal.

2do día 7/07/07

18) La colaboradora Almanza Vaca Patricia no cumplió con la regla de permanencia ya que vendió por abajo del 60% del mejor vendedor

27) El Gerente del área no presentó las matrices de seguimiento de los meses anteriores.

29) El Gerente del área no presentó las matrices de exhibición de los meses anteriores 33)

Gerente no presenta matriz de antifaltantes del mes de mayo del año en curso. Por lo que el punto queda mal.

PUNTOS NO APLICADOS:

Todos los puntos aplicaron en la matriz de ropa tienda 216 Morelia

Nota: Esta hoja se refiere a los comentarios por parte de auditoria interna donde se plasman las observaciones de la evaluación de la matriz de seguimiento del área de ropa.

HOJA DE RESPUESTAS

(Día uno)

Nombre: Verónica Ruiz B.**Puesto:** Vendedor**Ciudad:** Morelia**Centro:** 216- 02**Fecha:** 6/07/07**CURSO DE VENTAS****POLÍTICAS****PASO:** PROCESO DE CIERRE**PASO:** NO APLICA

1. - A ok
2. - B ok
3. - V ok
4. - A ok
5. - V ok
6. - F ok
7. - V ok
8. - C ok
9. - V ok
10. - B ok

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-
6.-
7.-
8.-
9.-
10.-

RESULTADOS: BIEN**RESULTADOS:** _____**Nota Aclaratoria:**

Este es un papel de trabajo para evaluar al área y calificar el punto número 13 de la Matriz de seguimiento de ROPA. Política Interna 77-J.

HOJA DE RESPUESTAS

(Día uno)

Nombre: Diana Torres C.
Ciudad: Morelia

Puesto: Vendedor
Centro: 216- 02

Fecha: 6/07/07

CURSO DE VENTAS

PASO: APERTURA DE VTA.

1. - B ok
2. - C ok
3. - A ok
4. - C ok
5. - C ok
6. - A ok
7. - F ok
8.- V ok
9.- V ok
10.- B ok

RESULTADOS: BIEN

POLÍTICAS

PASO: NO APLICA

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-
6.-
7.-
8.-
9.-
10.-

RESULTADOS: _____

Nota Aclaratoria:

Este es un papel de trabajo para evaluar al área y calificar el punto número 13 de la Matriz de seguimiento de ROPA. Política Interna 77-J.

HOJA DE RESPUESTAS

(Día dos)

Nombre: Janet Velásquez A.**Ciudad:** Morelia**Puesto:** Vendedor**Centro:** 216- 02**Fecha:** 7/07/07**CURSO DE VENTAS****PASO:** LA DEMOSTRACION

- 1. - C ok
- 2. - C ok
- 3. - A ok
- 4. - C ok
- 5. - C ok
- 6. - A ok
- 7. - F ok
- 8. - V ok
- 9.-
- 10.-

RESULTADOS: BIEN**POLÍTICAS****PASO:** NO APLICA

- 1.-
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-
- 6.-
- 7.-
- 8.-
- 9.-
- 10.-

RESULTADOS: **Nota Aclaratoria:**

Este es un papel de trabajo para evaluar al área y calificar el punto número 13 de la Matriz de seguimiento de ROPA. Política Interna 77-J.

HOJA DE RESPUESTAS

(Día dos)

Nombre: Patricia L. Almora**Puesto:** Vendedor**Ciudad:** Morelia**Centro:** 216- 02**Fecha:** 7/07/07**CURSO DE VENTAS****POLÍTICAS****PASO:** LA DEMOSTRACION**PASO:** NO APLICA1. - C ok2. - C ok3. - A ok4. - C ok5. - C ok6. - A ok7. - F ok8. - V ok9.-10.-1.-2.-3.-4.-5.-6.-7.-8.-9.-10.-**RESULTADOS:** BIEN**RESULTADOS:** _____**Nota Aclaratoria:**

Este es un papel de trabajo para evaluar al área y calificar el punto número 13 de la Matriz de seguimiento de ROPA. Política Interna 77-J.

COPPEL**CHECK LIST DE MANTENIMIENTO TIENDA ROPA**Número de tienda: 216Ciudad: Morelia

Las siguientes actividades deben ser revisadas por la persona (Aplicador), que realice la Matriz de Seguimiento a la Tienda.

	1º Día	2º Día
1.- Vidrios y aluminio limpios, sin manchas, sin cinta	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
2.- Estacionamiento limpio y cajones pintados.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
3.- Piso limpio en pasillos principales y laterales.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
4.- Lámparas, Reflejantes y gabinetes limpios.	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
5.- Escaleras y pasamanos limpios, sin daños o manchas.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
6.- Muros interiores y exteriores limpios, sin daños o manchas.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
7.- Plafón y faldón limpio, sin manchas, sin decoración anterior y sin daños.	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
8.- Basureros completos, bien colocados, limpios, con bolsas y en buen estado.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
9.- Alfombras bien limpias y aspiradas.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
10.- Equipo contra incendio no está caduco	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
11.- Columnas y espejos limpios, sin daños	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
12.- Paredes limpias, pintadas y sin daños	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
13.- Sin basura debajo de los muebles	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
14.- Las salidas de aire limpias y sin daños	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
15.- Mostradores limpios, sin cables sueltos, despejados y floreros.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
17- Computadoras e impresoras y CPU limpios y sin cosas de más.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
18- Escalones con cinta antiderrapante en buen estado.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
19- Los mostradores y sillas de isla ropa limpios y sin daños.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
20.-Comedor de la tienda limpio, sin malos olores y buena condición.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
21.-Banqueta limpia.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
22.-Tapetes limpios y aspirados, sin chicles y sin papeles.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
CALIFICACIÓN:	<u>86.36%</u>	<u>100%</u>

EVALUACION:

- Sumar el total de puntos (sí) entre el total de puntos calificados.

Nota Aclaratoria:

Este es un papel de trabajo para evaluar al área y calificar el punto número 20 de la Matriz de seguimiento de ropa según lo establece la decisión 77-J.

COPPEL**CHECK LIST DE BAÑOS**Número de tienda: 216Ciudad: Morelia

Las siguientes actividades deben ser revisadas por la persona (Aplicador), que realice la Matriz de Seguimiento a la Tienda.

	1° Día	2° Día
1.- Puertas de los wc en buen estado y limpias.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
2.- Piso limpio sin daño sin manchas y sin chicles.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
3.- Marcos limpios sin rayas ni manchas.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
4.- Muros y paredes limpios, pintados y sin daños	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
5.- Mingitorios completos, limpios, sin daños o manchas.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
6.- Lámparas completas y de igual color.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
7 Wc completo, limpio sin sarro, sin fuga y mal olor.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
8.- Lavamanos y base limpia, sin manchas y sin daño.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
9.- Jaboneras limpias, sin manchas y con jabón.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
10.- Espejo limpio, sin manchas, sin rayas y sin daño.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
11.- Techo o plafón limpio, bien pintado y sin daño.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
12.- Secadores limpios, sin manchas y funcionando bien.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
13.- Basureros limpios, con bolsa y sin rebosar.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
14.- Salidas de aire en buen estado y limpias.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
15.- Bebederos para clientes limpios y funcionando.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
16.- Clima interior agradable, sin frío, calor sofocado, ni mal olor.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
17.- Gabinetes y Reflejantes limpios.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
18.- Llave de lavamanos limpias, sin manchas y funcionando bien.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
CALIFICACIÓN:	<u>100%</u>	<u>100%</u>

EVALUACION:

- Sumar el total de puntos (sí) entre el total de puntos calificados.

Nota Aclaratoria:

Este es un papel de trabajo para evaluar al área y calificar el punto número 21 de la Matriz de seguimiento de ropa según lo establecido en la política 77-J.

COPPEL
CHECK LIST DE ANTIFALTANTES ROPA

Número de tienda: 216

Ciudad: Morelia

Las siguientes actividades deben ser revisadas por la persona (Aplicador), que realice la Matriz de Seguimiento a la Tienda.

	1º Día	2º Día
1.- Vendedores y Gerente conocen los manuales y políticas de ropa.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
2.- Gerente cumple con el programa de capacitación de vendedores.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
3.- El personal conoce la forma de actuar cuando se atrape un ladrón.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
4.- Los Gerentes titulares son los únicos que tienen llaves de la tienda.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
5.- En fines de semana y días festivos trabajan mínimo dos Gerentes.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
6.- Se ajustan diferencias de inmediato al detectar faltantes y sobrantes.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
7.- Se cuenta con álbum fotográfico sospechosos y ladrones.	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
8.- Donde hay vigilante este cumple con sus rondines para evitar atraco.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
9.- Al cierre de la tienda el Gerente revisa todo para evitar anomalías.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
10.- Se tiene control de probadores.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
11.- El Gerente de Zona verifica los resultados de los inventarios.	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
12.- Todas las entradas a la tienda cuentan con recepcionista.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
13.- La puerta se cierra con llave hasta después del último cliente.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
14.- Se realiza junta semanal para informar al personal de resultado.	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
15.- Se controlan los casilleros y se revisan a los empleados.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
16.- Gerente supervisa operaciones cuando no hay sistema.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
17.- Gerente firma y autoriza notas y recibos cancelados y devoluciones	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
18.- Se revisan bolsas y mochilas del personal al salir de tienda.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
19.- Se cuenta con espejos cóncavos colocados en tienda.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
20.- Se realizan los cobros de faltantes a los empleados al mes.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
21.- Se realiza el inventario diario de ropa más cara.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
22.- En las devoluciones, todo regresas a su departamento.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
23.- Todas las ventas a empleados son autorizadas por el Gerente.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
24.- Se revisa la ropa defectuosa y se registran los datos en bitácora.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
25.- Gerente revisa a diario jabas vacías y bolsas de basura.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
26.- En probadores siempre hay encargado.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
27.- Al momento de empacar se revisas todo a detalle.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
28.- En cajas siempre hay dos personas a cargo.	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
29.- En devolución se pone contraseña	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
30.- No existen grupos de vendedores en el piso de ventas.	Sí <u> </u> No <u>X</u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
31.- Se cuenta con sistema de censores y el personal los conoce.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
32.- Se promueve el código de ética Coppel con el ejemplo.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
33.- El personal conoce los beneficios de tener poco faltante.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
34.- Los horarios de comida de empleados están bien administrados.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
35.- Siempre existe un Gerente suplente por ausencia del titular.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
36.- No se permiten visitas a vendedores en horas de trabajo.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
37.- Solo el Gerente Titular autoriza salida de tienda de personal.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
38.- El gerente planea, y participa con los inventarios.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
39.- El gerente conoce perfectamente reportes, informes de su área.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
40.- Personal de caja entrega al Gerente todas las tarjetas olvidadas.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
41.- Se engrapa la parte superior de la bolsa para su revisión en la salida.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
42.- Gerente realiza inventarios por área una vez por semana.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>
43.- Gerente supervisa a diario cambios de precios y surtidos pendientes.	Sí <u>X</u> No <u> </u>	Sí <u>X</u> No <u> </u>

Nota: Check list que pide Dirección General, el cual no se aplica bajo ninguna política Establecida por la compañía.

RELACIÓN DE DIFERENCIAS DE INVENTARIO FÍSICO EN ROPA

DEPARTAMENTO: Caballeros, Zapatería y Perfumería. GTE: Mireya Aguilar Javier.

TIENDA: 216 CIUDAD: Morelia AUDITOR: Mario Alberto Gutiérrez Corona

CÓDIGO	ARTÍCULO	EXIST. MICRO	INV. FÍSICO	FALTA	SOBRA	COSTO DE VENTAS	COSTO TOTAL

Nota: Se realizaron inventarios físicos selectivos de las marcas Levis, dockers, boy london, flexi, nike, reebok, botas exóticas, perfumería dama y caballero, así como también el 100% de pantalón del área de niños. No se encontraron faltantes ni sobrantes, por lo que no hay diferencia por observar.

RELACIÓN DE DIFERENCIAS DE INVENTARIO FÍSICO DE JABAS

DEPARTAMENTO: Ropa GTE: Mireya Aguilar Javier.
TIENDA: 216 CIUDAD: Morelia AUDITOR: Mario Alberto Gutiérrez Corona

[illegible]

REVISION DE NOTAS DE ROPA

Tienda: 216 Tres Puentes Ciudad: Morelia Fecha: 6/07/07

Auditor: Mario Alberto Gutiérrez Corona Gerente: Mireya Aguilar Javier.

Notas Aclaratorias:

- 1.- El periodo revisado fue de los meses de mayo, junio y julio del año en curso.
- 2.- Se realizó revision a 9 notas canceladas o nulas encontrandose todas autorizadas y debidamente soportadas.
- 3.- Se revisaron 48 notas devolución encontrándose todas soportadas y firmadas de autorización.
- 4.- Se hizo revisión a 24 notas de venta a empleados no encontrando anomalías.
- 5.- Se revisaron 10 días corte de cajas para cobro, y se encontraron habilitadas todas las registradoras.

Mireya Aguilar Javier
GERENTE DE ROPA

RELACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES
CENTRO NO. 3714 MOR 216 TRES PUENTES ROPA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	F.ADQ.	C.ADQ.	D.F.I.
263397	Calculadora CASIO FR- 2650 PCI- 195 T- 216	072004 ok	0.00	10.000
614777	3 mostradores p/isla 80x 45	052004 ok	0.00	10.000
614785	3 mostradores p/isla 150x 65	052004 ok	0.00	10.000
757373	Silla requeiz M- 420 SECR C/EXT ALTA	032004 ok	1164.90	10.000
757381	Silla requeiz M- 420 SECR C/EXT ALTA	032004 ok	1164.90	10.000
848271	TV color SAMSUNG 19/20" CT-20F2 PCI-42 T-2	062004 ok	968.36	10.000
911852	Vitrina JM ROMO MOD-10259 180 x 55 x 95	052004 ok	6481.00	10.000
913171	Vitrina JM ROMO MOD- 2298	052004 ok	4174.04	10.000
924016	Torre de auto estéreo c/ 8 entrepaños	052004 ok	10405.21	10.000
924024	Torre de auto estéreo c/ 8 entrepaños	052004 ok	10405.21	10.000
924113	Torre de cámaras c/ 4 entrepaños	052004 ok	10105.57	10.000
924121	Torre de electrónica menor c/ 9 entrepaños	052004 ok	10073.80	10.000
924211	Torre de teléfonos c/4 entrepaños	052004 ok	10507.57	10.000
924318	Torre de cuidado personal c/9 entrepaños	052004 ok	10646.37	10.000
1029762	Amplificador ASAJI de señal AD-550	122003 ok	3121.80	10.000
1038761	Aspiradora MOD MEC 215 120V	062004 ok	3500.00	10.000
1248146	Locker PM STEELE M- 1670 c/4 40x 65	032004 ok	1207.00	10.000
1248154	Locker PM STEELE M- 1670 c/4 40x 45	032004 ok	1207.00	10.000
1248162	Locker PM STEELE M- 1670 c/4 40x 45	032004 ok	1207.00	10.000
1317181	Elevador LUCKLAEND IND CAP 1000 Kg. 2 niv.	042004 ok	201000.00	10.000
1445588	Refrigerador 2 Ptas. 7- 13 pies PCI- 115 T- 21	062004 ok	1596.00	10.000
1502875	Vitrina JM ROMO MOD- 10258 120x 55x 95	052004 ok	5449.00	10.000
1502883	Vitrina JM ROMO MOD- 10258 120x 55x 95	052004 ok	5449.00	10.000
1502891	Vitrina JM ROMO MOD- 10258 120x 55x 95	052004 ok	5449.00	10.000
1502905	Vitrina JM ROMO MOD- 10258 120x 55x 95	052004 ok	5449.00	10.000
1505084	Vitrina JM ROMO MOD- 10260 210x 55x 95	052004 ok	11393.00	10.000
1505092	Vitrina JM ROMO MOD- 10260 210x 55x 95	052004 ok	11393.00	10.000
2093235	Banco alto JM ROMO M- 37559 s/respaldo	032005 ok	432.00	10.000
2203693	Horno de microondas MABE PCI- 12 T- 216 HLLO	052004 ok	604.86	10.000
8518831	Reproductor DVD GOTECH PCI- 81 T- 216 MORL 1	062004 N/A	563.54	10.000

Nota Aclaratoria: Se encontraron completos y en buenas condiciones los muebles y enseres mayores, inventario levantado para control interno de la misma área auditada según lo establece la política interna 83-A.

**INVENTARIO DE MUEBLES Y ENSERES
MAYORES Y MENORES
ROPA**

Tienda: 216 Tres Puentes Ciudad: Morelia Fecha: 6/07/07
Auditor: Mario Alberto Gutiérrez Corona Gerente: Mireya Aguilar Javier.

Nota Aclaratoria: Se realizó inventario físico contra documento de los enseres mayores y menores en el área de ropa acompañado del Gerente de Área, no encontrando diferencias y observaciones. Mireya Aguilar Javier GERENTE DE ROPA Nota Aclaratoria: Se encontraron completos y en buenas condiciones los muebles y enseres menores, inventario levantado para control interno de la misma área auditada según lo establece la política interna 83-A.			

REVISION FISICA DE AZOTEA EN TIENDA

Tienda: 216 Tres Puentes Ciudad: Morelia Fecha: 6/07/07

Auditor: Mario Alberto Gutiérrez Corona Gerente: Mireya Aguilar Javier.

Notas: Se realizó revisión física de la azotea en tienda arrojando lo siguiente: 1.- Toda la tienda está libre de basura, equipo de exhibición, material para construcción y ramas o arbustos. 2.- Todas las bajadas de agua pluvial están libres de bolsas de papel o plástico, ramas y arbustos. 3.- Todos los canales de aguas pluviales de lámina están limpios y libres de basura. 4.- Se confirma que por cada bajada de agua pluvial, se va bien el agua, no se usa para tirar residuos, y en la salida por banquetta no hay obstrucciones. 5.- El aire acondicionado, se encontró limpio y funcionando, no tiene laminas sueltas, no hay ruidos extraños, los filtros están completos y bien instalados, termostatos ocultos y ajustados a 27 grados centígrados según la decisión (política empresa). Por lo que no hay observaciones ni anomalías. Mireya Aguilar Javier GERENTE DE ROPA			

CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE

TIENDA: 216 AREA: ROPA

CD: MORELIA

PROMEDIO OBTENIDO: **99,04%**

Por favor conteste sí o no a cada una de las preguntas.

Queremos mejorar el servicio para su beneficio.

(Anotar una / cuando sea si, y una X cuando sea no)

CLIENTES**A. RECEPCIONISTA****COLABORADOR****ANA**

1. ¿Lo vió algún empleado al entrar a la tienda?

/ / / / /

2. ¿Le dijo algo?

/ / / / /

3. ¿Le gustó lo que le dijo?

/ / / / /

4. ¿Le sonrió con amabilidad?

/ / / / /

TOTAL DE SI ENTRE 4

100 100 100 100 100

B. VENDEDOR**COLABORADOR****PATY, DIANA, YANET, VERO, TEMO**

1. ¿Al llegar al departamento se le acercó rápido un vendedor?

/ / / / /

2. ¿Le gustó como inició a venderle?

/ / / / /

3. ¿Le sonrió?

/ / X / /

4. ¿Cree usted que el vendedor entendió bien lo que buscaba usted?

/ / / / /

5. ¿Le gustó como le demostró la mercancía?

/ / / / /

6. ¿Cree usted que el vendedor conocía bien lo que le vendía?

/ / / / /

7. ¿Le ofreció otro artículo aparte del que usted iba a comprar?

/ / / - -

8. ¿Le vendió otro artículo aparte del que usted iba a comprar?

X X X - -

9. ¿Se despidió amablemente de usted?

/ / / - -

10. ¿Le invitó a regresar a la tienda?

/ / / - -

11. ¿Siente que le ayudó realmente a comprar?

/ / / - -

12. ¿Le acompañó a la caja?

/ / / - -

TOTAL DE SI ENTRE 11

100 100 90,9 100 100

C. CAJERA**COLABORADOR****TERE**

1. ¿Le empezaron a hacer su nota sin hacer fila?

/ / / - -

2. ¿Le gustó como le recibieron en la caja?

/ / / - -

3. ¿Le sonrieron?

/ / / - -

4. ¿Fueron rápidos para documentarle?

/ / / - -

5. ¿Le atendieron con amabilidad y a su gusto?

/ / / - -

6. ¿Le agradecieron su compra?

/ / / - -

TOTAL DE SI ENTRE 6

100 100 100 0 0

TOTAL DE SI ENTRE 21

100 100 95,23 100 100

D. GENERAL

1. ¿Cómo le pareció la atención que le dieron?

Los cinco clientes comentan que la atención es buena y son amables en la tienda.

2. ¿Hay alguna cosa que Coppel pueda hacer para atenderle mejor?

Los clientes contestaron que todo está bien, que no hace falta nada.

OBJETIVO:

Realizar sondeo a través de los clientes para supervisar y evaluar la atención y servicio de los mismos según lo marca la norma interna 24-A.

REVISION A NOMINAS: EN TIENDA: 216 CD: MORELIA
GERENTE: MIREYA AGUILAR JAVIER
EFFECTUÓ REVISIÓN: MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA FECHA: 6/07/07

NO. DE EMPLEADO	NOMBRE	NOMBRE DEL CENTRO	FECHA DE BAJA	OBSERVACIONES

NOTA:

Se realizó revisión a la nomina del centro de Ropa, a través de un inventario físico contra documento, no encontrando anomalías ni diferencias por observar.

**COMPROMISOS PARA PROXIMA AUDITORIA
(AREA ROPA)**

TIENDA: 216
CIUDAD: MORELIA

- 1.- Mejorar calificación de matriz de seguimiento a través de la correcta aplicación de los puntos.
- 2.- Mantener los inventarios de mercancía de cada departamento o área sanos y controlados.
- 3.- Seguir con el buen control llevado hasta hoy, de las notas de ropa.

GERENTE: MIREYA AGUILAR JAVIER FIRMA: _____

AUDITOR: MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA. FIRMA: _____

Nota Aclaratoria:

Estos compromisos se deben plasmar al final de la revision segun lo establecido en la politica interna 89-G que establece que en cada Auditoria se firmen compromisos de las areas de oportunidad encontradas.

Para: Mario Alberto García CruzCentro: AuditoriaCd: GuadalajaraDe: Mario Alberto Gutiérrez CoronaCentro: AuditoriaCd: Morelia**Resumen de Auditoria al centro:** CAJASCd: MoreliaGerente. Titular: Mireya Aguilar Javier# de Centro: 216- 02Calificación actual de este centro: 98.33%Fecha: 8/07/07Visita No. 3A 2007Calificación anterior de este centro: 95% Fecha: 28/04/07Encuesta a clientes: No aplica AFU: No aplicaAspecto Físico de baños: No aplica

#	CHEQUEOS ADICIONALES:	BIEN	MAL	NO APLICA	#	CHEQUEOS ADICIONALES	BIEN	MAL	NO APLICA
1	Revisión de arqueos- fondo para cambios	*			17	Resultados de recibos y convenios revisados			*
2	Revisión de arqueos- caja chica			*	18	Resultados de visitas domiciliarias			*
3	Revisión de muebles y enseres mayores y menores	*			19	Chequeo a unidades de trabajo			*
4	Ausencia de parte del gerente durante la revisión	*			20	Saldo alto en pendientes de entrega a clientes			*
5	Revisión a casas rentadas para entrenamiento			*	21	Existencia de mercancía sin documento			*
6	Uso y manejo de facturas fiscales			*	22	Revisión de órdenes de reparación			*
7	Inventario al azar de mercancía			*	23	Revisión de la azotea y aires			*
8	Códigos descontinuados con buen precio y etiqueta correcta			*	24	Colas durante el día	*		
9	Se encontraron artículos nuevos sin exhibirse			*	25	Archivo y control de PCI			*
10	Se encontraron artículos nuevos sin exhibirse			*	26	Uso y manejo de fierros de exhibición			*
11	Artículos incompletos sin enviarse a bodega			*	27	Depósitos bancarios sin acreditar	*		
12	Se acreditan ventas sin haberlas realizado			*	28	Espectaculares y fachadas en buen estado			*
13	Revisión de control al ETP	*			29	Chequeo a control de transferencias			*
14	Revisión de servicios- agua, luz, teléfono y sofol	*			30	Chequeo de inventarios de jabas			*
15	Revisión de nómina	*			31	Chequeo de check-list limpieza			*
16	Revisión de cheques botadores			*	32				

Tiene familiares trabajando en su centro:

#	Nombre completo y apellido	Parentesco	Desde cuando	Nombre centro
1	No aplica	-----	-----	-----
2	No aplica	-----	-----	-----
Observaciones: <u>No se encontró parientes trabajando en COPPEL de alguno de los empleados.</u>				

Acompañó al auditor: José Israel Acevedo González

Puesto: Gte. Entrenamiento

CD- centro: Morelia T- 216

Firma del Gerente Titular: Maria Del Carmen C.

NOTA: Esta hoja representa de manera general los puntos revisados en el área y las calificaciones actuales y anteriores como punto de comparación del resultado de la revisión, así como también se especifica si existen empleados con familiares trabajando dentro de la compañía.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO CAJAS

APLICADOR: 2) AUDITORIA

Tda. 216 Cd. Morelia No. 2 días

	CONCEPTO	RESPONSABLE	FRECUENCIA	1° Día	2° Día	TOTAL
1	Se le da la bienvenida al cliente, capturan datos y se piden comprobantes.	Enc. Clientes Nuevos	Diario	1	1	100
2	Nunca prerechazan ni condicionan el crédito según política de la empresa.	Enc. Clientes Nuevos	Diario	1	1	100
3	Se confirman de nuevo todos los datos con el cliente antes de grabar la Orden de Supervisión.	Enc. Clientes Nuevos	Diario	1	1	100
4	Se verifican datos por teléfono mientras el cliente ve audiovisual según política interna.	Enc. Clientes Nuevos.	Diario	1	1	100
5	Se verifica el listado emitido por el sistema, para revisar que no existan OS, cambios y altas con mas de 3 días.	Enc. Clientes Nuevos	Diario	1	1	100
6	Se explica al cliente al cliente todo lo relacionado con el seguro de vida.	Enc. Clientes Nuevos	Diario	1	1	100
7	Saluda al cliente, solicita tarjeta o nombre, analiza cuenta en pantalla, informa y cobra en base al mínimo.	Cajera	Diario	1	1	100
8	Respetar la clave L y M, se actualizan datos	Cajera	Diario	1	1	100
9	Gerente cuenta con stock de recibos en blanco foliados por auditoria interna.	Gerente y Cajera	Diario	1	1	100
10	Se lleva con alguno de los Gerentes a los clientes que liquidaron alguna cuenta para que lo inviten a comprar de nuevo.	Cajera	Diario	1	1	100
11	Se felicita a todos los clientes puntuales y se le invita a comprar.	Cajera	Diario	1	1	100
12	Se aplica la política de la empresa de los convenios en cajas.	Cajera	Diario	1	1	100
13	Se hacen depósitos parciales durante el día de trabajo de acuerdo al monto.	Cajera	Diario	1	1	100
14	Existen más de 5 clientes haciendo fila por caja.	Gerente	Diario	0	1	50
15	Se capturan los convenios enviados por cobranzas al día siguiente de elaborados.	Cajera	Diario	-	-	-
16	Se tienen objetivos diarios por Cajera, Enc. De clientes nuevos y Gerente.	Todos	Diario	1	1	100
17	Se portan gafetes a la vista del cliente, uniformes y buena presentación.	Todos	Diario	1	1	100
18	Se tiene preparado el equipo y área de trabajo.	Cajera y Enc. Clientes Nuevos.	Diario	1	1	100
19	Inicia labores en la hora estimada.	Todos	Diario	1	1	100
20	Se utilizan los conceptos del manual de diálogos por cajera y enc. De clientes nuevos.	Cajera y Enc. De Clientes Nuevos.	Diario	1	1	100
21	Se aplican los check list de actividades de todos los colaboradores del área.	Todos	Diario	1	1	100
22	Se reúne el Gerente con su gente para ver avances antes de la jornada laboral.	Gerente	Diario	1	1	100
23	Los manuales tecnico y de dialogos estan actualizados.	Gerente	Permanente	1	1	100
24	Los flujos de los procesos los llevan a la práctica.	Cajera y Enc. Clientes Nuevos	Diario	1	1	100
25	Se cumple con las visitas al área de cobranza según programa definido.	Todos	Bimestral	1	1	100
26	Se realizan las juntas de Cobranza-Cajas.	Gerente	Mensual	1	1	100
27	Se lleva hoja de evaluación de entrenamiento y se revisa con cada colaborador.	Gerente	4 Evaluaciones por semana.	1	1	100
28	Se lleva expediente de las evaluaciones.	Gerente	Permanente	1	1	100
29	Se llena hoja de actividades del Gerente y colaboradores.	Todos	Diario	1	1	100
30	Gerente ve hoja de actividades y revisa cumplimiento de su personal.	Gerente	Semanal	1	1	100

31	Se efectúa cobranza telefónica a clientes.	Gerente	Diario	-	-	-
32	El personal tiene completos los cursos correspondientes.	Todos	Diario	1	1	100
	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					98.33%

Nombre y firma del evaluador: Mario Alberto Gutiérrez Corona.

Nombre y firma del Gerente del Centro: Maria Del Carmen Cervantes Meza.

Nombres de los evaluados:

Clara Perla Rancel García.

Cecilia Sandoval Hernández.

Elizabeth Cardona Ferrer

Maria de los Ángeles García Bucio

Nota: Este formato contiene la calificación de la revisión de auditoría interna aplicada al área de cajas para abonos, y que se sustenta en la norma o política interna plasmada en la decisión 31 que establece el procedimiento para la cobranza en tiendas (cajas, cortes y faltantes).

COMENTARIOS DEL MCC CAJAS

PUNTOS APLICADOS:

1er día 7/07/07

14) Se encontraron a 8 clientes en fila única para abonos, se les observó a las cajeras y corrigieron el punto de MCC de Cajas.

2do día 8/07/07

Todos los puntos los aplicaron correctamente.

PUNTOS NO APLICADOS:

Los puntos número 15 y 31 de la matriz no aplican para esta tienda.

Nota: Esta hoja se refiere a los comentarios por parte de auditoria interna donde se plasman las observaciones de la evaluación de la matriz de seguimiento del área de ropa.

ARQUEO DE FONDOS CAJAS

CENTRO: <u>T-216-03 TRES PUENTES</u> GERENTE: <u>MARIA DEL CARMEN CERVANTES MEZA.</u> CAJA NO: <u>1 FONDO CAMBIOS ABONOS</u> NOMBRE DE CAJERA: <u>ELIZABETH CARDONA F.</u> FECHA: <u>4/07/07</u> AUDITOR: <u>MARIO ALBERTO GUTIERREZ CORONA</u> CD. <u>MORELIA</u>			
DETALLE DEL DINERO Y DOCUMENTOS	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL
CHEQUES S/RELACIÓN ANEXA		-----	
TARJETAS BANCARIAS (VOUCHER)		-----	
DÓLARES AL TIPO DE:		-----	
DEPÓSITOS PARCIALES		-----	
PRÉSTAMOS		-----	
SUMA DE DOCUMENTOS		-----	-----
DETALLE DEL EFECTIVO			
BILLETES DE \$ 1,000:		-----	
BILLETES DE \$ 500:		-----	
BILLETES DE \$200:		-----	
BILLETES DE \$100:		-----	
BILLETES DE \$50:		-----	
BILLETES DE \$20:		-----	
MONEDAS:		-----	
P/ FERIA EN CAJA DURANTE EL ARQUEO:		500	
SUMA DE EFECTIVO:		500	
SUMA DE DOCUMENTOS Y EFECTIVOS:			\$ 500.-
MENOS COBROS AL DOCUMENTO NO:			0.-
MENOS COBROS DE SERVICIO AL CLIENTE:			-----
MENOS ENVÍO DE DINERO:			-----
MENOS FONDO CONTABLE:			500.-
DIFERENCIA:			0.-
OBSERVACIONES	FIRMAS DE ENTERADOS		
1.- Se realizó arqueo a fondo de caja 1, no encontrando diferencias ni anomalías.	RESPONSABLE <u>Elizabeth Cardona F.</u> NOMBRE GERENTE DEL CENTRO <u>Maria del Carmen Cervantes Meza.</u> NOMBRE		

Nota Aclaratoria: Se realiza arqueos a fondos por parte de Auditoria Interna, según lo establecido en la política interna 31-G que se refiere a cobros a empleados por faltantes en cajas, en el caso de sobrantes sin soporte se recogen y se depositan a cuenta interna de la empresa.

ARQUEO DE FONDOS CAJAS

CENTRO: <u>T-216-03 TRES PUENTES</u> GERENTE: <u>MARIA DEL CARMEN CERVANTES MEZA.</u>			
CAJA NO: <u>2 FONDO CAMBIOS ABONOS</u> NOMBRE DE CAJERA: <u>CECILIA SANDOVAL H.</u>			
FECHA: <u>4/07/07</u> AUDITOR: <u>MARIO ALBERTO GUTIERREZ CORONA</u> CD. <u>MORELIA</u>			
DETALLE DEL DINERO Y DOCUMENTOS	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL
CHEQUES S/RELACIÓN ANEXA		-----	
TARJETAS BANCARIAS (VOUCHER)		-----	
DÓLARES AL TIPO DE:		-----	
DEPÓSITOS PARCIALES		-----	
PRÉSTAMOS		-----	
SUMA DE DOCUMENTOS		-----	-----
DETALLE DEL EFECTIVO			
BILLETES DE \$ 1,000:	1	1000	
BILLETES DE \$ 500:	2	1000	
BILLETES DE \$200:	13	2600	
BILLETES DE \$100:	15	1500	
BILLETES DE \$50:	6	300	
BILLETES DE \$20:	7	140	
MONEDAS:		-----	
P/ FERIA EN CAJA DURANTE EL ARQUEO:		604	
SUMA DE EFECTIVO:		7144	
SUMA DE DOCUMENTOS Y EFECTIVOS:	NOTA NO. 38539		\$ 7144.-
MENOS COBROS AL DOCUMENTO NO:			6644.-
MENOS COBROS DE SERVICIO AL CLIENTE:			-----
MENOS ENVÍO DE DINERO:			-----
MENOS FONDO CONTABLE:			500.-
DIFERENCIA:			0.-
OBSERVACIONES	FIRMAS DE ENTERADOS		
1.- Se realizó arqueo a fondo de caja 2, no encontrando diferencias ni anomalías.	RESPONSABLE <u>Cecilia Sandoval H.</u> NOMBRE GERENTE DEL CENTRO <u>Maria del Carmen Cervantes Meza.</u> NOMBRE		

Nota Aclaratoria: Se realiza arqueos a fondos por parte de Auditoria Interna, según lo establecido en la política interna 31-G que se refiere a cobros a empleados por faltantes en cajas, en el caso de sobrantes sin soporte se recogen y se depositan a cuenta interna de la empresa.

ARQUEO DE FONDOS CAJAS

CENTRO: <u>T-216-03 TRES PUENTES</u> GERENTE: <u>MARIA DEL CARMEN CERVANTES MEZA.</u> CAJA NO: <u>3 FONDO CAMBIOS ABONOS</u> NOMBRE DE CAJERA: <u>CLARA PERLA RANGEL G.</u> FECHA: <u>4/07/07</u> AUDITOR: <u>MARIO ALBERTO GUTIERREZ CORONA</u> CD. <u>MORELIA</u>			
DETALLE DEL DINERO Y DOCUMENTOS	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL
CHEQUES S/RELACIÓN ANEXA		-----	
TARJETAS BANCARIAS (VOUCHER)		-----	
DÓLARES AL TIPO DE:		-----	
DEPÓSITOS PARCIALES		-----	
PRÉSTAMOS		-----	
SUMA DE DOCUMENTOS		-----	-----
DETALLE DEL EFECTIVO			
BILLETES DE \$ 1,000:		-----	
BILLETES DE \$ 500:		-----	
BILLETES DE \$200:	6	1200	
BILLETES DE \$100:	16	1600	
BILLETES DE \$50:	19	950	
BILLETES DE \$20:	6	120	
MONEDAS:		-----	
P/ FERIA EN CAJA DURANTE EL ARQUEO:		555	
SUMA DE EFECTIVO:		4425	
SUMA DE DOCUMENTOS Y EFECTIVOS:	NOTA NO. 30911		\$ 5195.-
MENOS COBROS AL DOCUMENTO NO:			4695.-
MENOS COBROS DE SERVICIO AL CLIENTE:			-----
MENOS ENVÍO DE DINERO:			-----
MENOS FONDO CONTABLE:			500.-
DIFERENCIA:			0.-
OBSERVACIONES	FIRMAS DE ENTERADOS		
1.- Se realizó arqueo a fondo de caja 3, no encontrando diferencias ni anomalías.	RESPONSABLE <u>Carla Perla Rancel G.</u> NOMBRE GERENTE DEL CENTRO <u>Maria del Carmen Cervantes Meza.</u> NOMBRE		

Nota Aclaratoria: Se realiza arqueos a fondos por parte de Auditoria Interna, según lo establecido en la política interna 31-G que se refiere a cobros a empleados por faltantes en cajas, en el caso de sobrantes sin soporte se recogen y se depositan a cuenta interna de la empresa.

CHEQUEO DE FONDOS PARA CAMBIOS

Fecha: 7/07/07

CAJA: 1 ABONOS _____

BILLETES	<u>\$ 500.00</u>
MONEDAS	<u>\$ 0.00</u>
TOTAL	<u>\$ 500.00</u>

CAJA: 2 ABONOS _____

BILLETES	<u>\$ 250.00</u>
MONEDAS	<u>\$ 250.00</u>
TOTAL	<u>\$ 500.00</u>

CAJERA: _____

CAJERA: _____

CAJA: 3 ABONOS _____

BILLETES	<u>\$ 300.00</u>
MONEDAS	<u>\$ 200.00</u>
TOTAL	<u>\$ 500.00</u>

CAJA: 1 Y 2 ISLA ROPA _____

BILLETES	<u>\$ 150.00</u>
MONEDAS	<u>\$ 350.00</u>
TOTAL	<u>\$ 500.00</u>

CAJERA: _____

CAJERA: _____

Nota Aclaratoria: Este documento avala que personas resguardan los fondos para cambios tambien llamados fondos revolventes del área de cajas para abonos.

**CHEQUEO A FICHAS DE DEPÓSITO CONTRA CONTABILIDAD Y CONFIRMACION
CON EL BANCO**

CON ATENCION: RENATO TORRES FELIX (Encargado de Finanzas Culiacán)

Se realizo revisión a los depósitos bancarios del día 7 de julio de 2007, encontrándose todos acreditados hasta el día 6 de julio de 2007, así mismo se confirmaron los depósitos en su banco respectivo encontrándose todos debidamente depositados y soportados.

ATENTAMENTE:
Mario Alberto Gutiérrez Corona.
AUDITORIA INTERNA

Nota Aclaratoria: Esta revisión se realiza a través de reportes de movimientos y por tipo de pago soportándose con fichas de deposito bancarios a cuenta de Coppel S.A. y copias de facturas expedidas y fichas de ingreso. Lo anterior con la finalidad de encontrar posibles diferencias en los depósitos bancarios según indicación vía e-mail de Dirección General.

RELACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES
CENTRO NO. 3716 MOR 216 TRES PUENTES CAJAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	F.ADQ.	C.ADQ.	D.F.I.
263397	Calculadora CASIO FR- 2650 PCI- 195 T- 216	072004 ok	0.00	10.000
614777	3 mostradores p/isla 80x 45	052004 ok	0.00	10.000
614785	3 mostradores p/isla 150x 65	052004 ok	0.00	10.000
757373	Silla requeiz M- 420 SECR C/EXT ALTA	032004 ok	1164.90	10.000
757381	Silla requeiz M- 420 SECR C/EXT ALTA	032004 ok	1164.90	10.000
848271	TV color SAMSUNG 19/20" CT-20F2 PCI-42 T-2	062004 ok	968.36	10.000

Nota Aclaratoria: Se encontraron completos y en buenas condiciones los muebles y enseres mayores, inventario levantado para control interno de la misma área auditada según lo establece la política interna 83-A.

**CHEQUEO A LOS COBROS DE SERVICIOS DE COMISION FEDERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELEFONOS DE MEXICO**

Se realizo revisión a los cobros de servicios en tienda 216 Tres Puentes del periodo de abril a julio del 2007, a través de los cortes diarios y registros en sistema, así como también por revisión de recibos físicos, encontrándose todos debidamente depositados y soportados.

ATENTAMENTE:
Mario Alberto Gutiérrez Corona.
AUDITORIA INTERNA

Nota Aclaratoria: Revisión que se realiza para dar seguimiento y solución a posibles diferencias en los cobros de servicios de clientes por concepto de pago de teléfono local Telmex y luz CFE.

REVISION DE ETP: EN TIENDA: 216 CD: MORELIA
GERENTE: MARIA DEL CARMEN CERVANTES MEZA.
EFFECTUÓ REVISIÓN: MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA **FECHA:** 6/07/07

NOMBRE DEL CLIENTE	TIPO	CAJA	RECIBO	ABONO
MARTIN OLIVARES TREJO	F	2	38124	\$ 300.00
VERONICA DOMINGUEZ AGUIRRE	A	2	38259	\$ 200.00

NOTA:

Se realizó revisión a los etp (anticipos de clientes para compras futuras) cobrados del mes de junio y julio de 2007, a través de documento (recibos) contra sistema, no encontrando diferencias por observar. En el caso de faltantes se cobra al encargado del area según lo establecido en la decisión 31-G sanciones por faltantes, y en el caso de sobrantes sin soporte se recoge y lo deposita el auditor interno a cuenta interna de Coppel.

REVISION DE COLAS EN CAJAS

Tienda: 216 Tres Puentes Ciudad: Morelia Fecha: 6/07/07

Auditor: Mario Alberto Gutiérrez Corona Gerente: María del Carmen Cervantes Meza.

Se realizó revisión a 20 clientes con respecto al tiempo de cada uno en espera para abonos en cajas arrojando la siguiente información: 1.- El cliente con menor duración fué el no. 4 con 1 minuto 20 segundos. 2.- El cliente con mayor duración fué el no. 20 con 5 minutos. 3.- El tiempo promedio de duración de los 20 clientes fué 1 minuto con 56 segundos. 4.- Los clientes promedio por caja fué de 3 por cada una. Nota: Esta revisión se realiza para sondear los tiempos en que se atienden a los clientes que realizan abonos a sus cuentas, y mejorar el servicio en el área de cajas. Información que se envía a Bodega Culiacán. _____ Mireya Aguilar Javier GERENTE DE ROPA			

REVISION A NOMINAS: EN TIENDA: 216 CD: MORELIA
GERENTE: MARIA DEL CARMEN CERVANTES MEZA.
EFFECTUÓ REVISIÓN: MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA FECHA: 6/07/07

NO. DE EMPLEADO	NOMBRE	NOMBRE DEL CENTRO	FECHA DE BAJA	OBSERVACIONES

NOTA:

Se realizó revisión a la nomina del área de cajas a través del inventario físico contra documento (nomina) , no encontrando anomalías (aviadores) , todos los empleados se encuentran vigentes y en el caso de la baja antes mencionada se reviso su ultimo pago de la quincena correspondiente así como también su pago por finiquito, de los cuales no se tienen observaciones.

**COMPROMISOS PARA PROXIMA AUDITORIA
(AREA CAJAS ABONOS Y CLIENTES NUEVOS)**

TIENDA: 216
CIUDAD: MORELIA

- 1.- Mejorar calificación de matriz de seguimiento a través de la correcta aplicación de los puntos.
- 2.- Mantener los depósitos (ingresos) y cortes diarios controlados y soportados.
- 3.- Mantener el inventario de muebles y enseres de forma adecuada como se ha hecho hasta el momento de la revisión.

GERENTE: MARIA DEL CARMEN CERVANTES MEZA FIRMA: _____

AUDITOR: MARIO ALBERTO GUTIÉRREZ CORONA. FIRMA: _____

Nota Aclaratoria:

Estos compromisos se deben plasmar al final de la revision segun lo establecido en la politica interna 89-G que establece que en cada Auditoria se firmen compromisos de las areas de oportunidad encontradas.

CONCLUSIONES

El auditor es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizando por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria.

El factor tiempo obliga a cambiar muchas cosas, la industria, el comercio, los servicios públicos, entre otros. Al crecer las empresas, la administración se hace más complicada, adoptando mayor importancia la comprobación y el control interno, debido a una mayor delegación de autoridades y responsabilidad de los funcionarios.

Debido a todos los problemas administrativos se han presentado con el avance del tiempo nuevas dimensiones en el pensamiento administrativo. Una de estas dimensiones es la auditoría administrativa la cual es un examen detallado de la administración de un organismo social, realizado por un profesional (auditor), es decir, **es una nueva herramienta de control** y evaluación considerada como un servicio profesional para examinar integralmente un organismo social con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar su administración.

Tomando en consideración todas las investigaciones realizadas, podemos concluir que la auditoría administrativa es dinámica, la cual debe aplicarse formalmente toda empresa, independientemente de su magnitud y objetivos; aun en empresas pequeñas, en donde se llega a considerar inoperante, su aplicación debe ser secuencial constatada para lograr eficacia y eficiencia.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ ALVIN A. ARENS.1995.AUDITORIA UN ENFOQUE INTEGRAL
- ❖ EDITORIAL OCEANO. ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORIA
- ❖ FRANCISCO GOMEZ RENDON. AUDITORIA ADMINISTRATIVA
- ❖ JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA.1997. SIPNOSIS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA
- ❖ WILLIAM P. LEONARD. AUDITORIA ADMINISTRATIVA
- ❖ JOSE ANTONIO FERNÁNDEZ ARENA. AUDITORIA ADMINISTRATIVA
- ❖ VICTOR M. RUBIO.GUIA PRACTICA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA
- ❖ ARCENEGUI J. A.; GOMEZ I. Y MOLINA H. 2003. MANUAL DE AUDITORIA FINANCIERA. COLECCION ETEA.
- ❖ GENARO SORIANO GUZMAN.1992.LA AUDITORIA INTERNA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO
- ❖ ANDRES SUAREZ SUAREZ.1991.MC GRAW HILL. LA MODERNA AUDITORIA
- ❖ RUBEN OSCAR RUSENAS.1978. EDITORIAL CANGALLO. MANUAL DE CONTROL INTERNO.
- ❖ JOSE LUIS PUNGITORE. 1994. SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y CONTROL INTERNO.

AGRADECIMIENTOS

A CRISTO JESUS :

POR DARMER LA VIDA, ACOMPAÑARME SIEMPRE Y POR SU BENDICION DE PERMITIRME CULMINAR ESTA ETAPA DE MI VIDA.

A MI PADRE, Y MADRE QUE SE ENCUENTRA EN EL CIELO:

ENRIQUE Y MA. DE LA PAZ POR SU AMOR, APOYO, COMPRENSION Y CONSEJOS QUE HAN COBIJADO CON TANTO CARÍÑO, ENTUSIASMO Y RESPETO MI CARRERA, HE PODIDO HACER REALIDAD ESTE PROYECTO PROFESIONAL EN EL QUE DEPOSITO MI ETERNO AGRADECIMIENTO, YA QUE HAN COMPARTIDO CONMIGO MI FORMACION Y MIS GRANDES ANHELOS.

GRACIAS.....

A MIS HERMANOS:

HERMINIA, ENRIQUE, MONICA E IGNACIO POR SUS PALABRAS DE IMPULSO QUE ME DIERON LA FUERZA PARA SEGUIR ADELANTE EN TODO MOMENTO.

A MI ESPOSA:

MA. DE LOURDES POR SU AMOR Y PACIENCIA EN LOS MOMENTOS DE FLAQUEZA, SIEMPRE ENCONTRE RESPUESTA Y CONSUELO.

A MIS AMIGOS:

POR AYUDARME Y COMPRENDERME SOBRE TODO EN LOS MOMENTOS MAS DIFICILES, DANDOME SU APOYO TOTAL.

A MIS MAESTROS:

QUE ME DIERON SUS CONOCIMIENTOS Y POR LOS QUE HE LLEGADO A CULMINAR MIS ESTUDIOS.

A MI ASESOR:

A LA C.P. BLANCA ESMERALDA CERNA GARNICA POR SU PACIENCIA, AYUDA Y CONOCIMIENTOS HIZO POSIBLE LA REALIZACION DE ESTE TRABAJO, POR SU ENSEÑANZA , POR SU GRAN CALIDAD HUMANA, ME SIENTO MUY AFORTUNADO MI SINCERO AGRADECIMIENTO.

GRACIAS Y QUE DIOS LOS BENDIGA SIEMPRE.....