

COPELCO Cooperativa Limitada

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Reorganización Administrativa

Primera Fase:

Diagnóstico de los sistemas de información administrativos

INFORME FINAL

TOMO II

Neuquén

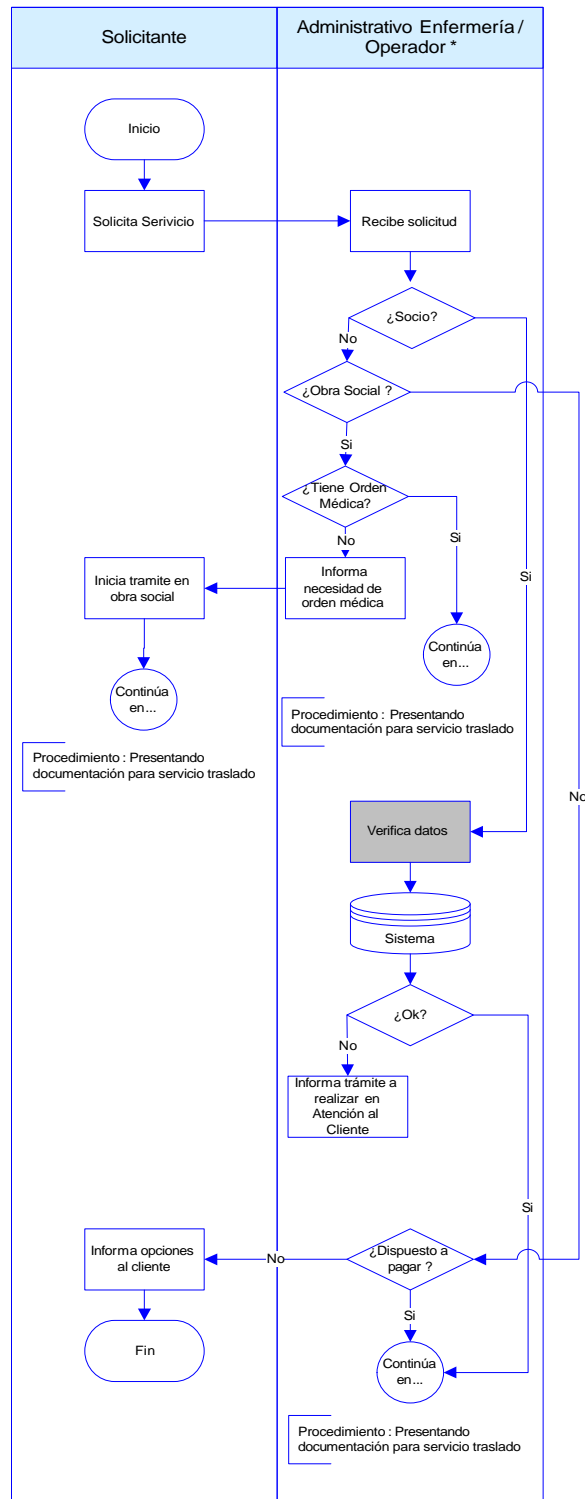
Septiembre de 2006

CHINNI, SELEME, BUGNER & ASOCIADOS

6.- PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

6.1 Subproceso: Prestación del servicio de traslado y tratamiento domiciliario

6.1.1 Procedimiento: Solicitando servicio de traslado y tratamiento domiciliario



* El Operador recibe la solicitud del servicio telefónicamente y el Administrativo en forma personal.

Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: SOLICITANDO SERVICIO DE TRASLADO Y TRATAMIENTO DOMICILIARIO	
Objetivo: Recibir las solicitudes de servicio de traslado y tratamiento domiciliario	
Productos que suministra: Información parcial para la prestación del servicio de traslado y tratamiento domiciliario	
Beneficiarios: Ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huinul	
Áreas intervinientes: Sector Enfermería – Servicio Social	
Precondición: Asistencia personal o comunicación telefónica solicitando la prestación del servicio de traslado y tratamiento	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El solicitante se presenta personalmente en las oficinas de Copelco o se comunica telefónicamente para solicitar la prestación del servicio de traslado y tratamiento domiciliario. 2. Si el paciente es socio, el Administrativo de Enfermería o el Operador verifican si cumple con las condiciones establecidas por Copelco para la prestación del servicio de traslado y tratamiento domiciliario. 3. Si el paciente cumple con las condiciones establecidas por Copelco, se inicia el procedimiento de presentación de la documentación necesaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 2.1 Si el paciente no es socio, pero tiene cobertura de Obra Social, y presenta la Orden Médica donde el médico detalla que es necesario el traslado o el tratamiento domiciliario, se inicia el procedimiento de presentación de la documentación necesaria. Si no presenta la Orden Médica, el paciente debe iniciar el trámite en la Obra Social. 2.2 Si el paciente no es socio de Copelco, o no tiene Obra Social, el Administrativo de Enfermería consulta al solicitante si está dispuesto a pagar el servicio. Si no está dispuesto a pagar el servicio, el Administrativo de Enfermería le informa las opciones de prestación del servicio en otras instituciones.
Datos de salida: Se han verificado los datos para la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario	
Poscondición: -	
Indicadores: Cantidad de solicitudes de servicio de tratamiento y traslado domiciliario	
Persona quien controla: Responsable de Enfermería y Responsable de Servicio Social	
Comentarios: El Operador recibe la solicitud del servicio telefónicamente y el Administrativo en forma personal.	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☐ **Proceso**

- Sin observaciones.

☒ **Estrategia**

- No hay una estrategia definida.

☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

☐ **Sistemas**

- Sin observaciones.

6.1.2 Procedimiento: Presentando documentación para el servicio de traslado y tratamiento domiciliario

Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: PRESENTANDO DOCUMENTACIÓN PARA EL SERVICIO DE TRASLADO Y TRATAMIENTO DOMINILIARIO	
Objetivo: Reunir la documentación necesaria para la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario	
Productos que suministra: Documentación necesaria para la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario	
Beneficiarios: Ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huincul	
Áreas intervinientes: Enfermería	
Precondición: El paciente cumple las condiciones necesarias para la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Administrativo de Enfermería consulta al solicitante sobre la presentación de la documentación requerida (certificado médico) para la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario. 2. En el caso que el paciente no pueda presentar la documentación en forma personal, el Administrativo de Enfermería le solicita al Chofer de Ambulancia que busque la documentación en el domicilio del Paciente. 3. El Chofer de Ambulancia solicita la documentación al paciente. 4. El Paciente entrega la documentación personal. 5. El Chofer de Ambulancia retira la documentación del domicilio del paciente y la entrega al Administrativo de Enfermería. 6. El Administrativo de Enfermería archiva la documentación. 7. Una vez que se dispone de la documentación necesaria, el Administrativo de Enfermería confecciona una 'Solicitud de Servicio'. 8. Administrativo de Enfermería entrega la 'Solicitud de Servicio' al Coordinador de Servicio Social. 9. El Coordinador del Servicio Social verifica la solicitud y analiza el caso. 10. El Coordinador de Servicio Social autoriza la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario informando la conformidad con la prestación al Administrativo de Enfermería. 11. Continúa en procedimiento: "Verificando cronograma de prestaciones de servicio". 	<ol style="list-style-type: none"> 2.1 Si el solicitante presenta la documentación requerida, ésta se archiva por parte del Administrador de Enfermería y continúa en procedimiento: "Verificando cronograma de prestaciones de servicio" para iniciar el traslado o el tratamiento domiciliario. 10.1 En caso de dudas sobre la necesidad del traslado o el tratamiento en domicilio, el Coordinador de Servicio Social se comunica con el paciente para verificar su estado de salud. 10.1.1 Continúa en punto 9.
Datos de salida: Datos del paciente	
Poscondición: Se dispone de la documentación necesaria y la autorización para iniciar la prestación del servicio	
Indicadores: -	
Persona quien controla: Coordinador de Servicio Social	
Comentarios: -	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☒ **Proceso**

- Actualmente el Coordinador de Servicio Social revisa la totalidad de las solicitudes de servicio, lo cual debería evaluarse si es realmente necesario, por los tiempos que esta tarea insume. Podría definirse claramente el procedimiento a través del cual el Coordinador del Servicio Social controle, en los tiempos requeridos por el procedimiento, las solicitudes presentadas, y en qué casos (condiciones de las solicitudes) estas solicitudes requieren la revisión del Coordinador.

☒ **Estrategia**

- No hay una estrategia definida.

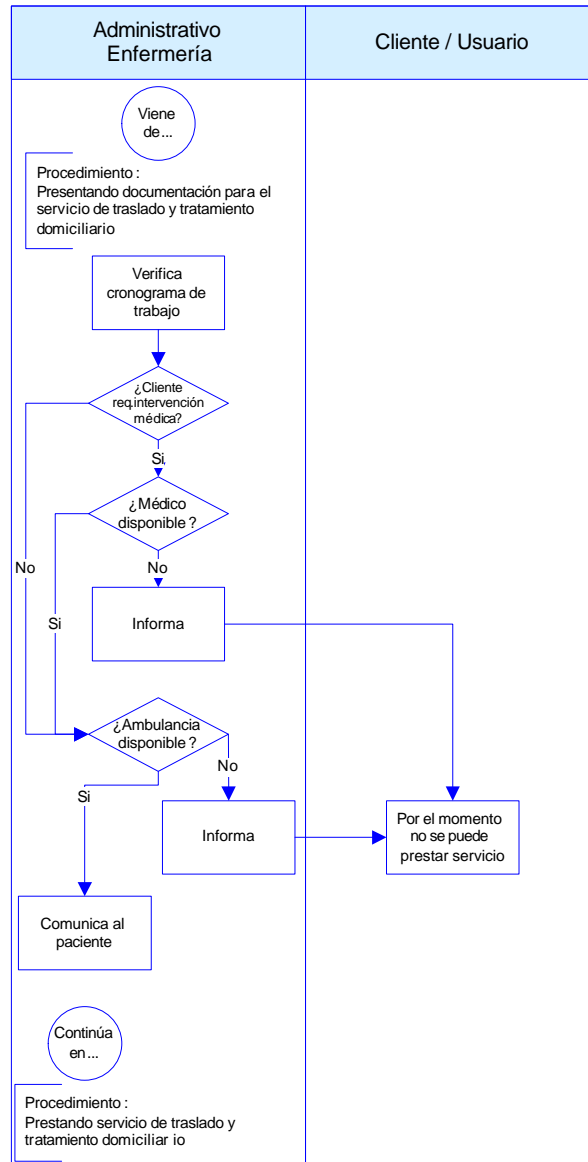
☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

☒ **Sistemas**

- Las Solicitudes de Servicio se registran en planillas Excel, pero idealmente, debieran emitirse de un sistema informático integrado donde se registre toda la actividad de Servicio Social. El sistema podría incluir una instancia de revisión del Coordinador antes de ser emitidas y confirmar al socio la atención.

6.1.3 Procedimiento: Verificando cronograma de prestaciones de servicio



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: VERIFICANDO CRONOGRAMA DE PRESTACIONES DE SERVICIO	
Objetivo: Definir días y horarios para la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario	
Productos que suministra: Servicio solicitado autorizado y programado	
Beneficiarios: Ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huincul	
Áreas intervinientes: Enfermería	
Precondición: Documentación recibida y autorizada por el Coordinador Médico	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Administrativo de Enfermería verifica el cronograma de prestaciones de servicios de traslado y tratamiento domiciliario. 2. El paciente no requiere intervención médica. 3. La ambulancia está disponible. 4. Administrativo de Enfermería comunica al paciente fecha y hora en que se iniciará la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario. 5. Continúa en procedimiento: "Prestando servicio de traslado y tratamiento domiciliario". 	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. El paciente requiere intervención médica. <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. El médico no está disponible. <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1.1. Administrativo de Enfermería informa a Paciente que por el momento no puede prestarse el servicio. 2.1.2. El médico está disponible. <ol style="list-style-type: none"> 3.1 La ambulancia no está disponible <ol style="list-style-type: none"> 3.1.1. Administrativo de Enfermería informa a Paciente que por el momento no puede prestarse el servicio. 2.1.2. El médico está disponible.
Datos de salida: Día y hora de prestación de servicio	
Poscondición: Se ha verificado el cronograma de prestaciones y se define día y horario para la prestación del servicio de tratamiento y traslado domiciliario	
Indicadores: Solicitudes recibidas y atendidas	
Persona quien controla: Responsable de Servicio Social	
Comentarios: -	

Observaciones

① **Comunicación**

- Es imprescindible que se mejore la comunicación entre los médicos, enfermeros y choferes de ambulancia con los Administrativos y Operadores a fin de disponer en todo momento de cronogramas actualizados de prestaciones de servicios comprometidas. La elaboración de los cronogramas es una actividad que insume tiempo de los Administrativos y los Responsables de los sectores, y que debe actualizarse en forma permanente.

○ **Proceso**

- Sin observaciones.

③ **Estrategia**

- No hay una estrategia definida.

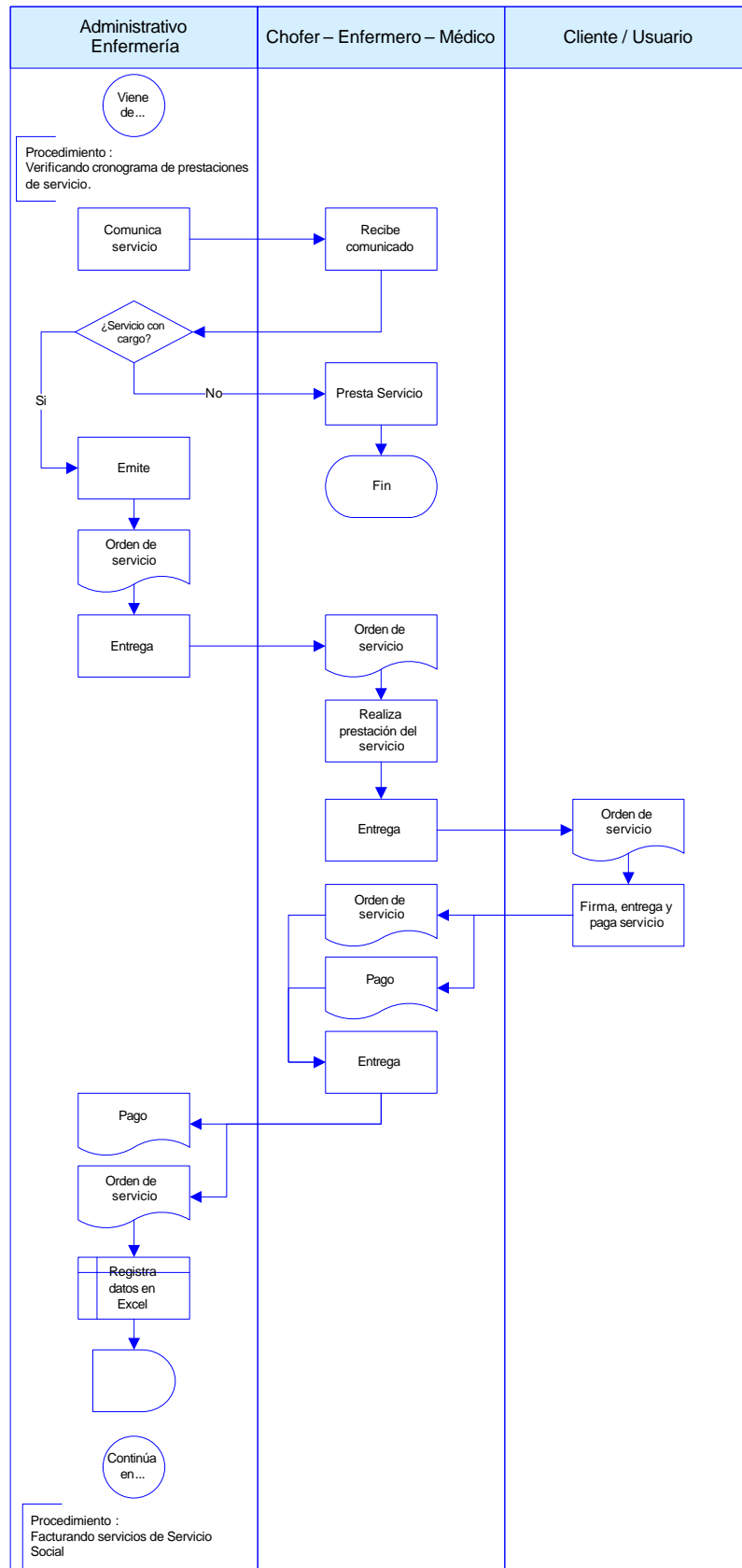
① **Recursos Humanos**

- Es muy importante el cronograma de disponibilidad de las personas que trabajan en Servicio Social, y sería deseable un sistema que facilitara la tarea de programación. Existen en la actualidad numerosos inconvenientes para elaborar este cronograma debido a la cantidad de personas que intervienen, diversidad de tareas que se desarrollan y todos los impedimentos legales (por los convenios laborales) que se presentan.

② **Sistemas**

- Actualmente se registran las prestaciones comprometidas en planillas que dificultan la actualización, por lo que idealmente el sistema informático de Servicio Social debería disponer de la funcionalidad de programación de actividades del personal.

6.1.4 Procedimiento: Prestando servicio de traslado y tratamiento domiciliario



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: PRESTANDO SERVICIO DE TRASLADO Y TRATAMIENTO DOMICILIARIO	
Objetivo: Prestar el servicio de traslado y tratamiento domiciliario	
Productos que suministra: Servicio de traslado y tratamiento domiciliario prestado	
Beneficiarios: Ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huincul	
Áreas intervinientes: Enfermería	
Precondición: Solicitud de prestación del servicio de traslado y tratamiento domiciliario programado	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Administrativo de Enfermería comunica el servicio programado a los responsables de la prestación (al enfermero, al médico si el servicio lo requiere y al chofer de la ambulancia o vehículo) para que se comience con la prestación del servicio de traslado y tratamiento domiciliario. 2. Si el servicio es con cargo, el Administrativo de Enfermería emite una 'Orden de Servicio'. 3. Administrativo de Enfermería entrega la 'Orden de Servicio' a los responsables de la prestación del servicio. 4. Los responsables de la prestación realizan el tratamiento o el traslado. 5. Los responsables de la prestación hacen firmar la 'Orden de Servicio' por el cliente. 6. El Cliente firma y entrega. 7. Los responsables de la prestación le entregan una copia y cobran el monto pautado. 8. La Orden de Servicio y el pago son entregados por los responsables de la prestación (en general por el enfermero) al Administrativo de Enfermería. 9. Administrativo de Enfermería registra los datos en una Planilla Excel. 10. Luego de un tiempo, continúa en procedimiento: "Facturando servicios de Servicio Social". 	<ol style="list-style-type: none"> 2.1 Si el servicio que se presta es sin cargo, el servicio de traslado y tratamiento domiciliario se presta en los días y horarios programados. Fin del procedimiento.
Datos de salida: Datos de prestación finalizada	
Poscondición: Se ha prestado el servicio	
Indicadores: Cantidad de servicios de traslado y tratamiento domiciliarios prestados	
Persona quien controla: Responsable de Servicio Social	
Comentarios: -	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☐ **Proceso**

- Sin observaciones.

☒ **Estrategia**

- La Cooperativa atiende casi la totalidad de los casos que se presentan, sean los solicitantes socios o no de Copelco. Esta estrategia genera gastos que no son pagados por los usuarios directos de los servicios. Si ésta es la estrategia, sería importante que toda la comunidad la conozca.

☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

☒ **Sistemas**

- El sistema informático debiera facilitar el registro de los servicios prestados para evitar que se completen planillas Excel con esta información, lo cual dificulta las consultas posteriores.

Control Interno – Subproceso: Prestación del servicio de traslado y tratamiento domiciliario

El propósito del control interno de este subproceso es asegurar la prestación del servicio de Traslado y Tratamiento Domiciliario a los ciudadanos que lo necesitan de manera eficaz y eficiente.

Atributos de Control Interno

- Controlan la documentación necesaria para realizar la prestación del servicio (Orden Médica). Esta documentación se archiva en forma adecuada en el sector.
- Controlan el cronograma de prestaciones y disponibilidad de personal para su atención. Existe rotación de enfermeros y choferes, lo cual genera complejidades para mantener actualizado el cronograma.

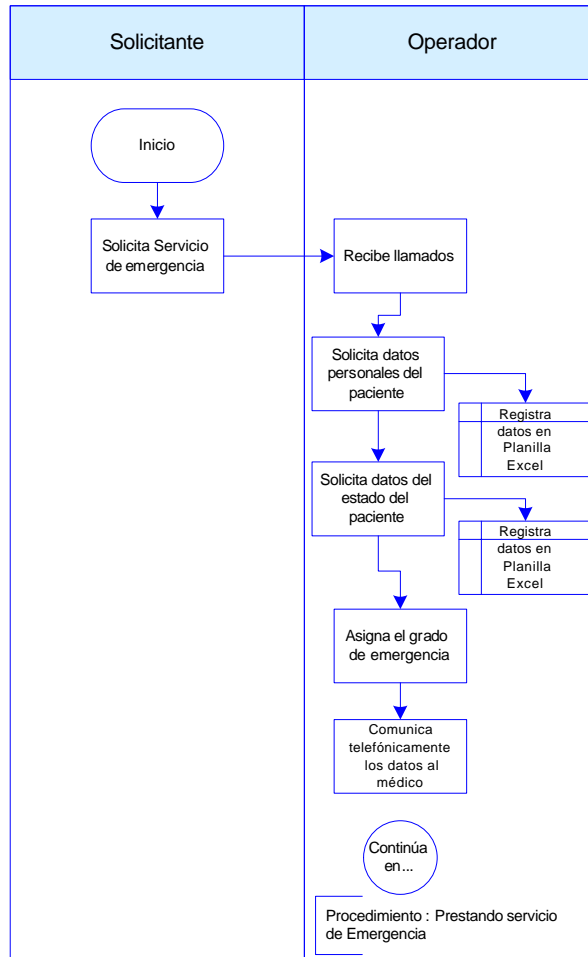
Deficiencias de Control Interno

- Los procedimientos que involucra este subproceso están definidos de manera informal, como así también sus lineamientos estratégicos.
- Está previsto el control y autorización médica (Coordinador de Servicio Social) sobre todas las solicitudes recibidas. Este control se realiza pero no de manera estricta, lo cual quizás constituya una definición estratégica no formalizada. Una prestación se discontinúa luego de que los responsables de la misma (el enfermero) verifican que el tratamiento domiciliario o el traslado no son necesarios.
- El control sobre las transacciones es débil, pues si bien se registran las prestaciones, no es posible realizar un seguimiento que asegure la prestación en tiempo y forma del servicio, o su evolución temporal.
- La conformidad de las prestaciones por parte del solicitante están documentadas pero no existe un registro integral de la prestación en un sistema informático (desde las Ordenes de Servicio hasta la conformidad).

- Es débil el control de la actividad realizada en el sector que implica manejo de recursos económicos de la Cooperativa, como por ejemplo el combustible. El control de gastos se realiza, pero no se cuenta con un registro adecuado que permita analizar esta información respecto del nivel de actividad.

6.2. Subproceso: Prestación del servicio de Emergencia

6.2.1. Procedimiento: Gestionando solicitud de emergencia



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: GESTIONANDO SOLICITUD DE SERVICIO DE EMERGENCIA	
Objetivo: Recibir y comunicar a los médicos la emergencia solicitada	
Productos que suministra: Emergencia comunicada a los médicos de Servicio Social	
Beneficiarios: Ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huincul	
Sectores intervinientes: Servicio Social	
Precondición: Llamado telefónico de una persona solicitando el servicio de Emergencias	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ciudadanos de las ciudades de Cutral-Có y Plaza Huincul solicitan por teléfono (al número 4969000) el Servicio de Emergencias Médicas (SEM) durante las 24 horas. 2. El Operador, que se ubica en las oficinas de calle Alberdi, recibe el llamado y solicita algunos datos mínimos para poder prestar el servicio, como los datos de la persona en estado de Emergencia y su estado de salud, y los registra en Planillas Excel. 3. En función de esta información, el Operador define qué tipo de Emergencia es (color roja, amarilla o verde). 4. Operador comunica la información por teléfono a los médicos que se ubican en las oficinas de calle Roca. 5. Continúa en procedimiento: "Prestando servicio de emergencia". 	
Datos de salida: Registro y derivación de emergencia	
Poscondición: Se ha registrado el llamado por una Emergencia y se ha comunicado al médico para que asista al lugar	
Indicadores: Cantidad de llamados recibidos en concepto de Emergencias	
Persona quien controla: Responsable de Servicio Social	
Comentarios: -	

Observaciones

① Comunicación

- Sería importante que los Operadores tuvieran a su disposición un árbol de decisiones para responder las llamadas de emergencias, porque actualmente se observan dificultades para atender y responder los llamados en forma estructurada.

② Proceso

- La información de los servicios de emergencia se registra sólo en planillas en papel, por lo cual, el armado de reportes no es sencillo.

① Estrategia

- Los Operadores y los médicos deberían compartir el lugar físico para mejorar la atención de las emergencias, pues esta mayor interacción permitiría capacitar a los Operadores y que los médicos intervengan en la decisión inicial sobre el grado de emergencia de la solicitud recibida. Actualmente, casi la totalidad de las llamadas de emergencia son calificadas como código rojo (alta prioridad).

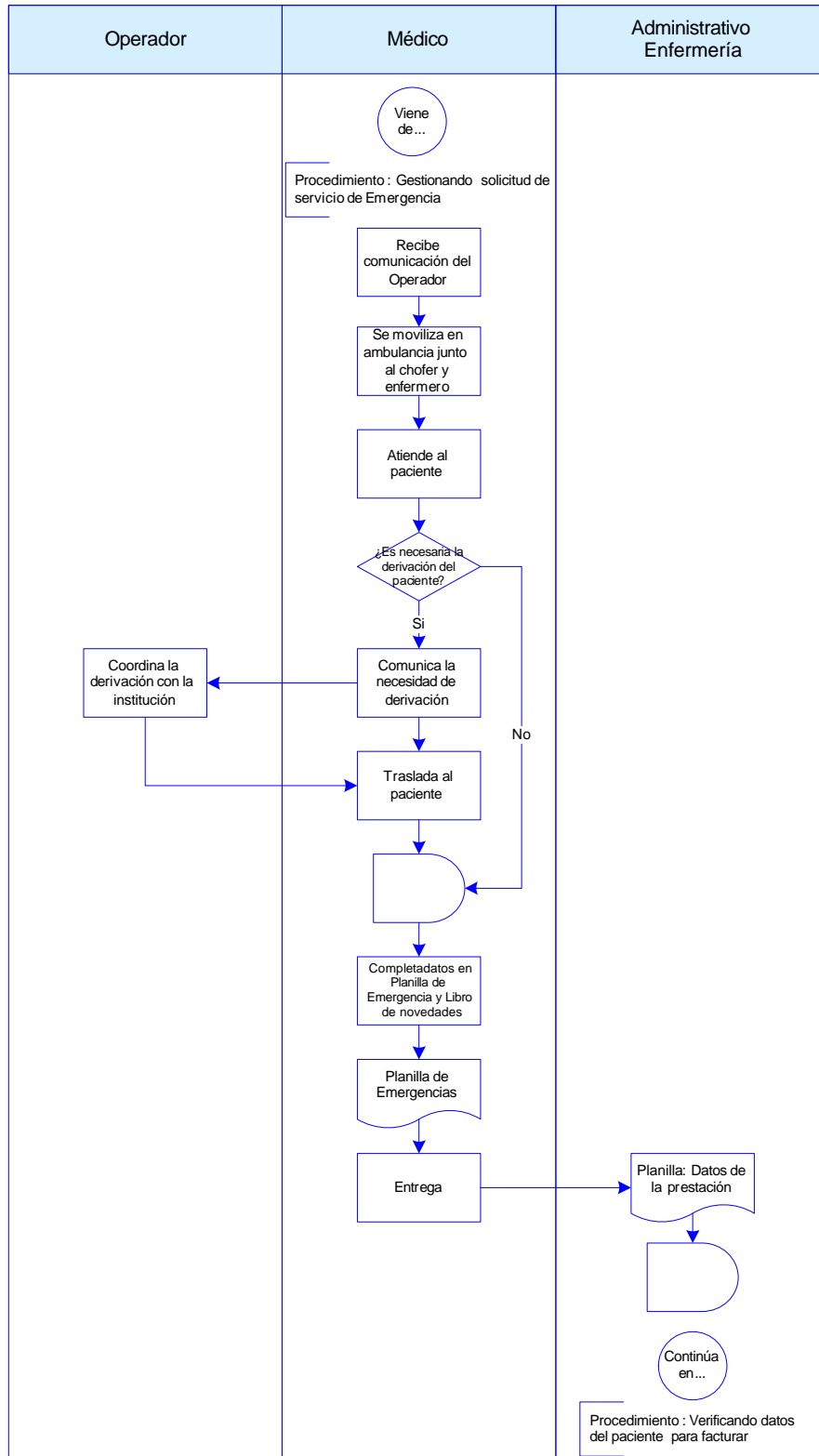
② Recursos Humanos

- Es necesario capacitar a los Operadores y que exista mayor interacción con los médicos para asegurar el correcto relevamiento de datos de emergencias ante cada llamada y una adecuada comunicación posterior al equipo de emergencias.

② Sistemas

- Si bien se graban todas las llamadas recibidas de emergencias, actualmente se registran en planillas Excel, lo cual dificulta el análisis posterior de los servicios prestados y la integración con otros datos de Servicio Social. La Cooperativa debería tener un sistema informático para registrar todas las emergencias recibidas.

6.2.2. Procedimiento: Prestando servicio de Emergencia



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: PRESTANDO SERVICIO DE EMERGENCIA	
Objetivo: Atender en tiempo y forma las emergencias médicas que se solicitan	
Productos que suministra: Emergencia atendida	
Beneficiarios: Ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huincul	
Sectores intervinientes: Enfermería	
Precondición: Llamado telefónica del Operador a los médicos de Copelco	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El médico de guardia en las oficinas de calle Roca, recibe el llamado del Operador, donde le describe la situación y el lugar donde debe asistir. 2. El médico se moviliza en la ambulancia junto al chofer y a un enfermero y atiende al paciente en estado de emergencia. 3. El médico determina que no es necesaria la derivación del paciente. 4. Una vez que finalizan las actividades de atención de emergencias, el médico completa la 'Planilla de Emergencias' con los datos de la persona atendida y la atención realizada. 5. El médico entrega la 'Planilla de Emergencia' al Administrativo de Enfermería. 6. Luego de un tiempo, continúa en procedimiento: "Verificando datos del paciente para facturar". 	<ol style="list-style-type: none"> 3.1. 1. Si el médico considera que es necesario el traslado inmediato para la atención en un hospital o clínica de la zona, se comunica con el Operador. 3.1.2. Operador realiza las gestiones para que el establecimiento reciba al paciente. 3.1.3. Inmediatamente, el paciente es traslado al hospital o clínica y el médico que recibe al paciente debe firmar la 'Planilla de Emergencias' que lleva el médico de Copelco.
Datos de salida: datos de emergencia	
Poscondición: Se ha prestado el servicio de emergencia y derivado el paciente en caso de ser necesario	
Indicadores: Cantidad de llamados en concepto de emergencias atendidas	
Persona quien controla: Responsable de Servicio Social y Coordinador de Servicio Social	
Comentarios: -	

Observaciones

② Comunicación

- Es necesario mejorar la comunicación entre los Operadores y los médicos y enfermeros para evitar problemas cuando se informan emergencias recibidas y para asignar el ‘grado de emergencia’ que corresponde.

② Proceso

- Ídem observaciones de procedimiento “Gestionando solicitud de emergencia”.

○ Estrategia

- Sin observaciones.

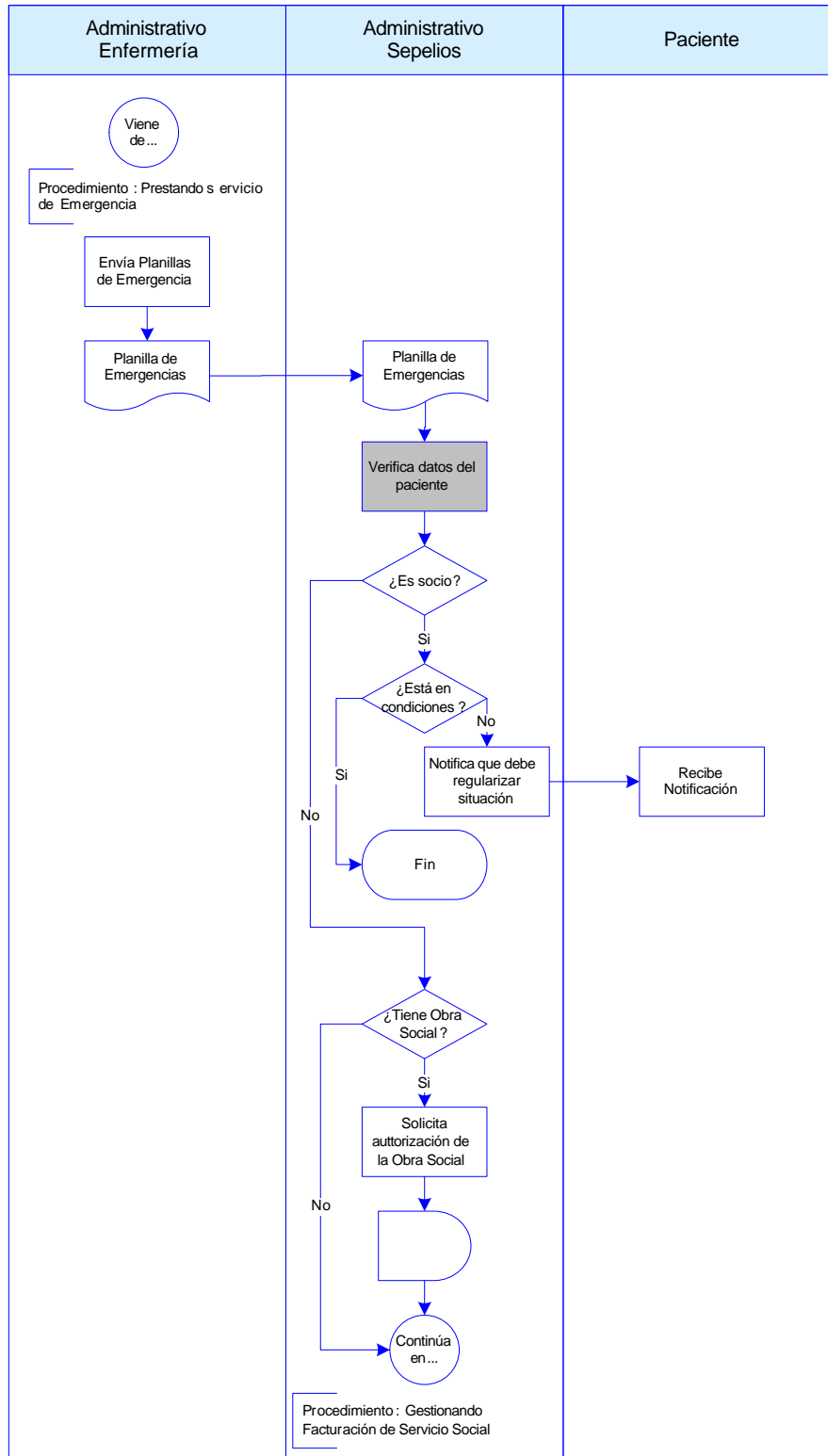
○ Recursos Humanos

- Sin observaciones.

② Sistemas

- Actualmente se registran los servicios de emergencias realizados en planillas Excel, lo cual dificulta el análisis posterior de los servicios prestados y la integración con otros datos de Servicio Social. La Cooperativa debería tener un sistema informático para registrar todas las emergencias recibidas y realizadas.

6.2.3. Procedimiento: Verificando datos del paciente para facturar



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: VERIFICANDO DATOS DEL PACIENTE PARA FACTURAR	
Objetivo: Verificar datos de los pacientes atendidos por el servicio de Emergencia para facturar el servicio prestado	
Productos que suministra: Datos de pacientes para facturar el servicio de emergencia	
Beneficiarios: Servicio Social	
Sectores intervinientes: Sepelios, Enfermería	
Precondición: Prestación del servicio de emergencias	
Documentos de entrada: Planilla de Emergencia	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensualmente, el Administrativo de Enfermería envía al Administrativo de Sepelios, las Planillas de Emergencias con los datos de los pacientes atendidos. 2. El Administrativo de Sepelios verifica los datos de los pacientes atendidos para proceder a facturar los servicios prestados en los casos definidos. 3. Si el paciente atendido en estado de emergencia no es socio, se consulta (si el paciente está recuperado o a los familiares) para saber si posee cobertura de Obra Social. 4. Si el paciente atendido no tiene cobertura de Obra Social, se inician las gestiones para facturar el servicio de Emergencia prestado. 5. Continúa en procedimiento: "Gestionando facturación de Servicio Social". 	<ol style="list-style-type: none"> 3.1 Si el paciente es socio de la Cooperativa y cumple las condiciones establecidas por Copelco, el servicio no se cobra y finaliza el procedimiento. 3.2 Si el paciente es socio pero no cumple las condiciones establecidas por Copelco, se lo notifica para que regularice su situación. 3.3 En caso de disponer de cobertura de Obra Social, el Administrativo de Sepelios inicia las gestiones con la Obra Social correspondiente para autorizar el servicio prestado por Copelco.
Datos de salida: Prestaciones a ser facturadas	
Poscondición: Se han verificado los datos de los pacientes atendidos en estado de emergencia	
Indicadores: Cantidad de servicios de Emergencia atendidos y facturados	
Persona quien controla: Responsable de Servicio Social	
Comentarios: Llamar Administrativo de Sepelios a las personas que son responsables de las tareas administrativas en las oficinas de la calle Alberdi es simplificar su ámbito de actividades, pues no sólo desarrolla esta tareas para Sepelios.	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☐ **Proceso**

- Sin observaciones.

☐ **Estrategia**

- Sin observaciones.

☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

☒ **Sistemas**

- Los datos del paciente se solicitan en detalle posteriormente a la prestación del servicio de emergencia. Todos los datos se registran en planillas Excel. Si las emergencias se registraran en un sistema informático, incluyendo los datos de los pacientes, desde este sistema se debiera iniciar el procedimiento de facturación.

Control Interno - Subproceso: Prestación del servicio de Emergencia

El propósito del control interno de este subproceso es asegurar la prestación del servicio de Emergencia a los ciudadanos que lo necesitan de manera eficaz y eficiente.

Atributos de Control Interno

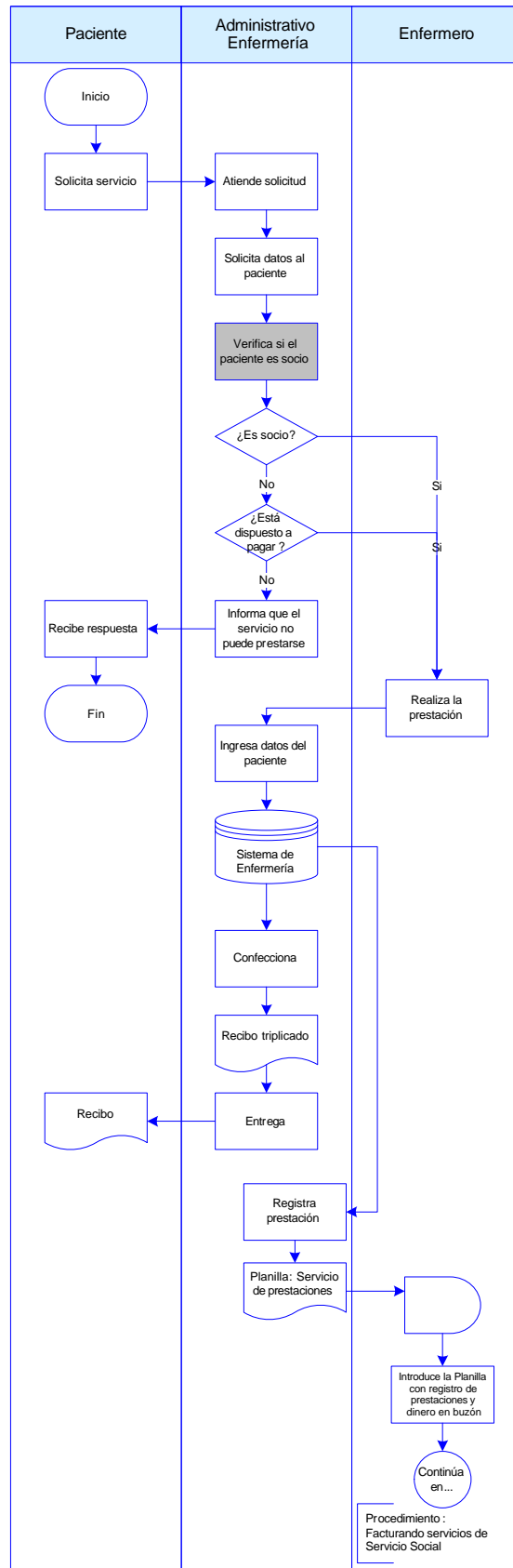
- La estrategia de la prestación del servicio de Emergencia está informalmente definida. Se refiere a asegurar el servicio para todos los ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huinul, independientemente de su calidad de socio de la Cooperativa. Esto además se refleja en el hecho de que, ante la duda si un llamado constituye una emergencia, se asiste siempre en forma urgente al ciudadano ya que los médicos y ambulancias están disponibles en forma permanente.
- La derivación del paciente a otras instituciones de salud está correctamente documentada y archivada. Se registra en estos documentos la firma del médico que realizó la prestación.

Deficiencias de Control Interno

- Las funciones están claramente asignadas, pero la separación física entre el Operador que recibe el llamado y el médico, imposibilita el control directo de éste sobre los llamados recibidos.
- Todos los llamados por emergencias quedan registrados e inclusive grabados por requerimiento legal. El registro de las transacciones está asegurado, pero al no existir un sistema de información integral, se imposibilita el seguimiento posterior de las emergencias y el análisis de la evolución temporal de las prestaciones.
- Por las características del servicio y por la estrategia de Copelco, el servicio de Emergencia se presta y luego se realizan las gestiones para la facturación. Esto puede implicar que se presten servicios que luego no se cobren. Se verifica si el paciente es socio, pero no se registra dicho control en algún sistema informático, lo cual dificulta la disponibilidad de información y la generación de informes de control.

6.3. Subproceso: Prestación del servicio de Enfermería en Gabinete

6.3.1. Procedimiento: Prestando servicio de Enfermería en Gabinete



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: PRESTANDO SERVICIO DE ENFERMERÍA EN GABINETE	
Objetivo: Prestar el servicio de Enfermería en gabinete	
Productos que suministra: Servicio de Enfermería prestado y cobrado	
Beneficiarios: Ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huinul	
Sectores intervinientes: Enfermería	
Precondición: Asistencia de una paciente a la oficina de calle Roca para la prestación del servicio de Enfermería	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El paciente se presenta personalmente en las oficinas de calle Roca para solicitar el servicio de Enfermería en gabinete. 2. El Administrativo de Enfermería atiende al paciente y solicita sus datos personales. 3. El Administrativo de Enfermería verifica en el sistema Tini Term si es socio y si cumple las condiciones establecidas por la Cooperativa para la prestación del servicio. 4. Si el paciente es socio o si está dispuesto a pagar el servicio de enfermería, el Enfermero de turno atiende al paciente. 5. Finalizada la prestación, el Administrativo de Enfermería ingresa los datos del paciente en el sistema informático de Enfermería detallando el servicio prestado y los materiales utilizados. 6. El Administrativo de Enfermería confecciona en forma manual los Recibos por el pago recibido en tres copias. 7. Administrativo de Enfermería entrega una copia del Recibo al Paciente. 8. Además de registrar en el sistema informático la prestación, el Administrativo de enfermería también registra el detalle en una planilla en papel. 9. Al finalizar el turno, el Enfermero introduce en un buzón la planilla en papel con las prestaciones realizadas y el dinero recaudado. 10. Continúa en procedimiento: "Facturando servicios de Servicio Social". 	<ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. Si el paciente no es socio y no está dispuesto a pagar el servicio, se le informa que el servicio no puede prestarse y se le sugiere que asista al hospital público. 4.1.2. Fin del procedimiento.
Datos de salida: datos de servicio prestado y cobrado	
Poscondición: Se han prestado servicios de enfermería en gabinete	
Indicadores: Cantidad y tipo de servicios de enfermería prestados	
Persona quien controla: Responsable de Enfermería y Responsable de Servicio Social	
Comentarios: -	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☒ **Proceso**

- Para el cobro del servicio de enfermería en gabinete se registra la misma información en 3 oportunidades (en el sistema, en el Recibo y en planillas). Esta información debería registrarse una única vez e idealmente a través de un sistema informático.

☐ **Estrategia**

- Sin observaciones

☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones

☒ **Sistemas**

- Para resolver la situación actual que requiere el registro de la misma información en diversas oportunidades, el sistema informático debiera posibilitar el registro de información una única vez y desde allí emitirse recibos y las planillas, si fueren necesarias.

Control Interno - Prestación del servicio de Enfermería en Gabinete

El propósito del control interno de este subproceso es asegurar la prestación del servicio de Enfermería en gabinete a los ciudadanos que lo necesitan de manera eficaz y eficiente.

Atributos de Control Interno

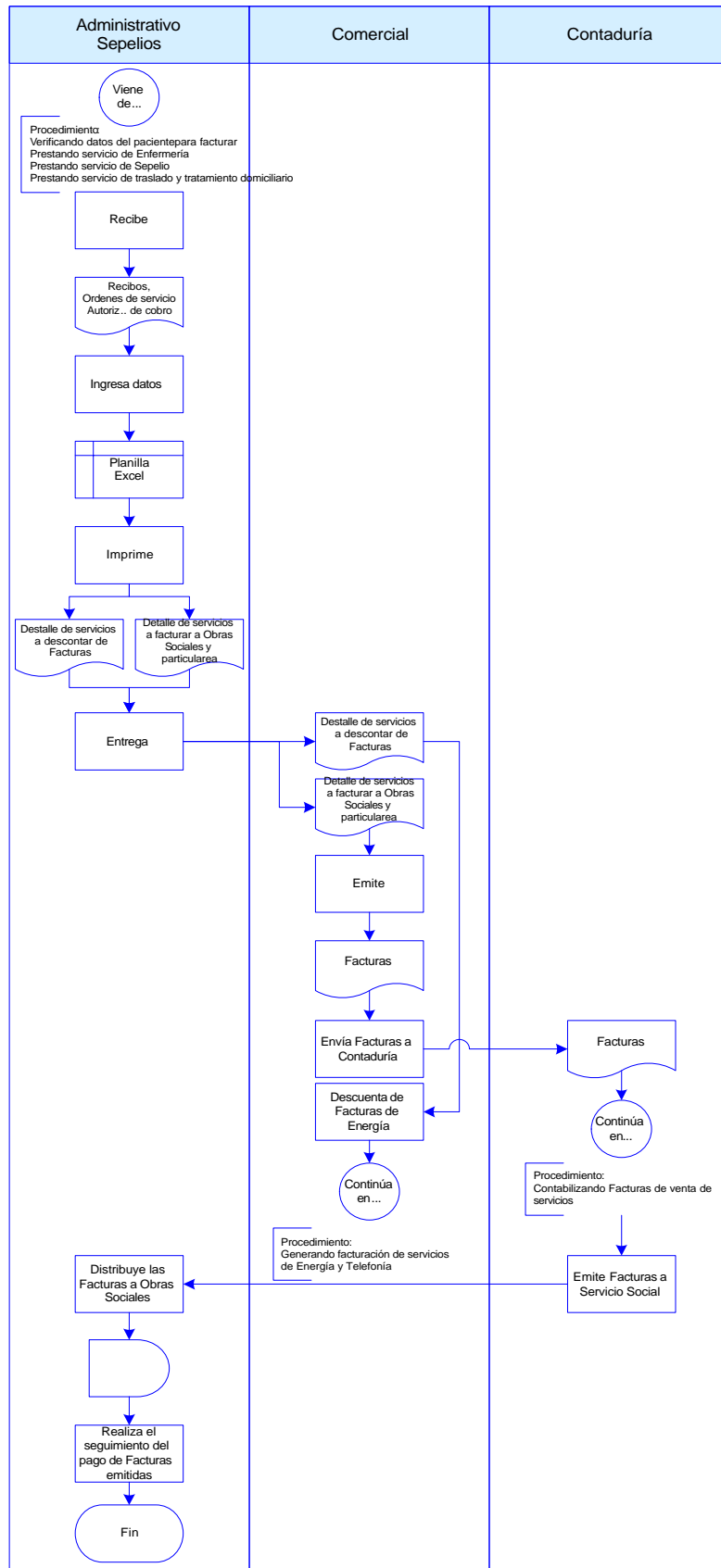
- No existe una estrategia definida respecto de los beneficiarios de la prestación del servicio. Formalmente el servicio se restringe sólo a socios y a los no socios que pagan la prestación. Pero en ocasiones se atiende también a las personas que no tienen posibilidad de pago.
- Las funciones del personal están claramente definidas entre el administrativo y el enfermero quien realiza la prestación. Entre los enfermeros se asegura la posibilidad de rotación que se produce en los cambios de turnos.

Deficiencias de Control Interno

- El control sobre la condición de los socios respecto de la posibilidad de recibir en forma gratuita la prestación se realiza a través del sistema Tini Term, por lo que debe asegurarse la actualización permanente de este sistema de información.
- Existe un riguroso control de las transacciones, pues éstas se registran en el sistema informático de Enfermería, en planilla de papel y en los recibos otorgados al momento de recibir el pago. Estos controles se consideran redundantes y no permiten realizar un adecuado seguimiento de las prestaciones y los cobros, y su evolución temporal.
- Existe un control de los fondos recibidos como pago por las prestaciones del servicio de Enfermería, aunque no puede asegurarse que todas las prestaciones realizadas se registren en el sistema informático de Enfermería.
- El control sobre la calidad de las prestaciones es débil.
- Para cada prestación se registran los insumos y materiales utilizados, lo cual implica un adecuado control sobre los recursos de la Cooperativa; no obstante, no se emiten reportes para ejercer el control mencionado.

6.4. Subproceso: Facturación de Servicio Social

6.4.1. Procedimiento: Gestionando facturación de Servicio Social



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: GESTIONANDO FACTURACIÓN DE SERVICIO SOCIAL	
Objetivo: Emitir y distribuir las Facturas por los servicios sociales prestados	
Productos que suministra: Facturas emitidas	
Beneficiarios: Servicio Social	
Sectores intervinientes: Sepelios, Contaduría y Comercial	
Precondición: Servicios prestados y registrados	
Documentos de entrada: Planillas con registro de los servicios prestados, Recibos, Ordenes de Servicio	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Administrativo de Sepelios recibe documentación de los servicios prestados de parte del Administrativo de Enfermería. 2. Los datos de todos los documentos recibidos (Recibos, Órdenes de Servicio, Autorizaciones de Cobro y Planillas con detalle) son ingresados en Planillas Excel. 3. El Administrativo de Sepelios imprime dos planillas, una con el 'Detalle de servicios a descontar de Facturas de Energía' y otra planilla con el 'Detalle de servicios a facturar a Obras Sociales'. 4. Administrativo de Sepelios envía las planillas 'Detalle de servicios a descontar de Facturas de Energía' y 'Detalle de servicios a facturar a Obras Sociales' al Sector Comercial. 5. Comercial emite las Facturas a entregar a las Obras Sociales. 6. Los datos de la otra planilla, Comercial la utiliza para incluir los cargos por los servicios sociales prestados en las Facturas de Energía. 7. Las Facturas para las Obras Sociales son enviadas por Comercial a Contaduría para su registro contable. 8. Contaduría devuelve las Facturas ya ingresadas al sistema contable a Servicio Social para distribuir las a las Obras Sociales. 9. Una vez distribuidas, el Administrativo de Sepelios realiza un seguimiento permanente del pago. 	
Datos de salida: -	
Poscondición: Se han emitido y distribuido las Facturas a las Obras Sociales y realizado los descuentos	
Indicadores: Montos facturados a Obras Sociales y descuentos realizados a socios	
Persona quien controla: Responsable de Servicio Social	
Comentarios: -	

Observaciones

① Comunicación

- Es imprescindible una adecuada comunicación entre los responsables de Contaduría y los posibles emisores de facturas de la Cooperativa, si es que se decide descentralizar esta tarea. La facturación actualmente se centraliza en casa central de Copelco, y los argumentos relevados se referían a los errores en la facturación que se sucedían y a los problemas con los sistemas de información.

③ Proceso

- No se realiza un seguimiento confiable de las facturas entregadas a socios por los servicios prestados. No disponer de un sistema de gestión con la información correspondiente dificulta estos controles.
- Se prestan diversos servicios que no pueden facturarse en Servicio Social porque las Facturas se emiten solamente en casa central. El proceso de facturación y seguimiento debería rediseñarse en forma íntegra.

③ Estrategia

- Debiera revisarse la estrategia de emitir sólo las facturas en casa central. Este procedimiento dificulta la gestión administrativa de Servicio Social, generando tareas que insumen mucho tiempo y no agregan mayor valor a los servicios prestados. Si existen sistemas informáticos con los controles necesarios, las facturas podrían emitirse en otras dependencias de la Cooperativa.

① Recursos Humanos

- Es imprescindible una adecuada capacitación de los posibles emisores de facturas de la Cooperativa, si es que se decide descentralizar esta tarea.

3 **Sistemas**

- Actualmente, todas las prestaciones que realiza Servicio Social se registran en planillas Excel o en papeles, lo cual genera problemas de consulta o búsqueda de información posterior, dificulta su análisis y puesta en común de la información. Si todas las prestaciones de Servicio Social se registraran en sistemas informáticos, no sería necesario el ingreso posterior de las facturas con todos los riesgos de pérdida de información que existen actualmente.
- El sistema informático debiera ser integrado con la funcionalidad de cobro de facturas emitidas, para facilitar su seguimiento, que actualmente presenta inconvenientes.

Control Interno - Subproceso: Facturación de Servicio Social

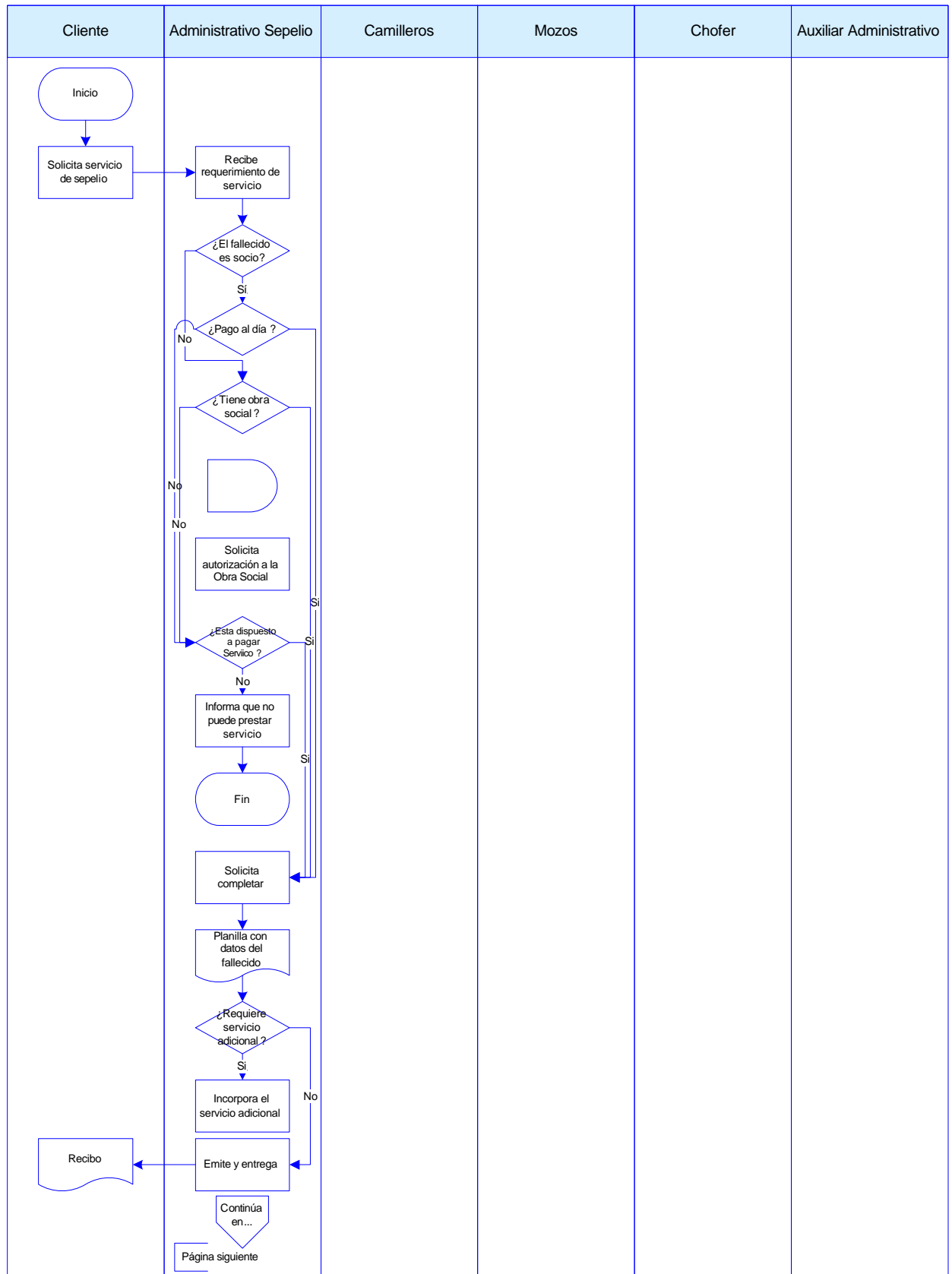
El propósito del control interno de este subproceso es asegurar que se facturen y se cobren en tiempo y forma las prestaciones efectuadas por Servicio Social.

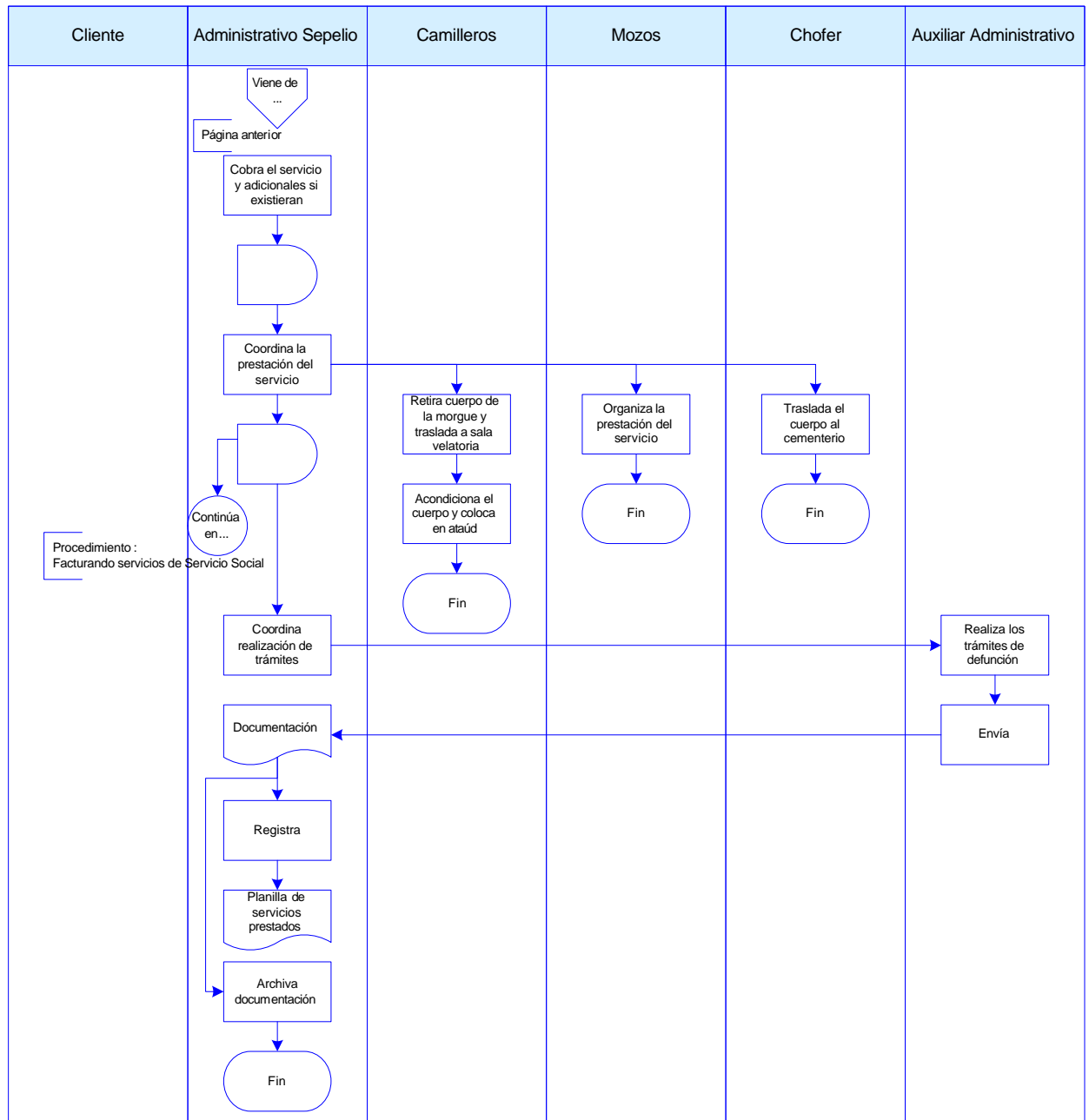
Deficiencias de Control Interno

- Los procedimientos de estos subprocesos y las funciones asignadas a diferentes personas están definidos informalmente.
- Al no existir un sistema de información integral que registre todas las prestaciones que brinda Servicio Social, el control sobre el registro de las transacciones es débil y no es posible asegurar que todos los servicios se facturan en tiempo y forma. Esta debilidad en el registro dificulta también el seguimiento del cobro de cada prestación.
- Existen documentos varios que constituyen la fuente de datos que demuestran la prestación de los servicios (Recibos, Órdenes de Servicio, Autorizaciones de Cobro y Planillas con detalle). Los datos de estos documentos son registrados con posterioridad a la prestación en planillas Excel, lo que implica riesgos en la calidad de los datos.
- La inexistencia de sistemas de información con el registro de los datos, por ejemplo, imposibilita el control automático de los montos y su relación respecto de los servicios prestados efectivamente.
- Si bien las prestaciones se documentan, es débil el control que puede realizarse para asegurar que se efectivicen los descuentos por los servicios prestados en las facturas de energía a los socios que así lo solicitaron. La diversidad de servicios y documentos implica mayores riesgos que los controles deben considerar.
- Esta diversidad de documentos y la complejidad del procedimiento de recolección de datos y elaboración de la facturación, dificulta la posibilidad de rotar el personal, produciéndose una dependencia respecto de los administrativos actuales.

6.5. Subproceso: Prestación del servicio de Sepelio

6.5.1. Procedimiento: Prestando servicio de Sepelio





Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: PRESTANDO SERVICIO DE SEPelio	
Objetivo: Prestar el servicio de Sepelio	
Productos que suministra: Servicio de Sepelio prestado	
Beneficiarios: Ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huincul	
Áreas intervinientes: Sepelios	
Precondición: Asistencia de una persona solicitando la prestación del servicio de Sepelio	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> Una persona asiste a las oficinas de Copelco para solicitar el servicio de Sepelio. El Administrativo de Sepelios consulta si el fallecido es socio de Copelco y si cumple los requisitos establecidos para la prestación del servicio. Si se cumplen estas condiciones o bien el fallecido tiene cobertura de Obra Social o si el solicitante está dispuesto a pagar por el servicio, el Administrativo de Sepelios solicita al requirente del servicio que complete una planilla con los datos del difunto. El Administrativo de Sepelios consulta al solicitante si requiere prestaciones adicionales al servicio básico de sepelio que Copelco ofrece a sus socios. Si el solicitante decide pagar el servicio adicional, éste se incorpora al monto total y el Administrativo de Sepelios cobra por el total y emite el Recibo, que entrega al solicitante. Posteriormente, el Administrativo de Sepelios coordina la prestación del servicio de sepelio comunicándoles a los Camilleros, Mozos y Chofer. Los camilleros retiran el cuerpo de la morgue y lo trasladan a la sala velatoria, donde acondicionan el cuerpo y lo colocan en el ataúd. Los mozos organizan la sala para la prestación del servicio. Luego del sepelio, el chofer traslada el cuerpo al cementerio. Finalizada la prestación del servicio, el Administrativo de Sepelios coordina la realización de los trámites de defunción, que realiza el auxiliar administrativo. El Auxiliar Administrativo envía la documentación de defunción al Administrativo de Sepelios. Administrativo de Sepelios registra el servicio prestado en la planilla de prestación de servicios. Administrativo de Sepelios archiva la documentación. 	<ol style="list-style-type: none"> Si el fallecido no es socio de Copelco o es socio pero no cumple los requisitos establecidos para la prestación del servicio, o el fallecido no tiene cobertura de Obra Social o si el solicitante no está dispuesto a pagar por el servicio, el Administrativo de Sepelios informa al solicitante que el servicio no puede prestarse.
Datos de salida: datos de prestación de servicio	

Poscondición: Se ha prestado servicio de sepelio
Indicadores: Cantidad de servicios de sepelio prestados
Persona quien controla: Responsable de Sepelio y Responsable de Servicio Social
Comentarios:

Observaciones

☐ Comunicación

- Sin observaciones.

☐ Proceso

- Sin observaciones.

☐ Estrategia

- Sin observaciones.

☒ 2 Recursos Humanos

- Se planteó en las entrevistas la necesidad de capacitación y apoyo psicológico para el personal del servicio de Sepelio, y en general para Servicio Social, por los casos ‘complicados’ que se presentan permanentemente.

☒ 3 Sistemas

- Actualmente, todas las prestaciones que realiza Servicio Social se registran en planillas Excel o en papel. Debiera existir un sistema informático que posibilite el registro de información sobre el servicio de Sepelio para la posterior facturación y seguimiento y análisis de las prestaciones. El registro detallado de las prestaciones genera mayor información también para el proceso de compras.

Control Interno - Subproceso: Prestación del servicio de Sepelio

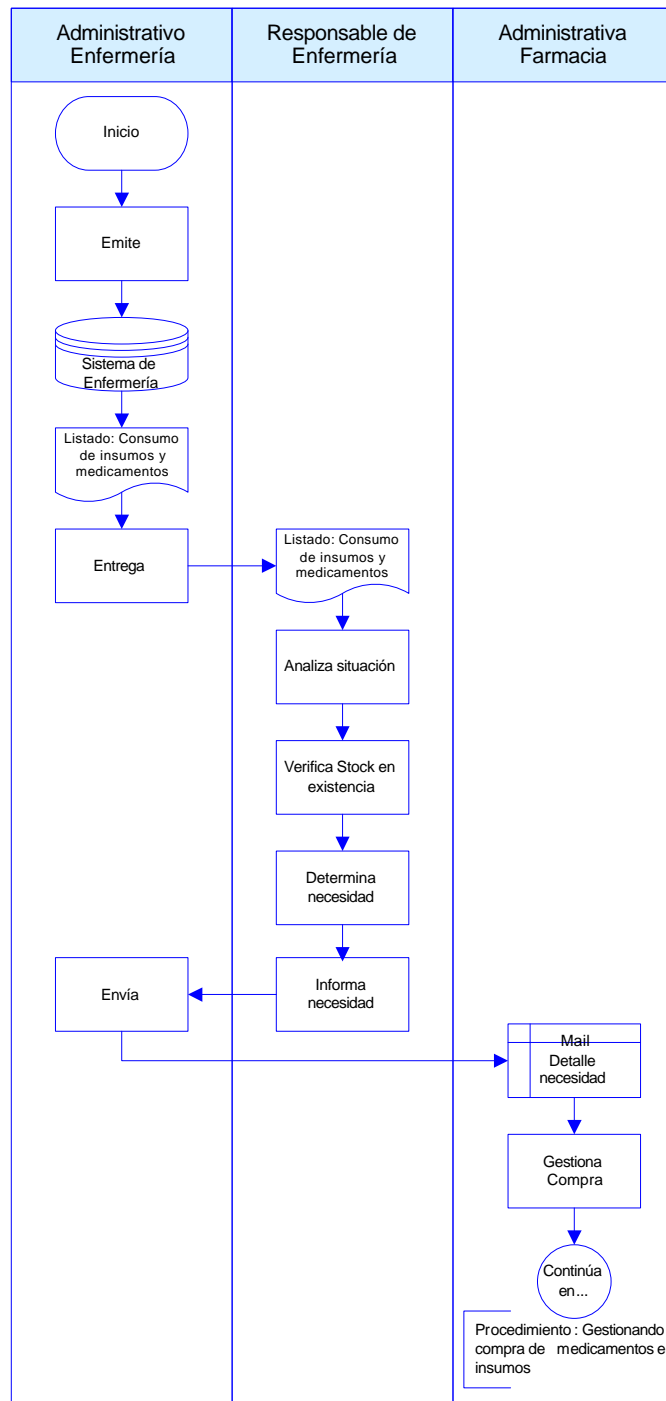
El propósito del control interno de este subproceso es asegurar la prestación del servicio de Sepelio a quienes lo solicitan de manera eficaz y eficiente.

Deficiencias de Control Interno

- Las tareas de este procedimiento están asignadas en forma clara, aunque no existe un procedimiento formalmente definido.
- La prestación del servicio se registra en planillas y se dispone de la documentación necesaria. No obstante, la disponibilidad de información se dificulta porque no existe un sistema de información integrado con el registro de las prestaciones, lo cual genera también duplicación de las tareas al momento de elaborar la facturación de los servicios, con los riesgos que implica ello para la calidad de la información.
- El control de los recursos, específicamente de la compra de ataúdes, se realiza en función de los servicios de sepelios prestados. Por lo tanto es importante asegurar el registro de las prestaciones.
- La rotación del personal es un tema a considerar que adquiere importancia en empleados que realizan la atención de la solicitud. Actualmente no se realizan controles sobre estos aspectos.

6.6. Subproceso: Adquisición de medicamentos e insumos para Servicio Social

6.6.1. Procedimiento: Solicitando gestión de compra de medicamentos e insumos a Farmacia



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: SOLICITANDO GESTIÓN DE COMPRA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS A FARMACIA	
Objetivo: Solicitar medicamentos e insumos de Servicio Social para que sean comprados por Farmacia	
Productos que suministra: Medicamentos e insumos solicitados	
Beneficiarios: Servicio Social	
Áreas intervinientes: Enfermería, Farmacia	
Precondición: Necesidad de medicamentos e insumos en Servicio Social	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Administrativo de Enfermería emite el 'Listado de consumos de medicamentos e insumos' desde el sistema Enfermería. 2. Administrativo de Enfermería entrega el 'Listado de consumos de medicamentos e insumos' al Responsable de Enfermería. 3. El Responsable de Enfermería analiza el listado de consumos. 4. El Responsable de Enfermería verifica físicamente los stocks existentes. 5. En base a la verificación de stocks, el Responsable de Enfermería determina la necesidad de medicamentos e insumos que se solicitarán. 6. El Responsable de Enfermería envía el listado final de medicamentos e insumos a solicitar al Administrativo de Enfermería. 7. Administrativo de Enfermería envía por correo electrónico el listado de medicamentos e insumos a Administrativo de Farmacia para que inicie la gestión de compras. 8. Administrativo de Farmacia gestiona la compra. 9. Continúa en procedimiento: "Comprando medicamentos e insumos programados". 	
Datos de salida: Inicio de gestión de compra de medicamentos e insumos para Servicio Social	
Poscondición: Listado de consumo de medicamentos e insumos del Servicio Social	
Indicadores: Monto de compras solicitadas a Farmacia	
Persona quien controla: Responsable de Enfermería	
Comentarios: Llamar Administrativo de Enfermería a la persona que es responsable de las tareas administrativas en las oficinas de la calle Roca es simplificar su ámbito, pues no sólo desarrolla esta tareas para Enfermería sino también para Traslados y Tratamiento Domiciliario y para Emergencias.	

Observaciones

① Comunicación

- Es necesario mejorar la comunicación entre enfermeros y el Administrativo de Enfermería o el Responsable de Enfermería (responsables de elaborar los pedidos de medicamentos e insumos), para hacer más eficiente el proceso de compras en términos de tiempos y detalle de productos solicitados. Una adecuada comunicación permitirá una planificación más eficiente de las compras a realizar.

① Proceso

- El Responsable de Enfermería insume mucho tiempo en la elaboración de los pedidos de medicamentos e insumos de enfermería, que podría destinarse a la coordinación y supervisión del trabajo del equipo de enfermeros. El Administrativo podría ser quien elabore los pedidos que luego deberían ser controlado y aprobado por el Responsable de Enfermería.

③ Estrategia

- No tienen una estrategia definida.

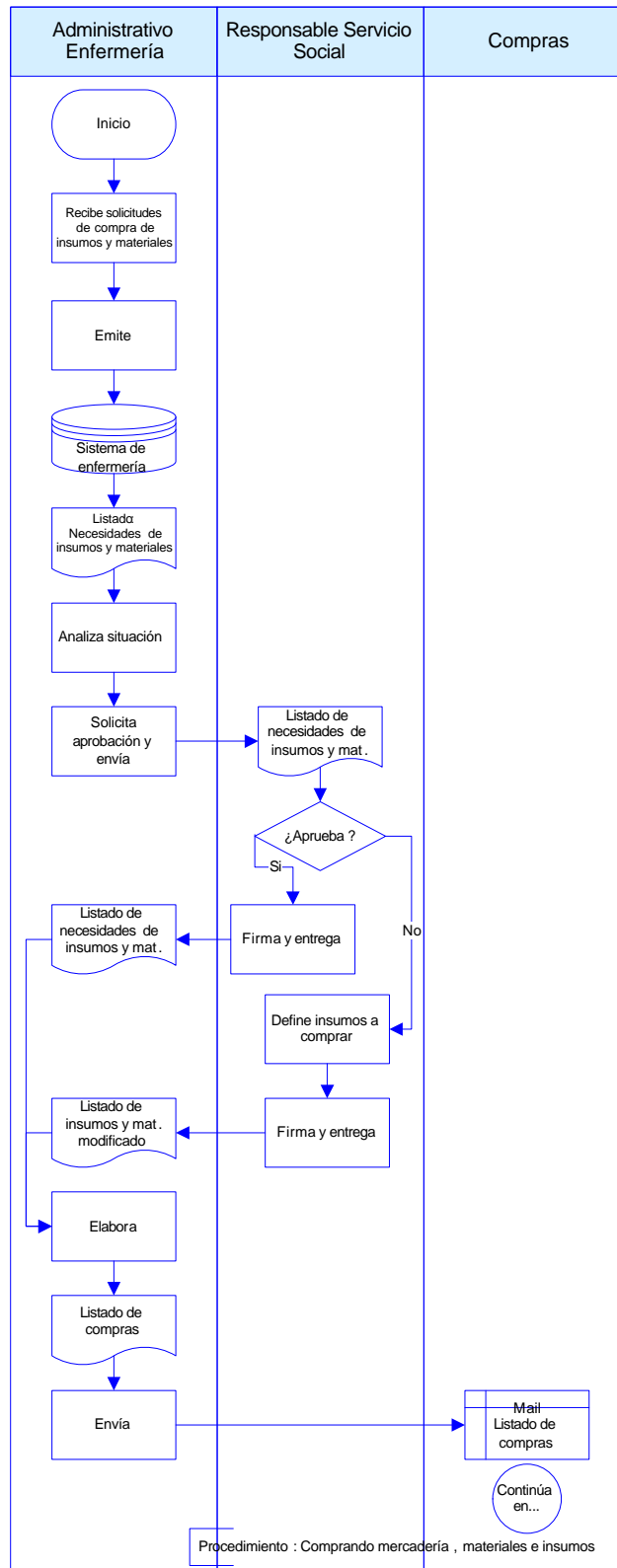
○ Recursos Humanos

- Sin observaciones.

② Sistemas

- Los pedidos de compras desde Servicio Social a Farmacia a través del e-mail, no es un método adecuado porque no permite la codificación de productos para evitar errores de interpretación. Para efficientizar la solicitud, idealmente Copelco debería tener un sistema informático común para la compra de medicamentos e insumos de Farmacia donde puedan ordenarse pedidos desde Servicio Social.

6.6.2. Procedimiento: Solicitando compra de insumos para Servicio Social



Descripción de Procedimiento	
Nombre del procedimiento: SOLICITANDO COMPRA DE INSUMOS PARA SERVICIO SOCIAL	
Objetivo: Solicitar insumos de Servicio Social	
Productos que suministra: Insumos solicitados	
Beneficiarios: Solicitante de Servicio Social	
Áreas intervinientes: Servicio Social, Compras	
Precondición: Necesidad de insumos en Servicio Social	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal de las distintas áreas de Servicio Social solicita al Administrativo de Enfermería la compra de insumos varios, no relacionados a las compras que se gestionan a través de Farmacia. 2. El Administrativo de Enfermería emite un 'Listado de insumos y materiales' del sistema de Enfermería. 3. En base a este listado de materiales e insumos y de acuerdo a las solicitudes recibidas, el Administrativo de Enfermería modifica el listado y lo presenta al Responsable de Servicio Social para su aprobación. 4. Si el Responsable de Enfermería aprueba el listado solicitado, lo firma y entrega al Administrativo de Enfermería el Listado de Compras a realizar. 5. El Administrativo de Enfermería elabora el 'Listado de Compras'. 6. El Administrativo de Enfermería envía por correo electrónico el 'Listado de Compras' a los Compradores para que gestione la adquisición de los insumos. 	<ol style="list-style-type: none"> 4.1 Si el Responsable de Enfermería no aprueba el listado solicitado, corrige este listado, lo firma y lo entrega al Administrativo de Enfermería.
Datos de salida: Se ha iniciado la gestión para la compra de insumos varios para Servicio Social	
Poscondición: Listado de Compras de insumos del Servicio Social	
Indicadores: Monto de compras solicitadas	
Persona quien controla: Responsable de Servicio Social	
Comentarios:	

Observaciones

○ **Comunicación**

- Sin observaciones.

③ **Proceso**

- Es necesario mejorar el proceso de compra de insumos y materiales de Servicio Social, porque actualmente el plazo es demasiado largo, se pagan precios altos y en general no se adquieren todos los insumos solicitados.

③ **Estrategia**

- Sería importante evaluar la posibilidad de distribuir montos de dinero a los sectores para la gestión descentralizada de las compras. Si se analizaran los gastos por centro de costo, Servicio Social (y quizás otros sectores también) se verían perjudicados por el proceso de compra actual, que implica mayores costos por ejemplo.(1)

○ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

② **Sistemas**

- La compras de medicamentos e insumos de Farmacia y las de otros materiales e insumos se realizan a través de dos procedimientos diferentes y en registros en planillas Excel. Idealmente las compras debieran solicitarse a través de un sistema integral de compras de la Cooperativa.

Control Interno - Subproceso: Adquisición de medicamentos e insumos para Servicio Social

El propósito del control interno de este subproceso es asegurar que las solicitudes de compra de medicamentos e insumos de enfermería e insumos en general que surgen en el sector Servicio Social, sean presentadas en tiempo y forma para su análisis, aprobación y gestión de compra.

Atributos de Control Interno

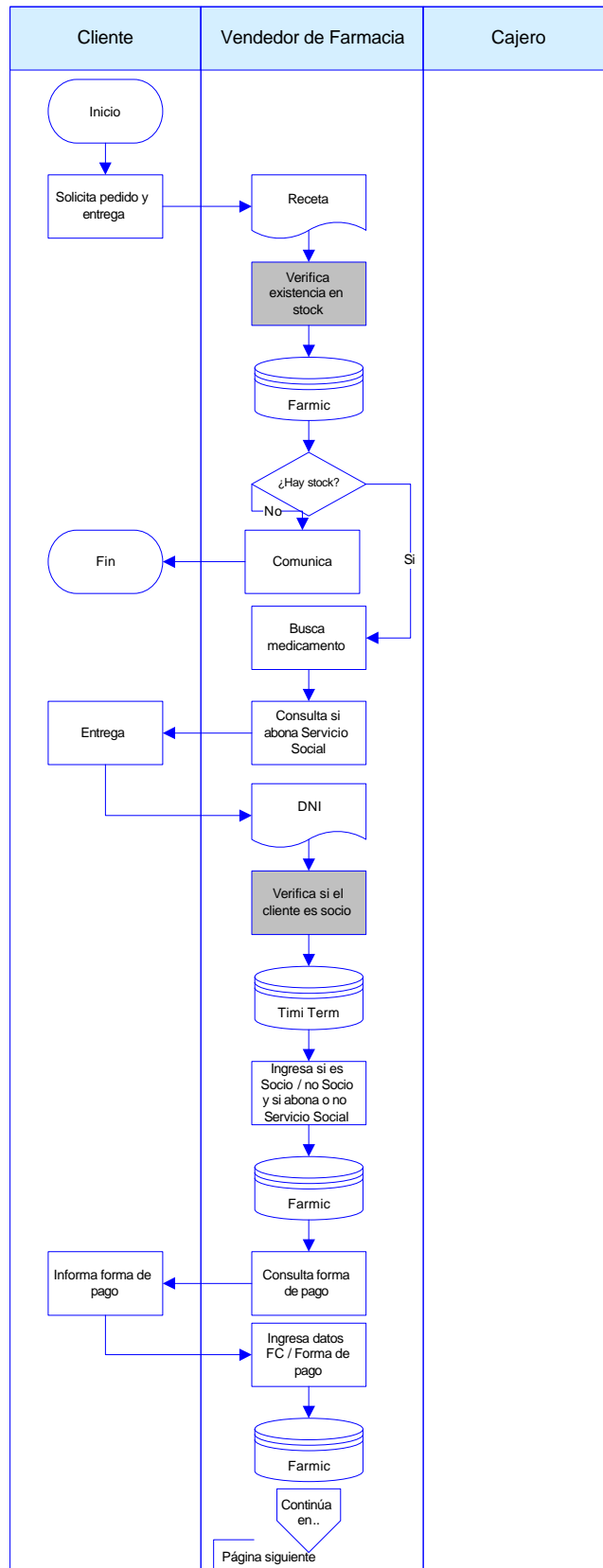
- Existe una clara división de las tareas entre quien administra el sistema informático de Enfermería, (personal administrativo) donde se registran los consumos de estos materiales, y el Responsable de Enfermería, quien analiza los listados de requerimientos y verifica físicamente el stock de medicamentos e insumos. Esto es importante pues se verifican los registros de consumo respecto de las existencias físicas.
- Existe una relación permanente con Farmacia, lo cual permite la búsqueda de materiales alternativos a los solicitados originalmente. Esta relación asegura la agilidad en el proceso.

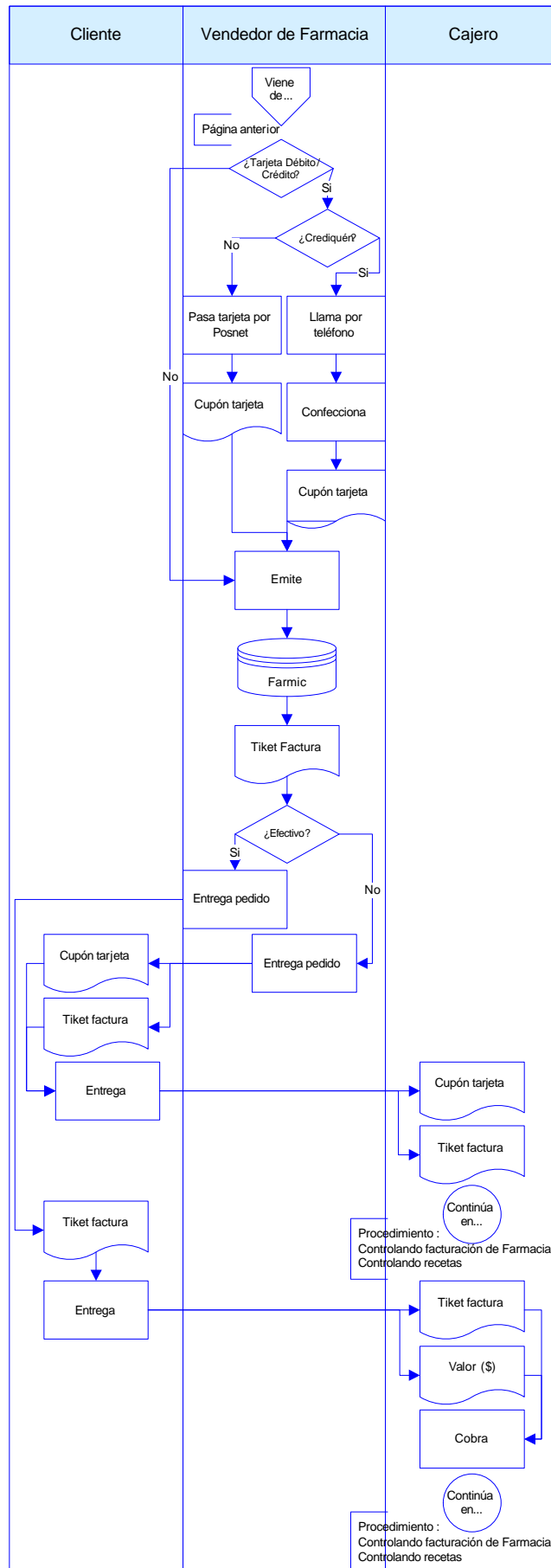
Deficiencias de Control Interno

- Existe un procedimiento informal definido para la elaboración de solicitudes de compra de medicamentos e insumos a Farmacia.
- Si bien existe un registro de los movimientos de materiales en stock y los pedidos de compra, el seguimiento que se realiza para determinar si los consumos de medicamentos e insumos corresponden a la actividad real del sector son débiles. Estos controles tienen mayor debilidad aún en el caso de insumos en general que requiere el sector.
- Los pedidos realizados a Farmacia están registrados en los envíos a través del correo electrónico, pero este detalle no es suficiente para el control en la evolución temporal de las compras.

7. PROCESO DE GESTIÓN DE FARMACIA

7.1.1. Procedimiento: Vendiendo medicamentos e insumos de Farmacia





Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: VENDIENDO MEDICAMENTOS E INSUMOS DE FARMACIA	
Objetivo: Vender medicamentos, insumos y accesorios que requiera el Cliente	
Productos que suministra: ticket de venta, artículos de Farmacia vendidos	
Beneficiarios: Clientes de la Cooperativa	
Sectores intervinientes: Farmacia	
Precondición: el cliente solicite la venta de algún producto de la Farmacia de Copelco en su instalación correspondiente	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> El Cliente solicita su pedido y, en caso de requerir un medicamento, entrega la receta al Vendedor de Farmacia. Vendedor de Farmacia verifica en el sistema Stock si tiene en existencia lo solicitado. Tiene lo requerido en stock. Vendedor de Farmacia busca el medicamento en el laboratorio o busca en las estanterías. Vendedor de Farmacia consulta al Cliente si abona la cuota de Servicio Social. El cliente entrega documento de identificación. Vendedor de Farmacia verifica en el sistema Tini Term si el Cliente es socio o no. Vendedor de Farmacia ingresa en el sistema Farmic si el Cliente es socio o no y si abona la cuota de servicio social. Vendedor de Farmacia consulta la forma de pago. El Cliente le comunica la forma de pago. Vendedor de Farmacia ingresa los datos del artículo que lleva y la forma de pago en el sistema Farmic. El Cliente no paga con tarjeta de débito/ crédito. El Vendedor de Farmacia emite el Ticket factura del sistema Farmic. El Cliente paga en efectivo. El Vendedor de Farmacia entrega el Ticket Factura al Cliente. El Cliente entrega el valor (dinero) y el Ticket Factura al Cajero. El Cajero cobra. Continúa en procedimientos: “Controlando facturación de Farmacia” y “Controlando recetas”. 	<ol style="list-style-type: none"> No tiene en stock, entonces el Vendedor de Farmacia le comunica al cliente y finaliza el procedimiento. El Cliente paga con tarjeta de débito/crédito. <ol style="list-style-type: none"> Paga con Crediquén Vendedor de Farmacia se comunica por teléfono con Crediquén y solicita un código de autorización. Vendedor de Farmacia confecciona el cupón de la tarjeta con los datos de la tarjeta y el código de autorización. Vendedor de Farmacia pasa la tarjeta por el postnet, emitiendo este el cupón de tarjeta. El Cliente no paga en efectivo. <ol style="list-style-type: none"> El Vendedor de Farmacia entrega el pedido al Cliente junto con el Ticket Factura, cupón de tarjeta. El Cliente entrega el cupón de tarjeta y Ticket Factura al Cajero. Continúa en procedimientos: “Controlando facturación de Farmacia” y “Controlando recetas”.
Datos de salida: datos de venta	
Poscondición: artículo de Farmacia entregado al Cliente, facturado y cobrado	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento	
Persona quien controla: Dos vendedores de Farmacia, Administración de Farmacia (en procedimientos “Controlando facturación de Farmacia” y “Controlando recetas”)	
Comentarios: -	

Observaciones

① Comunicación

- La buena comunicación entre el personal de Copelco y, además, con los clientes, es imprescindible.

② Proceso

- El corroborar si el cliente paga la cuota social hace que el proceso de venta de medicamentos sea más lento. Siendo necesaria esta corroboración, queda supeditado a la buena fé de los vendedores de hacer el descuento correspondiente o no, ya que no queda ningún documento que ratifique que el vendedor consultó y que efectivamente se trate de un cliente que abone dicha cuota.
- Deberían verificar posteriormente que los descuentos se hayan aplicado como está establecido.

① Estrategia

- Han puesto a disposición de los clientes ser atendidos por 'caja rápida' (venta de medicamentos sin receta y artículos de perfumería).
- Descuentos otorgados a socios, a quienes pagan la cuota de servicio social y a los que abonan con tarjeta de crédito.

① Recursos Humanos

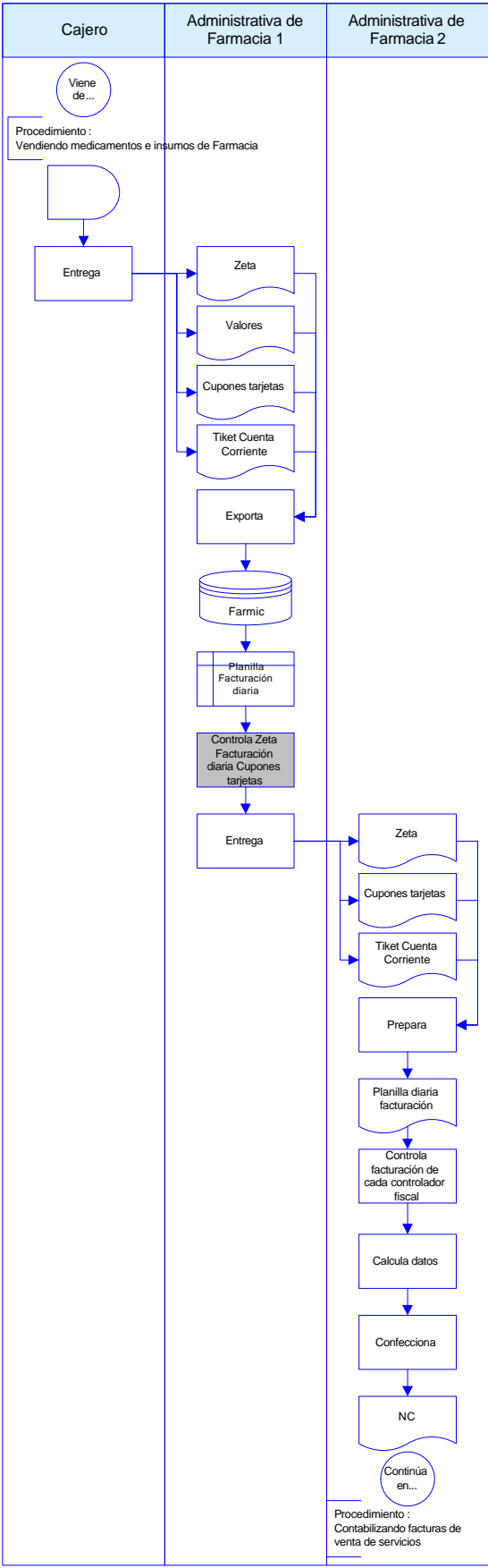
- Algunos vendedores de Farmacia continúan su capacitación en temas concernientes a Farmacia.
- No se ha capacitado en atención al cliente a todo el personal de Farmacia que tiene continuo contacto con los clientes.

② Sistemas

- Los vendedores de Farmacia deben consultar en el sistema Tini Term si el cliente paga la cuota de servicio social. A su vez, utilizan el sistema FARMIC para consultar el stock de Farmacia y facturar. El uso de dos sistemas de información en el momento de atender al cliente hace que se demore más tiempo en la venta.

- Farmacia tiene una sola PC para que todos los vendedores puedan consultar la información que provee el sistema Tini Term.

7.1.2. Procedimiento: Controlando facturación de Farmacia



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: CONTROLANDO FACTURACIÓN DE FARMACIA	
Objetivo: Controlar lo facturado por el Cajero en un turno	
Productos que suministra: Planilla de control de facturación diaria	
Beneficiarios: Contaduría	
Sectores intervinientes: Farmacia	
Precondición: Cierre de caja efectuado	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Al finalizar su turno, el Cajero le entrega el ticket Zeta, los valores (cheques, dinero en efectivo), cupones de tarjetas de crédito y débito y los ticket que se vendieron en cuenta corriente al Administrativo de Farmacia 1. 2. Administrativo de Farmacia 1 exporta la información de la facturación diaria desde el sistema Farmic a una planilla Excel. 3. Administrativo de Farmacia 1 controla que correspondan los importes del ticket Zeta y de los cupones de tarjetas con la información de la facturación diaria exportada del sistema Farmic. 4. Administrativo de Farmacia 1 entrega el ticket Zeta, los cupones de tarjeta, los ticket en cuenta corriente al Administrativo de Farmacia 2. 5. Administrativo de Farmacia 2 prepara una planilla Excel con información de la facturación diaria de Farmacia por controlador fiscal. 6. Administrativo de Farmacia 2 controla la facturación de cada controlador fiscal. 7. Administrativo de Farmacia 2 calcula los importes de impuestos de cada controlador fiscal. 8. Administrativo de Farmacia 2 confecciona las notas de crédito fiscales que se emitieron en el sistema Farmic. 9. Continúa en procedimiento: "Contabilizando facturas de venta de servicios". 	
Datos de salida: Datos de facturación de Farmacia	
Poscondición: Información de facturación entregada a Contaduría	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: Administrativo de Farmacia 1, Administrativo de Farmacia 2	
Comentarios: -	

Observaciones

① Comunicación

- La comunicación entre el personal del sector Farmacia es fluida. Todos los días realizan este procedimiento.

② Proceso

- Las Notas de crédito deben ser confeccionadas nuevamente en forma manual para que sean Notas de crédito fiscales (la NC emitida desde el sistema FARMIC es comprobante no fiscal). Además, deben preparar una planilla Excel con todas las Notas de Crédito confeccionadas para entregarla posteriormente a Contaduría.

① Estrategia

- Las personas del sector se están capacitando para poder realizar las mismas tareas y ser reemplazables entre sí.

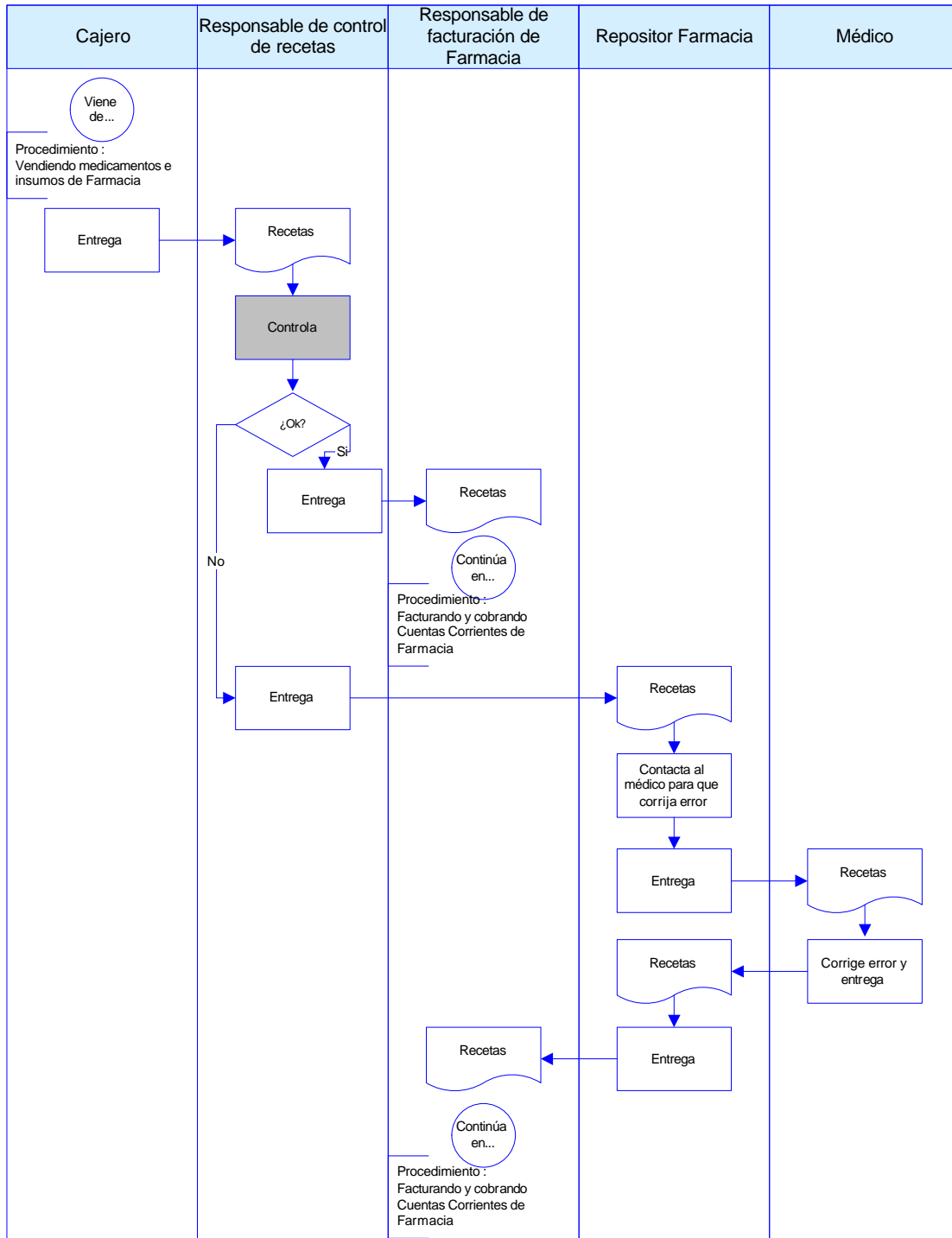
○ Recursos Humanos

- Sin observaciones.

② Sistemas

- Se utiliza la información exportada desde el sistema Farmic para obtener información analítica requerida por la Administración de Farmacia, preparando planillas Excel.

7.1.3. Procedimiento: Controlando recetas



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: CONTROLANDO RECETAS	
Objetivo: Verificar que todas las recetas estén bien confeccionadas	
Productos que suministra: Recetas controladas	
Beneficiarios: Farmacia	
Sectores intervinientes: Farmacia	
Precondición: Vendedores depositen las recetas en canasto correspondiente	
Documentos de entrada: Recetas	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de controlar recetas controla las recetas en cuanto a su confección (esté firma del médico, datos correctos de medicamento, datos del paciente, etc., según la obra social con la que se haya vendido). 2. Responsable de controlar recetas constata que alguna receta está mal confeccionada. 3. Responsable de controlar recetas entrega la receta en cuestión al Repositor de Farmacia. 4. Repositor de Farmacia va al lugar donde atiende el médico involucrado y solicita que corrija el error. 5. Repositor de Farmacia le entrega la receta al médico. 6. El médico corrige el error en la receta y se la devuelve al Repositor de Farmacia. 7. Repositor de Farmacia entrega la receta corregida al Responsable de facturación de Farmacia. 8. Continúa en procedimiento: "Facturando y cobrando Cuentas Corrientes de Farmacia". 	<ol style="list-style-type: none"> 2.1 Responsable de controlar recetas constata que las recetas están bien confeccionadas. 2.1.1 Responsable de controlar recetas entrega las recetas al Responsable de facturación de Farmacia. 2.1.2 Continúa en procedimiento: "Facturando y cobrando Cuentas Corrientes de Farmacia".
Datos de salida: -	
Poscondición: Recetas controladas y entregadas al Responsable de Facturación de Farmacia	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: Responsable de controlar recetas	
Comentarios: Cada vez que realizan una venta los Vendedores de Farmacia, depositan la receta en cuestión en un canasto. En algún momento del turno que le corresponde, el Responsable de controlar las recetas retira dichas recetas de este canasto.	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☐ **Proceso**

- Sin observaciones.

☒ **Estrategia**

- No hay una estrategia definida.

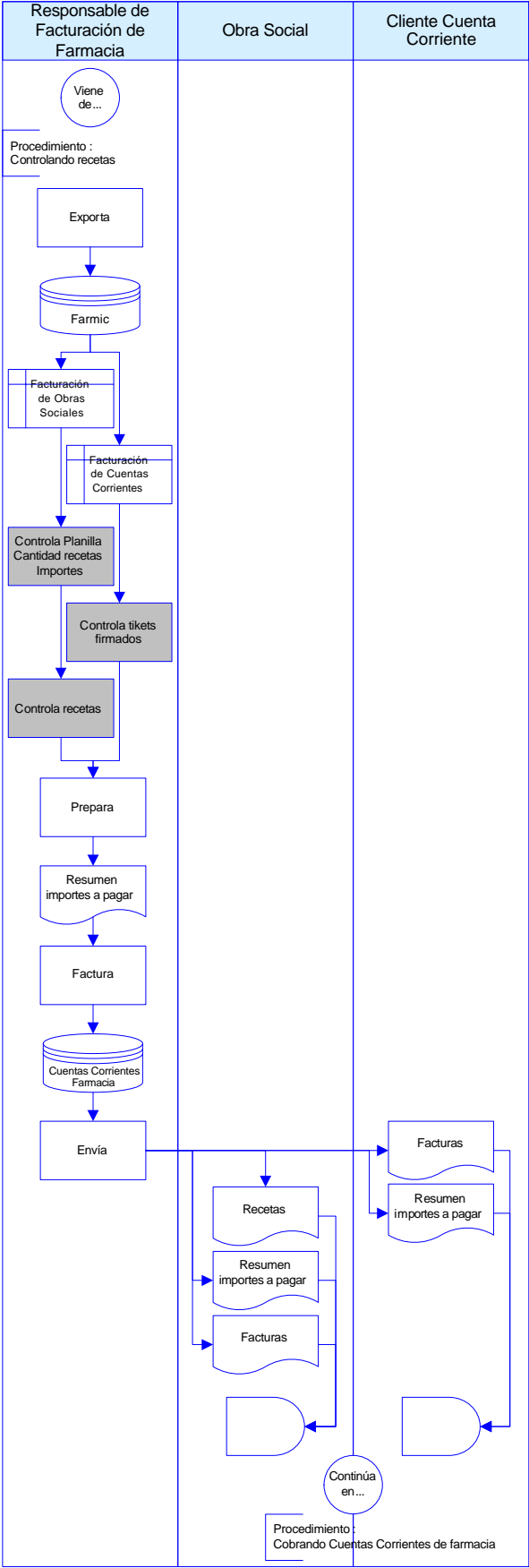
☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones

☐ **Sistemas**

- En este procedimiento no se utiliza ningún sistema informático

7.1.4. Procedimiento: Facturando cuentas corrientes de Farmacia



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: FACTURANDO CUENTAS CORRIENTES DE FARMACIA	
Objetivo: Verificar la facturación y facturar a los clientes en cuenta corriente y a Obras Sociales	
Productos que suministra: Facturas fiscales	
Beneficiarios: Farmacia	
Sectores intervinientes: Farmacia	
Precondición: Se haya controlado las recetas y entregado toda la documentación correspondiente	
Documentos de entrada: Recetas, ticket de venta	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de facturación de Farmacia exporta información de la facturación de Obras Sociales y de cuentas corrientes del sistema Farmic en planillas Excel. 2. Responsable de facturación de Farmacia controla la información de las planillas con la cantidad de recetas que le entregaron anteriormente. 3. Responsable de facturación de Farmacia controla que estén todos los ticket vendidos en cuenta corriente contra la información obtenida del sistema Farmic. 4. Responsable de facturación de Farmacia controla que las recetas estén bien confeccionadas. 5. Responsable de facturación de Farmacia prepara un resumen de los importes que deben pagar las obras sociales y cuentas corrientes. 6. Responsable de facturación de Farmacia factura desde el sistema Cuentas Corrientes de Farmacia. 7. Responsable de facturación de Farmacia envía la factura junto con un resumen de los importes a pagar al cliente en cuenta corriente, y además, las recetas a las Obras Sociales. 8. Luego de un tiempo, continúa en procedimiento: "Cobrando cuentas corrientes de Farmacia". 	
Datos de salida: Importes facturados a cuentas corrientes y a Obras Sociales	
Poscondición: Facturas recibidas por Obras Sociales y clientes en cuenta corriente	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: -	
Comentarios: -	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☒ **Proceso**

- Debido a la utilización de dos sistemas informáticos diferentes, deben reprocesar la información que obtienen de uno e ingresarla en el otro sistema. Este reproceso utiliza la herramienta informática Excel para poder hacerlo. Este procedimiento podría realizarse más eficientemente si se utilizara un solo sistema informático.

☒ **Estrategia**

- No se detectó una estrategia.

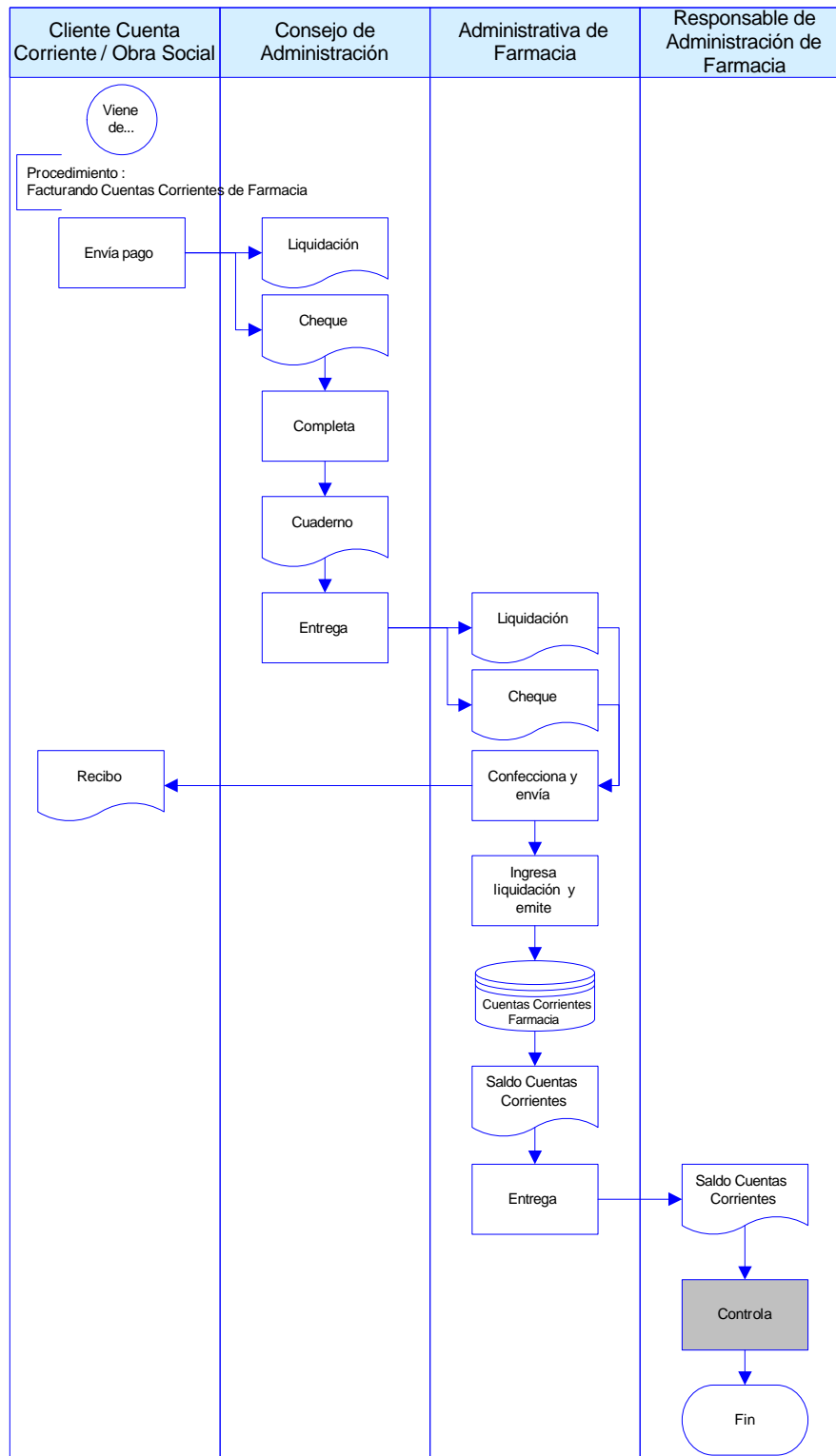
☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

☒ **Sistemas**

- Utilizan el sistema Tini Term para exportar la información de la facturación de Farmacia y el sistema Cuentas Corrientes de Farmacia para emitir la Facturas para las Obras Sociales y Cuentas Corrientes.

7.1.5. Procedimiento: Cobrando cuentas corrientes de Farmacia



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: COBRANDO CUENTAS CORRIENTES DE FARMACIA	
Objetivo: Recibir y registrar el pago de clientes en cuenta corriente y/o de Obras Sociales	
Productos que suministra: Recibo	
Beneficiarios: Farmacia	
Sectores intervinientes: Farmacia, Consejo de Administración	
Precondición: Se haya enviado la factura de Farmacia al cliente en cuenta corriente y/o Obras Sociales	
Documentos de entrada: cheque, liquidación	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Obra Social y/o cliente en cuenta corriente envía el pago con un cheque y una liquidación al Consejo de Administración 2. Consejo de Administración completa en un cuaderno la recepción. 3. Consejo de Administración entrega el cheque y la liquidación a Administrativo de Farmacia. 4. Administrativo de Farmacia confecciona el recibo correspondiente y se lo envía al cliente en cuenta corriente y/o a Obra Social. 5. Administrativo de Farmacia ingresa la liquidación y emite el saldo de la cuenta corriente del sistema Cuentas Corrientes de Farmacia. 6. Administrativo de Farmacia entrega el saldo de la cuenta corriente al Responsable de Administración de Farmacia. 7. Responsable de Administración de Farmacia controla el saldo de la cuenta corriente. 8. Fin del procedimiento. 	
Datos de salida: Importes cobrados	
Poscondición: Cobros registrados	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: Responsable de Administración de Farmacia	
Comentarios: -	

Observaciones

① **Comunicación**

- Es importante la buena y fluida comunicación entre Farmacia y el Consejo de Administración.

③ **Proceso**

- No es aconsejable que el Consejo de Administración no debería participar en procesos administrativos-operativos.

③ **Estrategia**

- No hay una estrategia definida.

○ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

② **Sistemas**

- No se utiliza una herramienta informática que registre la entrada de cheques a la Cooperativa.

Control Interno – Proceso de gestión de Farmacia

El propósito del control interno de este proceso es asegurar la venta de medicamentos e insumos de Farmacia de manera eficaz y eficiente, y su facturación y cobro en tiempo y forma.

Atributos de Control Interno

- Existe una clara asignación de tareas en Farmacia, principalmente entre vendedores, personal administrativo y el responsable de Farmacia.
- Existe un adecuado control de transacciones en Farmacia, pues las ventas se registran en el sistema informático Farmic, lo cual permite la realización de controles que se realizan posteriormente en forma manual.
- Existe un control posterior ante los problemas que presenta el controlador fiscal con el sistema Farmic.
- El control de formalidades de las recetas es importante y se realiza en forma adecuada. Este control se realiza posterior a la venta, lo cual presenta riesgos debido a que la venta ya fue realizada.

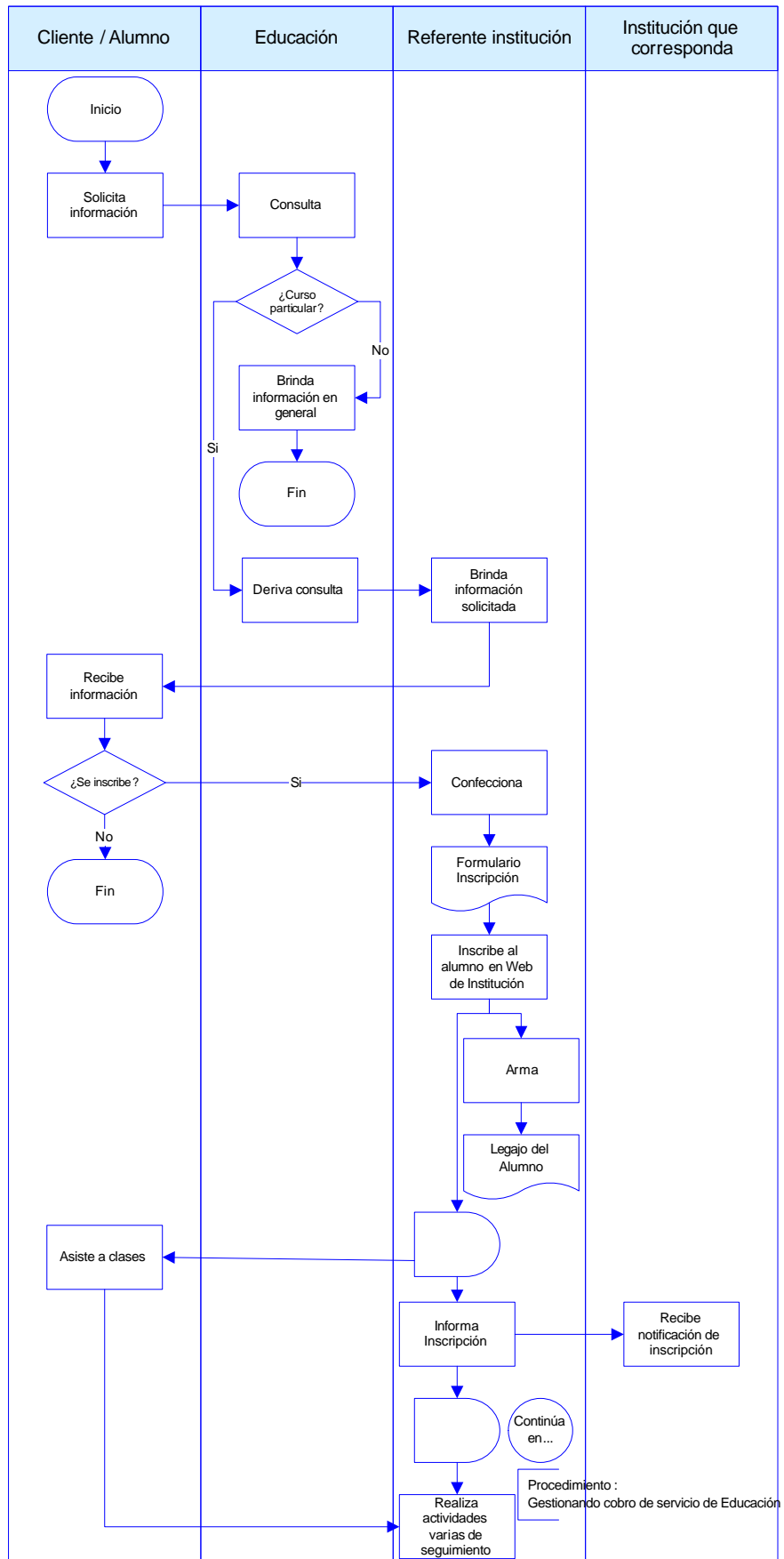
Deficiencias de Control Interno

- No se dispone de información sobre el grado de eficiencia con que se atiende a los clientes en Farmacia, pues por ejemplo, no se dispone de un sistema de turnos electrónicos que se utilice para obtener información que pueda ser utilizada para mejorar la atención.
- El sistema Farmic donde se registran las ventas es independiente del sistema Tini Term, donde se actualiza el estado de los socios de la Cooperativa y se verifica su posibilidad de acceder a los descuentos. Por lo tanto, no se realizan controles automáticos sobre la posibilidad de otorgar dichos descuentos, y esta opción es definida personalmente por cada vendedor, por lo cual existen riesgos de beneficiar con descuentos a personas que no están en condiciones.

- No existe una interfase entre el sistema Farmic y el sistema Cuentas Corrientes de Farmacia, y por lo tanto, el ingreso de la facturación a este último sistema se realiza en forma manual, duplicándose las tareas y generando mayores riesgos en la calidad de los datos.
- Respecto del cobro de las Facturas emitidas, participa en el proceso el Consejo de Administración como órgano político, lo cual no incorpora mayores controles al proceso, sino sólo un paso más que demora el control de los importes recibidos.
- El ingreso de cheques no se realiza en un sistema informático integral que permita su asignación a las Facturas emitidas, lo cual dificulta su control.

8. PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS

8.1.1. Procedimiento: Inscribiendo a servicio de Educación



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: INSCRIBIENDO A SERVICIO DE EDUCACIÓN	
Objetivo: Inscribir a un interesado en un curso que ofrece el servicio de Educación de Copelco	
Productos que suministra: Nuevo alumno en uno de los cursos que ofrece el servicio de Educación de Copelco	
Beneficiarios: Interesados de las ciudades de Cutral-Có, Plaza Huincul y aledañas	
Sectores intervinientes: Educación	
Precondición: El interesado asiste a Copelco para informarse sobre la oferta de cursos	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El interesado concurre a la sede central de Copelco y consulta sobre la oferta de cursos disponibles. 2. Si el interesado necesita información sobre un curso particular, la persona que atiende la consulta (puede ser cualquiera de los Referentes de las Instituciones) deriva la consulta al Referente correspondiente. 3. El Referente institucional brinda la información solicitada por el interesado, y éste decide si se inscribe o no en algún curso. 4. Si el interesado decide inscribirse en algún curso, el Referente completa el formulario de inscripción con los datos del alumno. 5. El Referente inscribe al alumno en la página Web de la Institución correspondiente. 6. El Referente arma el legajo con toda la documentación del alumno. 7. Una vez completada la inscripción, el alumno está en condiciones de comenzar a realizar el curso. 8. El Referente notifica a la institución que corresponda la inscripción realizada. 9. Luego de un tiempo, continúa en procedimiento: "Gestionando cobro de servicio de Educación". 10. Durante todo el curso, el referente institucional que corresponda realiza tareas varias de asistencia y seguimiento de los alumnos. 	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. Si el interesado necesita información de tipo general, la persona que atiende la consulta le informa y finaliza el procedimiento. 4.1. Si no se decide por ningún curso, finaliza el procedimiento.
Datos de salida: Datos del alumno y de nuevo servicio a prestar.	
Poscondición: El alumno nuevo ha sido inscripto formalmente en un curso	
Indicadores: Cantidad de alumnos inscriptos en cada curso	
Persona quien controla: Responsable de Educación	
Comentarios: -	

Observaciones

② Comunicación

- Mejorar la comunicación al exterior e interior de la Cooperativa de los servicios que se ofrecen y el potencial existente, permitirá ampliar la oferta de servicios.
- La comunicación interna podría mejorarse sobre todo en el traspaso de actividades de un turno (franja horaria) a otro, ya que una misma institución tiene un referente distinto por turno.

② Proceso

- La atención de interesados la realiza cualquiera de los referentes. No existe una persona dedicada a la atención a interesados que conozca toda la oferta académica y derive luego al referente indicado.
- La gestión de los materiales de biblioteca podría mejorarse, para asegurar un único control de todo el inventario de libros y videos.

③ Estrategia

- El servicio de Educación tiene un alto potencial para desarrollar más el servicio y para ello es necesario una activa estrategia de comunicación.
- Un centro de formación de estas características necesita de actualización permanente de la tecnología, por ejemplo de las PCs disponibles para los alumnos.

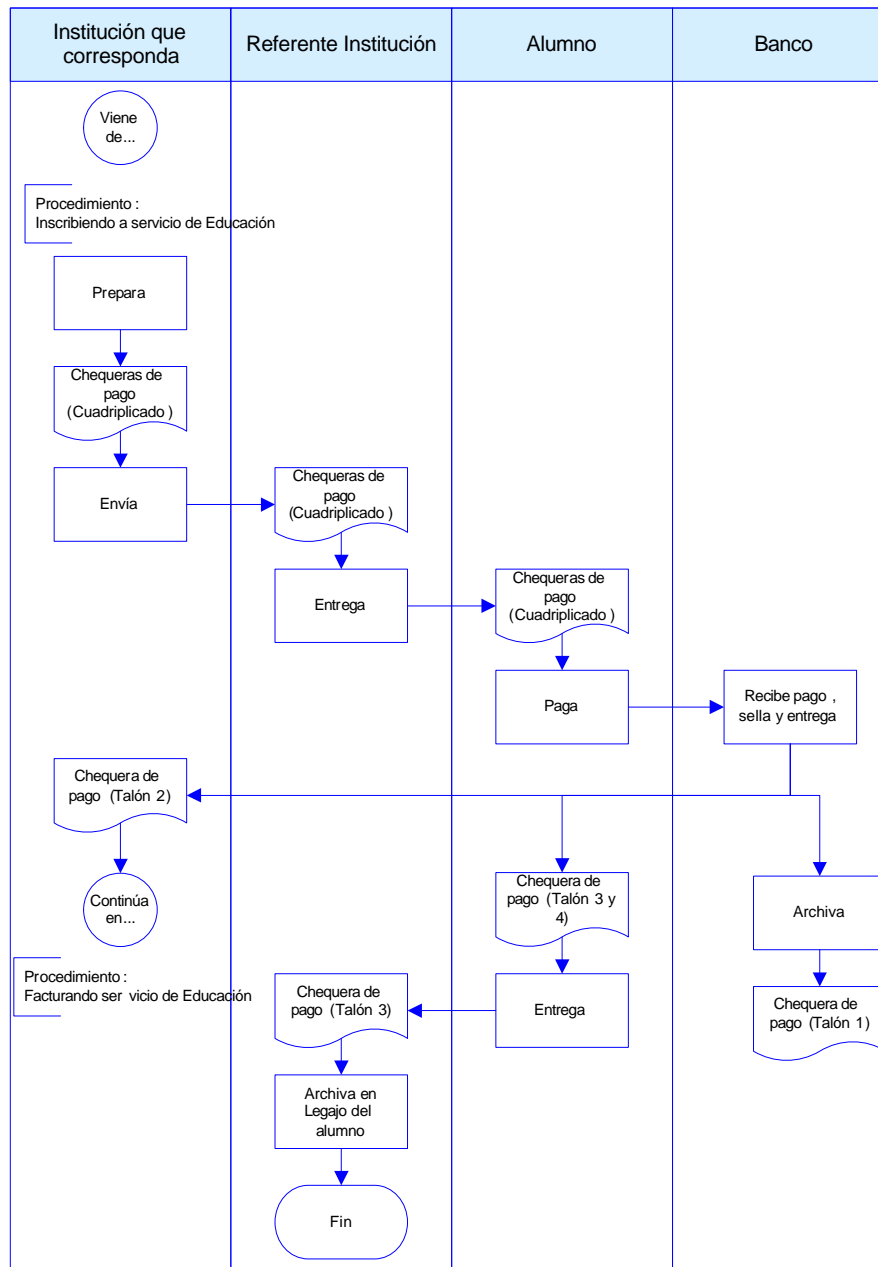
③ Recursos Humanos

- Para el volumen de servicio prestado, la cantidad de personas en el sector parece excesiva.
- Se encuentran en el sector algunas personas que han pertenecido a otros sectores de la Cooperativa, con experiencias y motivaciones muy diferentes, que dificultan la gestión del personal por parte del coordinador del área. Es necesario aclarar las actividades correspondientes a cada persona, tema que ha desarrollado ya el coordinador del área, pero tiene dificultades para implementar.
- Sería importante fortalecer el trabajo en equipo para fortalecer el sector, pues las actividades de los distintos referentes se complementan y más aún la de los referentes de una misma institución (uno en turno mañana y otro en turno tarde).

③ **Sistemas**

- No se dispone de sistemas de información integrados para la inscripción de alumnos y su posterior seguimiento.

8.1.2. Procedimiento: Gestionando cobro de servicio de Educación



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: GESTIONANDO COBRO DE SERVICIO DE EDUCACIÓN	
Objetivo: Cobrar la cuota del alumno en tiempo y forma	
Productos que suministra: Pago en Banco del alumno	
Beneficiarios: Copelco	
Sectores intervinientes: Educación	
Precondición: El alumno está inscripto en algún curso	
Documentos de entrada: Chequera de pago	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Institución que ofrece el curso prepara y envía a Copelco la chequera para que el alumno realice los pagos periódicos. La chequera consta de cuatro comprobantes por cada pago periódico que el alumno debe realizar. 2. El Referente de la Institución recibe la chequera. 3. El Referente entrega la chequera al alumno correspondiente. 4. Según el período de pago determinado, el alumno efectiviza el pago de la cuota en el Banco. 5. El Banco recibe el pago, sella los comprobantes y conserva y archiva el Talón 1 y 2 de la chequera. El Talón 2 es enviado por el Banco a la institución que ofrece el curso. 6. El Alumno conserva como comprobante el Talón 4. 7. El Alumno entrega al Referente de la Institución el Talón 3. 8. El Referente de la Institución que corresponda, archiva el Talón 3 en el legajo del alumno. 9. Fin del Procedimiento. 	
Datos de salida: datos de pago efectivizado	
Poscondición: El pago por parte del alumno se ha efectivizado en el Banco	
Indicadores: Cupones de pago recibidos	
Persona quien controla: Responsable de Educación	
Comentarios: -	

Observaciones

③ Comunicación

- Sería muy importante fortalecer la comunicación entre todos los sectores que participan de este proceso.

② Proceso

- Es necesario mejorar el seguimiento de los cobros por los servicios, pues no todos los alumnos presentan los comprobantes de pago en Banco.

① Estrategia

- Sería importante que todos los alumnos presenten en tiempo y forma los comprobantes de pago para mejorar el seguimiento.

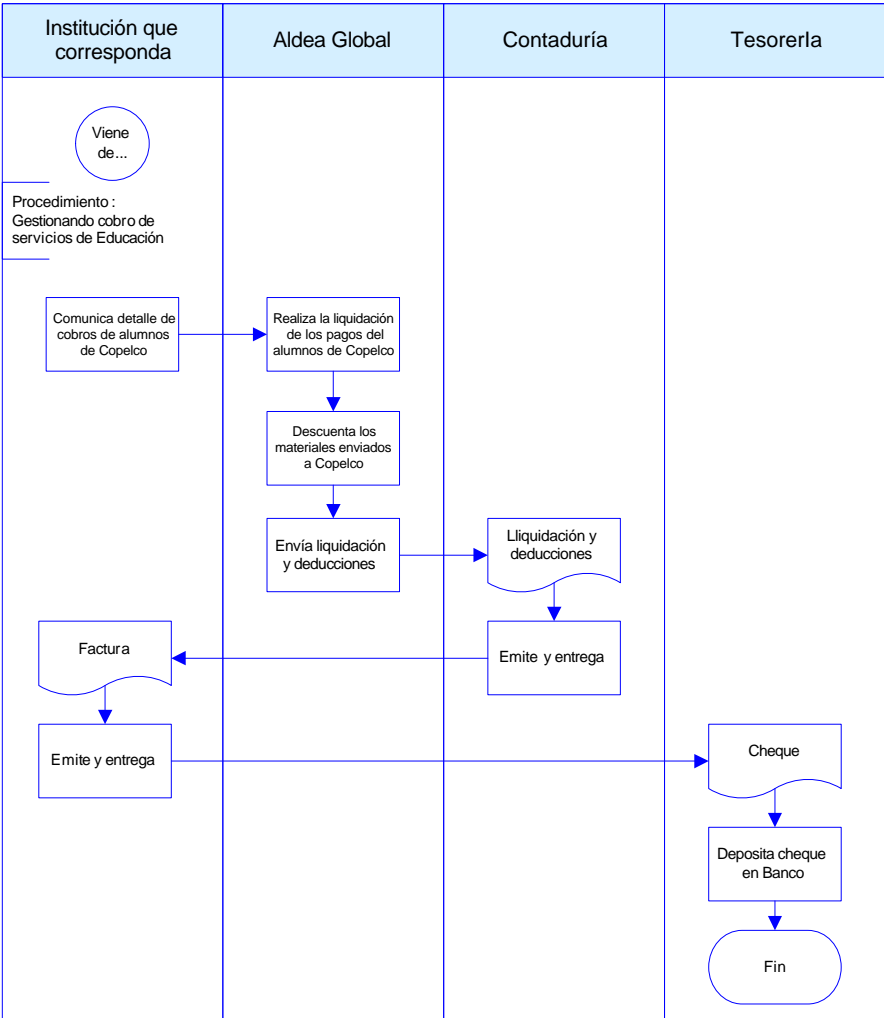
③ Recursos Humanos

- Mismas observaciones que para el procedimiento de “Inscribiendo a servicio de Educación”.

③ Sistemas

- No se dispone de sistemas de información integrados para el seguimiento de los cobros.

8.1.3. Procedimiento: Facturando servicio de Educación



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: FACTURANDO SERVICIO DE EDUCACIÓN	
Objetivo: Efectivizar el cobro de las comisiones a las instituciones por los alumnos inscriptos en Copelco para sus cursos	
Productos que suministra: Cobro recibido	
Beneficiarios: Copelco	
Sectores intervinientes: Cuentas Corriente	
Precondición: El alumno realizó el pago en Banco	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Institución educativa comunica a Aldea Global (la empresa que coordina y ofrece los servicios de comunicaciones) el detalle de los pagos realizados por los alumnos inscriptos en Copelco. 2. Aldea Global realiza la liquidación con los pagos realizados por los alumnos de Copelco. 3. Aldea Global descuenta los materiales enviados a la Cooperativa. 4. Aldea Global envía la Liquidación final al sector Contaduría. 5. Contaduría recibe la liquidación y emite la Factura en concepto de las comisiones recibidas que luego envía a Aldea Global. 6. Aldea Global recibe la Factura y emite el cheque por el importe correspondiente, que luego envía a Tesorería. 7. Tesorería deposita el cheque en el Banco. 8. Fin del procedimiento. 	
Datos de salida: datos de cobro efectuado.	
Poscondición: El cobro de las comisiones se ha efectivizado	
Indicadores: Monto cobrado por comisiones	
Persona quien controla: Responsable de Educación	
Comentarios: -	

Observaciones

③ Comunicación

- Entre los diferentes sectores que participan en este procedimiento, no muestran que exista una buena comunicación. Es necesario mejorar la comunicación.

③ Proceso

- Es necesario reformular el proceso para que el sector Educación participe en el control de las liquidaciones que se realizan para el cobro por parte de Copelco.

③ Estrategia

- Debería existir un control de las liquidaciones por parte del sector Educación que es el responsable de la prestación de los servicios.

③ Recursos Humanos

- Mismas observaciones que para el procedimiento de “Inscribiendo a servicio de Educación”.

③ Sistemas

- No se dispone de sistemas de información integrados para el seguimiento de las facturaciones recibidas y los cobros efectivizados.

Control Interno – Proceso de prestación de servicios Educativos

El propósito del control interno de este proceso es asegurar la prestación del servicio de Educación de manera eficaz y eficiente, y su cobro en tiempo y forma.

Deficiencias de Control Interno

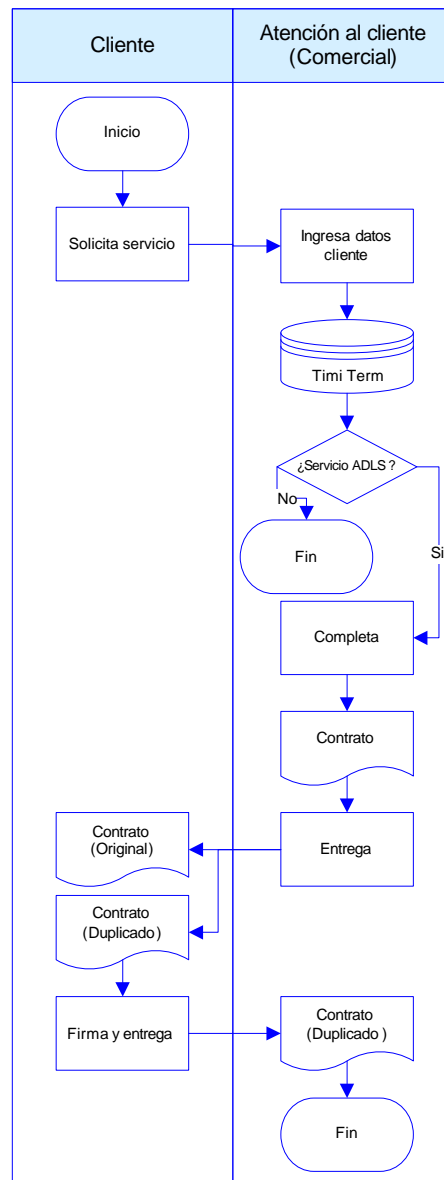
- Las tareas están claramente asignadas entre los referentes de las instituciones educativas cuyos servicios ofrece la Cooperativa, pero no existe un único responsable de la atención e información a interesados.
- Existen dos referentes para los programas que ofrece cada institución (un empleado para cada turno horario). Esta asignación de funciones imposibilita la rotación de tareas que son similares para todas las instituciones educativas.
- No existe un control de las demandas existentes, pues no se registran las solicitudes de información recibidas.
- Si bien los referentes poseen un registro de los alumnos inscriptos, no se dispone de un sistema de información integral para este servicio.
- Los procedimientos para el cobro del servicio están definidos por cada institución educativa, en particular, la documentación a utilizar. Por lo tanto, existe un control por oposición entre la información que dispone el sector y la que envía a la Cooperativa periódicamente cada institución. No obstante, es débil el control que se realiza para asegurar el cobro a todos los alumnos.
- Dentro de la Cooperativa, es el sector Comercial (Cuentas Corrientes) el que recibe la liquidación con los pagos realizados por los alumnos que reciben el servicio a través de Copelco. Esto podría facilitar un control por oposición respecto de la información que dispone el propio sector Educación, pero en realidad no existe un procedimiento para asegurar el control sobre los pagos que se incluyen en la liquidación que envía cada entidad educativa, respecto de los comprobantes recibidos por la Cooperativa. Es decir, no está formalmente definido el procedimiento y los controles que aseguren la correcta facturación de los servicios de Educación.

- Respecto del control patrimonial de la Cooperativa, el sector Educación dispone de importante material e infraestructura. Estos recursos se controlan pues se utilizan en forma permanente, no obstante, la biblioteca no es gestionada en forma adecuada y son débiles los controles que aseguren la existencia de todo el material.
- La inexistencia de un sistema de información integral para el servicio de Educación, dificulta la obtención de indicadores sobre la calidad del servicio prestado y la performance de los empleados.

9. PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET

9.1. Subproceso: Instalación de servicio de Internet

9.1.1. Procedimiento: Gestionando solicitud de servicio de Internet



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: GESTIONANDO SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET	
Objetivo: Dar de alta nuevos usuarios de Internet	
Productos que suministra: Nuevo cliente registrado	
Beneficiarios: Socios de la Cooperativa	
Sectores intervinientes: Atención al Cliente	
Precondición: Solicitud de socio de la Cooperativa	
Documentos de entrada: El socio conoce la oferta de servicio de Internet de la Cooperativa	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Cliente se presenta personalmente en la sede central de Copelco y solicita el servicio de Internet. 2. Atención al Cliente atiende al Cliente e ingresa en el sistema informático (Tini Term) los datos del mismo y la alternativa del servicio de Internet seleccionada. 3. Si la alternativa seleccionada es el servicio ADSL, el personal de Atención al Cliente completa un contrato tipo de prestación del servicio de Internet donde se detallan datos personales del socio y el número de Módem ADSL que se entregará al Cliente. 4. Atención al Cliente entrega el contrato (original y duplicado) al Cliente. 5. El Cliente firma el contrato y el duplicado del mismo se archiva en Atención al Cliente. 6. Fin del Procedimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 3.1. Si la alternativa seleccionada es el servicio común (dial-up) finaliza el procedimiento.
Datos de salida: Datos de socio y de nuevo servicio a instalar.	
Poscondición: El socio ha sido ingresado como cliente del servicio de Internet	
Indicadores: Cantidad de socios dados de alta	
Persona quien controla: Administrativo del Sector Internet	
Comentarios: -	

Observaciones

③ Comunicación

- Es necesaria una más fluida comunicación entre Atención al Cliente, quienes recibe las solicitudes de alta, y el sector Internet quienes realiza los procedimientos posteriores.

③ Proceso

- Un adecuado sistema de información agilizaría todo el procedimiento de alta, y también los procedimientos posteriores.

② Estrategia

- Es necesario que los sectores Atención al Cliente e Internet definan en forma conjunta la información a solicitar, los requisitos mínimos requeridos y el modo de registrar la información en los sistemas.

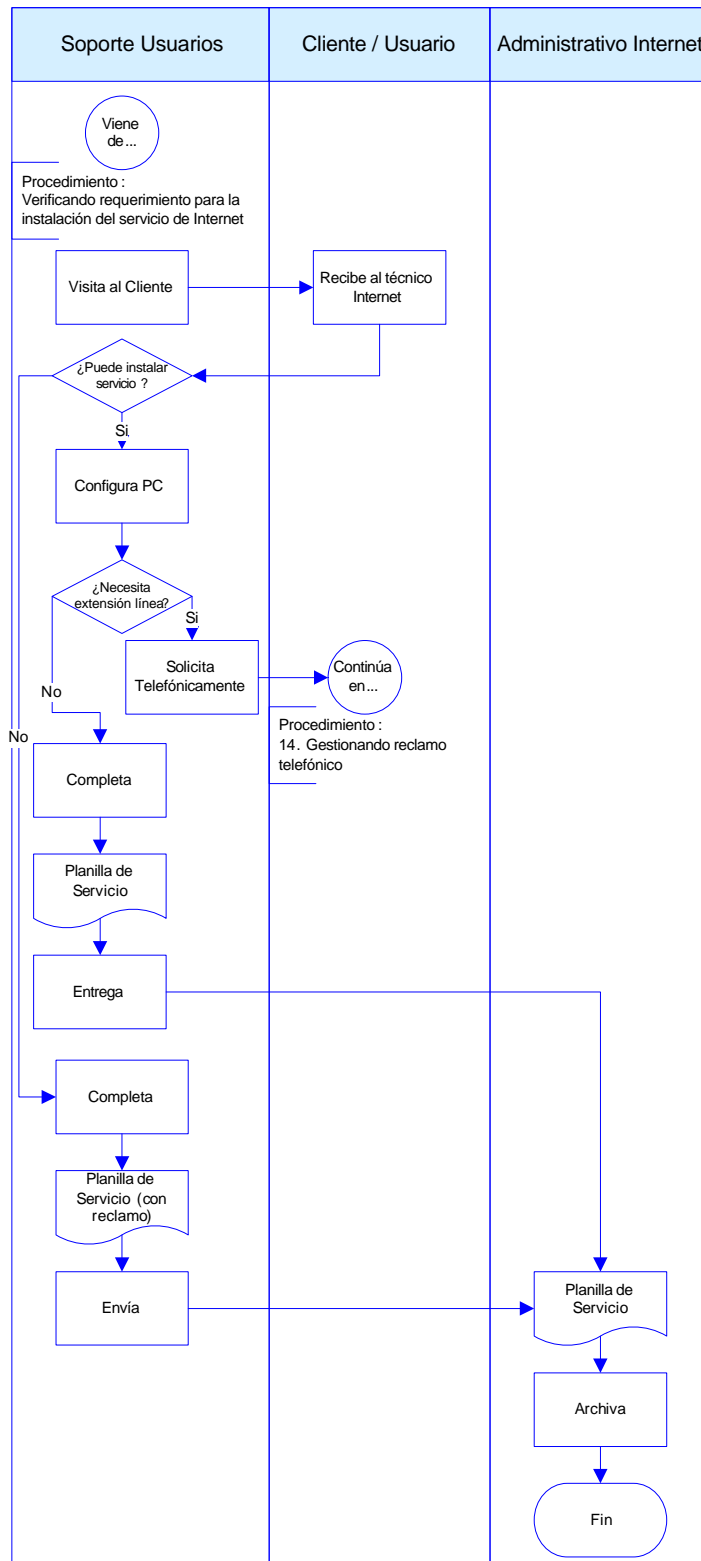
① Recursos Humanos

- Podría evaluarse la posibilidad de que el servicio se solicite directamente en el sector Internet. Esto requerirá de personal responsable de esta actividad.

③ Sistemas

- No se dispone de un sistema informático que permita registrar las altas en forma adecuada, lo cual dificulta la instalación del servicio, su facturación y todo el seguimiento posterior del servicio.

9.1.2. Procedimiento: Instalando servicio de Internet



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: INSTALANDO SERVICIO DE INTERNET	
Objetivo: Instalar y dejar funcionando el servicio de Internet	
Productos que suministra: Servicio de Internet instalado	
Beneficiarios: Usuario de Internet	
Sectores intervinientes: Internet	
Precondición: El cliente satisface los requerimientos de equipamiento mínimo	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Soporte a Usuarios visita al Cliente y analiza si es posible instalar el servicio de Internet. 2. Si es posible instalar el servicio, el Personal de Soporte a Usuarios configura la PC del Cliente. 3. Seguidamente, Personal de Soporte a Usuarios analiza con el Cliente si es necesario extender la línea telefónica. 4. Si no es necesaria la extensión de la línea telefónica, el Personal de Soporte a Usuarios completa la 'Planilla de Servicio' donde se describen las tareas realizadas y la completitud de la instalación del servicio de Internet. 5. Soporte a Usuarios entrega la 'Planilla de Servicio' al Administrativo de Internet. 6. Administrativo de Internet archiva la 'Planilla de Servicio'. 7. Fin del Procedimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 2.1.1 Si no es posible instalar el servicio, el Personal de Soporte a Usuarios completa la 'Planilla de Servicio' donde se describen las causas por las cuales no fue posible instalar el servicio. 2.1.2. Continúa en punto 5. 4.1.1 Si necesita una extensión de la línea telefónica, Personal de Soporte a Usuarios solicita telefónicamente al servicio de Atención de reclamos (número 114) la necesidad del servicio. 4.1.2. Continúa en procedimiento: "Gestionando reclamo telefónico"
Datos de salida: Datos de tareas realizadas	
Poscondición: Se ha instalado el servicio de Internet	
Indicadores: Cantidad de servicios de Internet instalados	
Persona quien controla: Responsable del Sector Internet	
Comentarios: -	

Observaciones

① Comunicación

- No se han establecido canales de comunicación para conocer y evaluar cuál es el desenvolvimiento del personal operativo, quien tiene un contacto directo con los clientes.

③ Proceso

- Es necesario realizar un seguimiento de los trabajos solicitados telefónicamente a través del 114 para la extensión de las líneas telefónicas.

① Estrategia

- Podrían programarse las instalaciones de los servicios para determinados días de la semana para evitar desatender los reclamos que se reciben en forma continua, ya que los responsables de ambas actividades son los mismos.

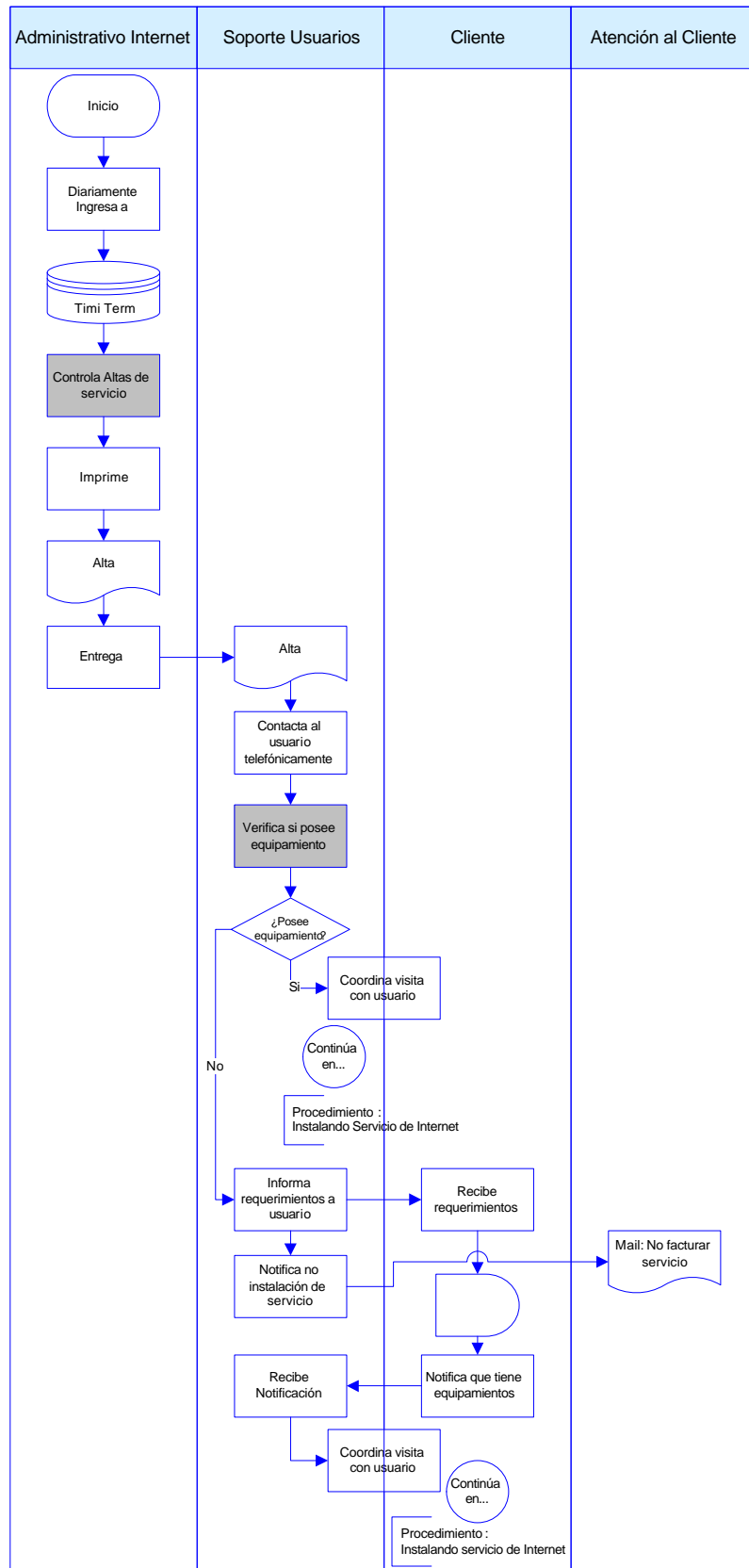
② Recursos Humanos

- Es importante la capacitación en comunicación de los sectores operativos quienes tienen relación directa con los clientes.

③ Sistemas

- No se dispone de un sistema que permita registrar las tareas realizadas al momento de instalar el servicio.
- Idealmente los sistemas de atención de reclamos de Energía y toda la gestión de Internet (y seguramente también la gestión operativa de Energía y Telefonía) debieran estar integrados para mejorar la coordinación de los servicios que se prestan y los reclamos que se reciben.

9.1.3. Procedimiento: Verificando requerimiento para la instalación del servicio de Internet



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: VERIFICANDO REQUERIMIENTOS PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET	
Objetivo: Verificar que el cliente satisface los requerimientos mínimos para la instalación del servicio de Internet	
Productos que suministra: Requerimientos mínimos para instalar el servicio de Internet verificados	
Beneficiarios: Usuario del servicio de Internet	
Sectores intervinientes: Internet	
Precondición: El cliente ha sido ingresado al sistema informático como nuevo usuario con los datos correctos	
Documentos de entrada: Personal de Atención al Cliente registró todos los datos necesarios del cliente	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Administrativo de Internet verifica diariamente las altas de nuevos usuarios del servicio de Internet registrados en el sistema Tini Term por Atención al Cliente el día anterior. 2. Administrativo de Internet Imprime un listado con todas las altas registradas. 3. Administrativo de Internet entrega el listado de altas al personal de Soporte a Usuarios. 4. El personal de Soporte a Usuarios se comunica telefónicamente con cada nuevo cliente para verificar si dispone del equipamiento mínimo requerido para la instalación del servicio. 5. Si el cliente no dispone del equipamiento mínimo necesario, el personal de Soporte a Usuarios le informa en forma detallada estos requerimientos para que sean gestionados por el cliente. 6. El personal de Soporte a Usuarios envía un correo electrónico al sector Atención al Cliente para que no se emita la Factura por el servicio de Internet al nuevo cliente porque la instalación aún no se ha concretado. 7. Una vez que el cliente satisface los requerimientos mínimos de equipamiento, éste se comunica con el Sector Internet para coordinar una visita para la instalación del servicio. 8. Continúa en procedimiento: “Instalando servicio de Internet”. 	<ol style="list-style-type: none"> 5.1.1. Si el cliente dispone del equipamiento mínimo necesario, coordina una visita para la instalación del servicio. 5.1.2. Continúa en procedimiento: “Instalando servicio de Internet”.
Datos de salida: -	
Poscondición: Se ha verificado que el cliente dispone del equipamiento mínimo y se ha coordinado una visita para la instalación del servicio de Internet	
Indicadores: Cantidad de servicios instalados	
Persona quien controla: Responsable del Sector Internet	
Comentarios: -	

Observaciones

① Comunicación

- Es necesaria una más fluida comunicación entre Atención al Cliente, quien debería verificar el cumplimiento de los requerimientos mínimos necesarios, y el sector Internet, que realiza los procedimientos posteriores.

① Proceso

- Podría coordinarse la visita de los técnicos al momento de recibir la solicitud en Atención al Cliente, para evitar el posterior contacto de Soporte a Usuarios. Para ello es necesario un adecuado sistema de programación de visitas y disponibilidad de materiales.
- Debería verificarse la disponibilidad de los requerimientos mínimos por parte del cliente al momento de la solicitud de servicio.

① Estrategia

- No existe una estrategia definida para este procedimiento.

② Recursos Humanos

- Ídem a observaciones del procedimiento “Instalando servicio de Internet”.

③ Sistemas

- No se dispone de un sistema informático que permita registrar y gestionar los contactos con los clientes de forma adecuada.
- El sistema Tini Term no permite registrar los datos sobre el alta de clientes en el servicio de Internet, que permita disponer al sector Internet de la información necesaria.

Control Interno - Subproceso: Instalación de servicio de Internet

El propósito del control interno de este subproceso es asegurar la instalación del servicio Internet en tiempo y forma.

Atributos de Control Interno

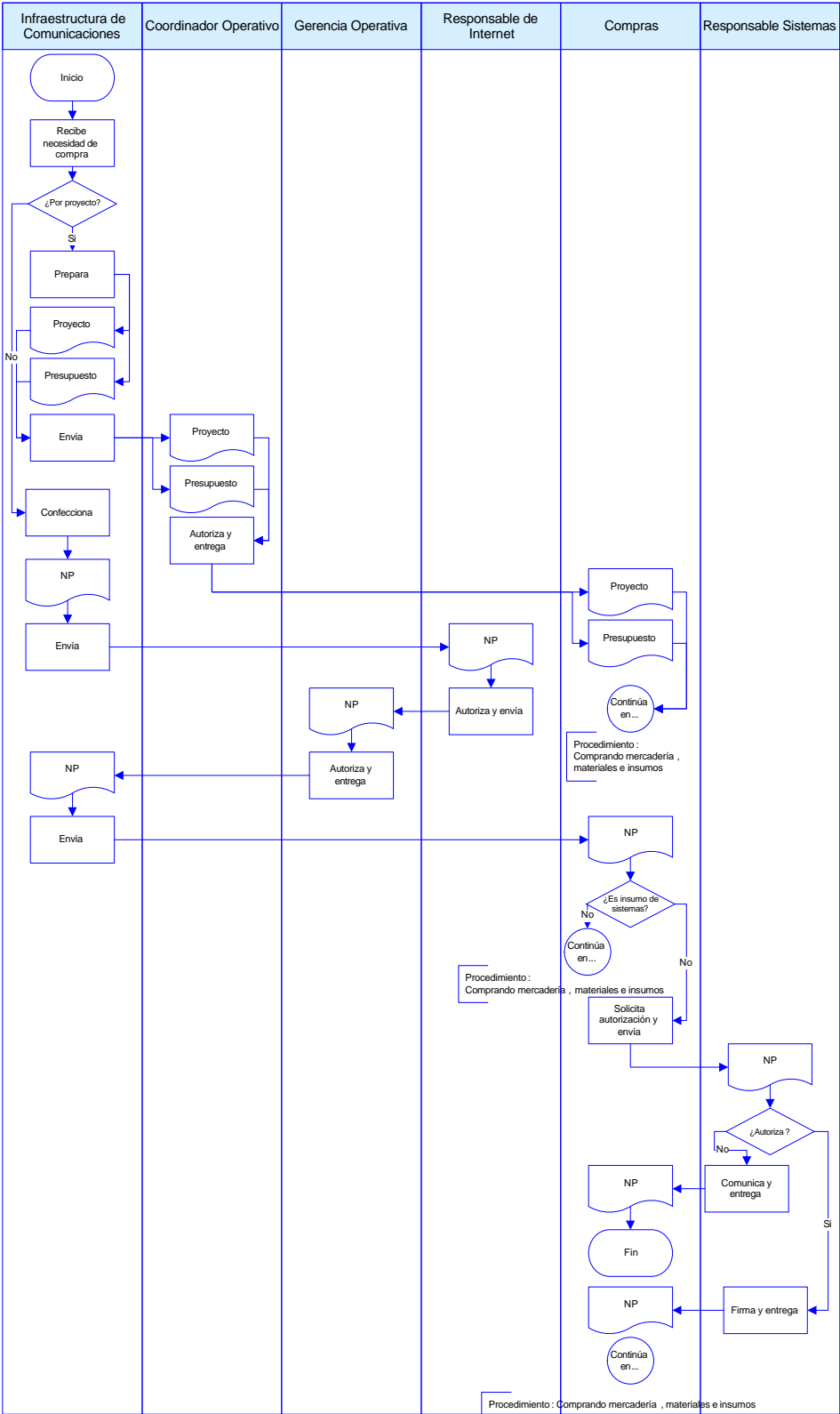
- Las funciones están claramente asignadas y el responsable informal del sector y el resto del personal (estos últimos en menor medida) conoce las tareas que los otros empleados del sector realizan. Esto permite la rotación del personal, porque si bien existe una persona asignada a la verificación diaria de las altas, bajas y modificaciones de clientes, el responsable del sector conoce el procedimiento.

Deficiencias de Control Interno

- El control de las transacciones es débil pues se realiza manualmente, ya que el sistema Tini Term donde se registran las solicitudes de alta, baja y modificación, no es confiable y la información es incompleta. Es posible disponer de información sobre la actividad del sector, pero no es posible realizar un seguimiento del tiempo medio de instalación o la eficiencia y efectividad en que las solicitudes son atendidas.
- El control de los recursos físicos, en este caso los módems, presenta debilidades pues el registro en el sistema Tini Term no permite un seguimiento adecuado de su instalación y desinstalación y su cobro.
- La gestión del servicio en su conjunto presenta controles que no se documentan adecuadamente. No se dispone de un sistema de gestión de contactos con el cliente para registrar todas las actividades que se realizan para instalar el servicio.
- La información se registra en papel, en planillas que se archivan en el sector. Esto permite disponer de la información, pero la búsqueda para el seguimiento de la prestación del servicio podría mejorarse con un sistema informático adecuado.

9.2. Subproceso: Adquisición de materiales e insumos para Servicio de Internet

9.2.1. Procedimiento: Gestionando compras de materiales e insumos para servicio de Internet



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: GESTIONANDO COMPRA DE MATERIALES E INSUMOS PARA EL SERVICIO DE INTERNET	
Objetivo: Solicitar materiales e insumos	
Productos que suministra: Materiales e insumos solicitados	
Beneficiarios: Solicitante del Sector Internet	
Sectores intervinientes: Internet, Gerencia Operativa, Compras, Sistemas	
Precondición: Necesidad de insumos y/o materiales en el Sector Internet	
Documentos de entrada:	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal de Infraestructura de Comunicaciones recibe necesidades de insumos y/o materiales de personal del Sector Internet. 2. Si la necesidad que surge corresponde a insumos y/o materiales menores o rutinarios, personal de Infraestructura de Comunicaciones confecciona una Nota de Pedido con el detalle del material requerido. 3. Infraestructura de Comunicaciones envía la Nota de Pedido al Responsable de Internet. 4. El Responsable del Sector Internet autoriza y envía la Nota de Pedido a la Gerencia Operativa. 5. Gerencia Operativa aprueba y entrega la Nota de Pedido a personal de Infraestructura de Comunicaciones. 6. Personal de Infraestructura de Comunicaciones envía la Nota de Pedido al Sector Compras. 7. El Sector Compras analiza la Nota de Pedido y si se solicitan insumos de computación o relacionado a sistemas informáticos, consulta al Responsable de Sistemas, remitiendo la Nota de Pedido. 8. Si el Responsable de Sistemas aprueba la compra, firma la Nota de Pedido y la entrega a Compras. 9. Continúa en procedimiento: “Comprando mercadería, materiales e insumos”. 	<ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Si la necesidad que surge corresponde a un proyecto generado por el Sector Internet, éste proyecto es elaborado junto al presupuesto de necesidades de materiales e insumos por el personal de Infraestructura de Comunicaciones. 2.1.2 Una vez elaborado el proyecto y su presupuesto, personal de Infraestructura de Comunicaciones envía la documentación al Coordinador Operativo para que éste lo analice. 2.1.3 Si el Coordinador Operativo aprueba el proyecto y su presupuesto, envía la documentación al Sector Compras. 2.1.4. Continúa en procedimiento: “Comprando mercadería, materiales e insumos”. 7.1. Si no son insumos de computación o relacionados a informática, continúa en procedimiento “Comprando mercadería, materiales e insumos”. 8.1 El Responsable de Sistemas no aprueba la compra, le comunica a Compras y le devuelve la Nota de Pedido. 8.2 Fin del procedimiento.
Datos de salida: Datos de pedido de compra	
Poscondición: Se ha iniciado la gestión para la compra de materiales e insumos para el Sector Internet	
Indicadores: Monto de compras solicitadas	
Persona quien controla: Responsable de Internet, Gerencia Operativa y Coordinador Operativo	
Comentarios: -	

Observaciones

② Comunicación

- La Gerencia de Copelco se comunica directamente con el responsable informal del sector, ya que el responsable formal ha delegado casi totalmente la gestión en él.
- Es necesario mejorar la comunicación y el trabajo conjunto para la gestión de compras con el sector Sistemas en particular.

② Proceso

- Es necesario definir claramente el proceso de compra para los nuevos proyectos (grandes inversiones) y de insumos informáticos (actualmente se envían para autorizar por el sector Sistemas).
- El proceso de compras de insumos deberían simplificarse, para evitar tantas aprobaciones y formularios.

② Estrategia

- No existe una estrategia definida para este procedimiento.
- Sería recomendable la elaboración de presupuestos anuales o trimestrales de inversiones que requiere el sector.

① Recursos Humanos

- Existen en el sector personas capacitadas en las actividades de programación de sistemas de información.

③ Sistemas

- No se dispone de un sistema que permita registrar las solicitudes de compra y poder realizar un seguimiento a su gestión.

Control Interno – Subproceso: Adquisición de materiales e insumos para servicio de Internet

El propósito del control interno de este subproceso es asegurar que las solicitudes de compra que surgen en el sector Internet sean presentadas en tiempo y forma para su análisis, aprobación y gestión de compra.

Atributos de Control Interno

- Es importante en este subproceso la aprobación de las solicitudes dentro del sector. Este control se realiza para cada una de las solicitudes.

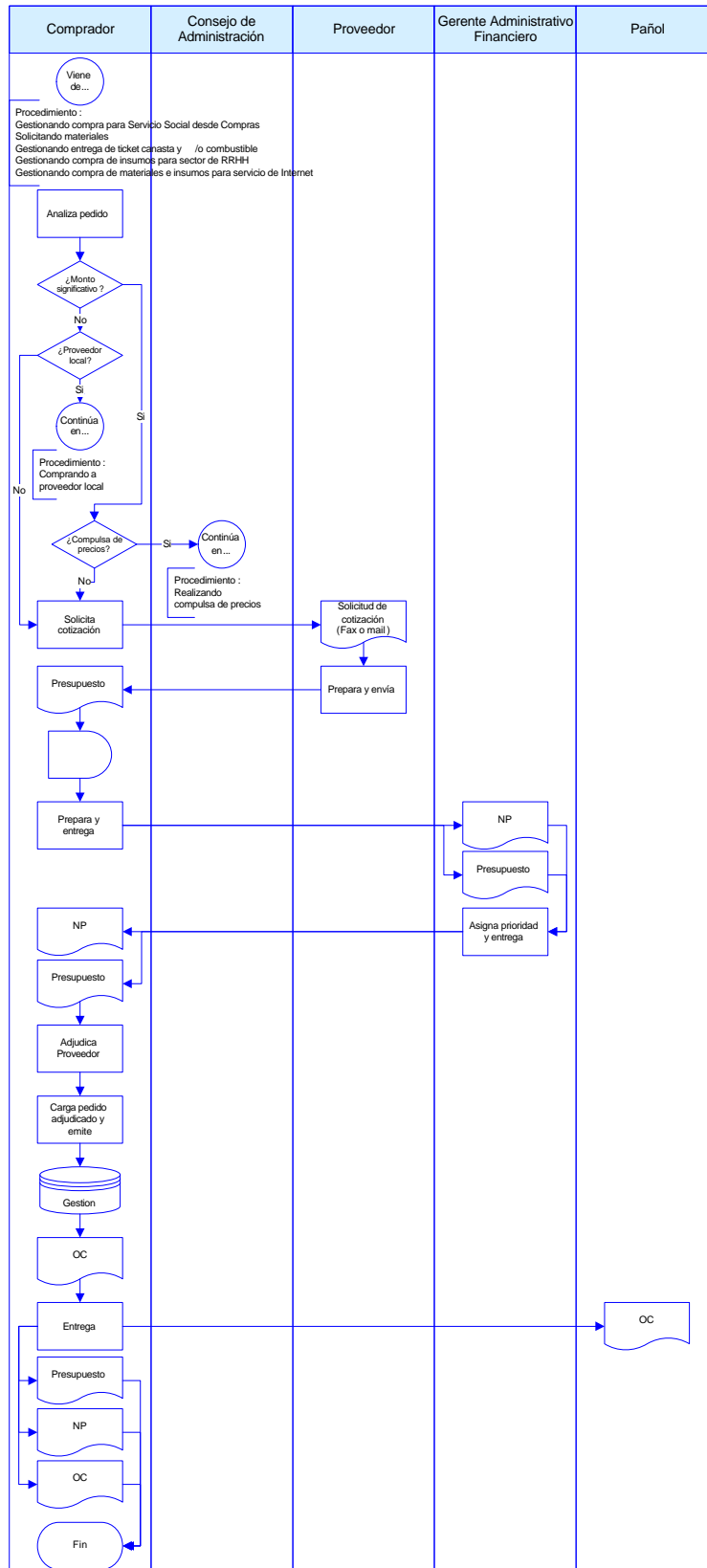
Deficiencias de Control Interno

- Los proyectos para el sector, y por consiguiente las compras que se realizan para ejecutarlos no responden a una estrategia definida por la Cooperativa, sino más bien a necesidades que el propio sector identifica para la prestación del servicio actual y futuro.
- Al no existir presupuestos, no pueden efectuar un control presupuestario de las compras que realiza el sector.
- Las funciones e instancias de aprobación están claramente definidas, y existe un procedimiento informal para la solicitud de compras.
- El control que realiza el sector Sistemas pareciera ser excesivo, pues el responsable de este sector desconoce la actividad y las necesidades del sector Internet.
- Existe un débil control a nivel de transacciones, pues si bien se documentan las solicitudes en las Notas de Pedido, el seguimiento de los pedidos no es sencillo de realizar porque no existen registros informáticos de los mismos.
- Cuentan con información sobre el nivel de actividad del sector Internet, pero no se generan reportes sobre la performance del mismo y sus necesidades de compra.

10.PROCESO DE COMPRA Y PAGO A PROVEEDORES

10.1. Subproceso: Compra de mercadería, materiales, medicamentos e insumos

10.1.1. Procedimiento: Comprando mercadería, materiales e insumos



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: COMPRANDO MERCADERÍA, MATERIALES E INSUMOS	
Objetivo: Comprar mercadería, materiales e insumos según lo requerido por los sectores	
Productos que suministra: -	
Beneficiarios: Todos los sectores de la Cooperativa	
Sectores intervinientes: Compras, Pañol, Gerencia	
Precondición: Se haya recibido la solicitud de compra de algún sector de la Cooperativa	
Documentos de entrada: Pedido de compra	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> Comprador analiza el pedido. Comprador determina que el monto de lo solicitado no es significativo. Comprador determina que, según lo solicitado, no debe comprarle a proveedores locales. Comprador solicita cotización a tres proveedores enviándoles una 'Solicitud de cotización' vía mail o fax. Proveedor prepara y envía su presupuesto. Luego de un tiempo, el Comprador prepara la 'Nota de Pedido' y se la entrega junto con los presupuestos al Gerente Administrativo Financiero (le entrega varios pedidos y presupuestos). Gerente Administrativo Financiero asigna prioridad a los pedidos y devuelve la 'Nota de Pedido' y presupuestos al Comprador. Comprador adjudica el proveedor. Comprador carga el pedido en el sistema Gestión y emite del mismo la 'Orden de Compra'. Comprador entrega copia de la 'Orden de Compra' a Pañol. Comprador archiva el presupuesto, 'Nota de Pedido' y 'Orden de Compra' hasta la recepción del pedido. Continúa en procedimiento: "Recibiendo pedido". 	<ol style="list-style-type: none"> Comprador determina que el monto de lo solicitado es significativo. <ol style="list-style-type: none"> Comprador determina que debe realizar una compulsa de precios. <ol style="list-style-type: none"> Continúa en procedimiento: "Realizando compulsa de precios". Comprador determina que no debe realizar una compulsa de precios <ol style="list-style-type: none"> Continúa en punto 4. Comprador determina que, según lo solicitado, debe comprarle a proveedores locales. <ol style="list-style-type: none"> Continúa en procedimiento: "Comprando a proveedor local".
Datos de salida: 'Orden de Compra'	
Poscondición: Proveedor haya recibido 'Orden de Compra'	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: Gerente Administrativo Financiero	
Comentarios: No tienen establecido los montos a comprar que determinaría que deben solicitar autorización	

Observaciones

③ Comunicación

- Los diferentes sectores le solicitan los pedidos de compra a través de cualquier medio. No tienen estandarizado medios de comunicación formales de solicitud de pedidos de compra.
- Si el Consejo de Administración y la Gerencia tienen participación en este procedimiento, deberían mantener una comunicación más fluida con los Compradores.

③ Proceso

- El no tener definidos montos topes para definir qué tipo de compra deben llevar adelante, deja que quede a criterio de los compradores cómo deben gestionar la compra, lo cual ocasiona que no pueda controlarse si las gestiones de compra se realizaron de la manera más eficaz y eficiente posible.
- En muchas ocasiones este procedimiento no se realiza eficazmente debido a que no emiten la Orden de Compra correspondiente o lo efectúan posteriormente.

③ Estrategia

- No existe una estrategia definida para este procedimiento.
- No se utilizan presupuestos.
- Falta de planificación de compras habituales.
- No se analizan los gastos por diferentes sectores ni servicios.
- No se ha definido niveles de autorizaciones de compras.

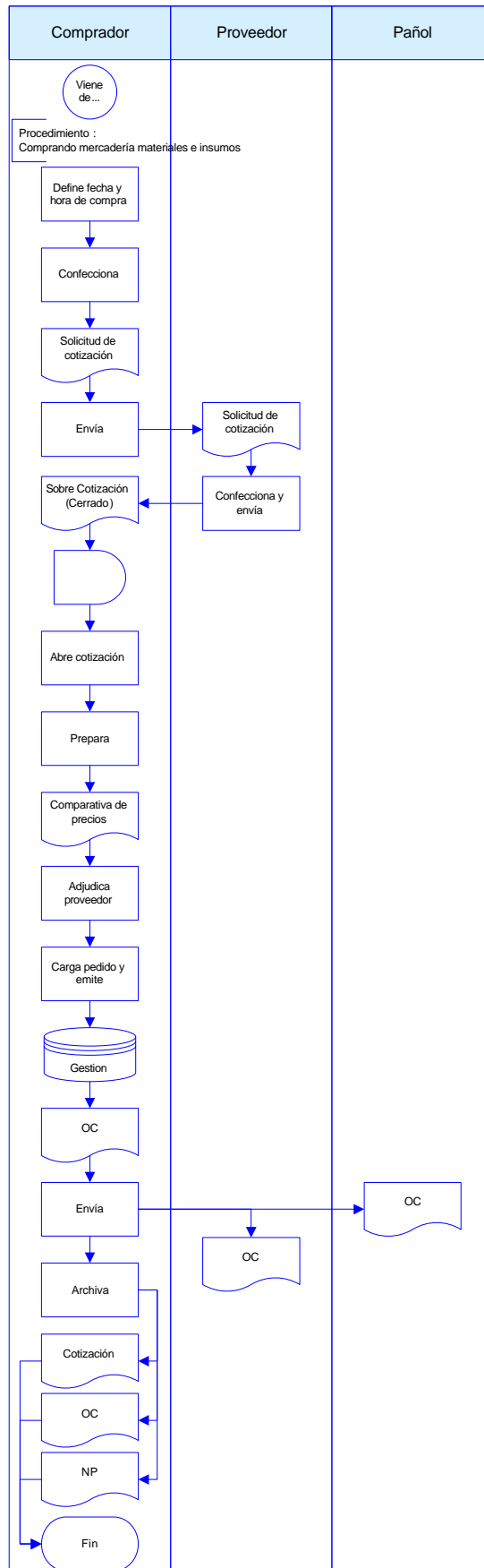
③ Recursos Humanos

- Falta de capacitación en la utilización del sistema Gestión.

③ Sistemas

- Se utiliza el sistema Gestión para emitir las Órdenes de Compra. Hoy día el funcionamiento de este sistema es muy lento. Esto ha llevado a que utilicen otro sistema denominado “Stock” en Pañol para almacenar todos los materiales e insumos de la Cooperativa y gestionar su entrega.

10.1.2. Procedimiento: Realizando compulsa de precios



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: REALIZANDO COMPULSA DE PRECIOS	
Objetivo: Comprar mercadería, materiales e insumos según lo requerido por los sectores a través de una compulsa de precios	
Productos que suministra: -	
Beneficiarios: Todos los sectores de la Cooperativa	
Sectores intervinientes: Compras, Pañol, Gerencia	
Precondición: Se haya recibido la solicitud de compra de algún sector de la Cooperativa y determinado de que es necesario efectuar una compulsa de precios	
Documentos de entrada: Pedido de compra	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprador define fecha y hora de apertura de sobres. 2. Comprador confecciona 'Solicitud de cotización'. 3. Comprador envía la 'Solicitud de cotización' a tres proveedores. 4. Proveedor confecciona y envía el sobre cerrado con su cotización al Comprador. 5. Llegada la fecha y hora determinada para la apertura de sobres, el Comprador abre los mismos. 6. Comprador prepara una planilla conteniendo los datos de cotización de cada proveedor. 7. Comprador adjudica proveedor. 8. Comprador carga el pedido en el sistema Gestión y emite la 'Orden de Compra' del mismo. 9. Comprador envía la 'Orden de Compra' al proveedor y una copia de la misma a Pañol. 10. Comprador archiva la cotización, 'Orden de Compra' y 'Nota de Pedido' hasta la recepción del mismo. 11. Continúa en procedimiento: "Recibiendo pedido" 	
Datos de salida: 'Orden de Compra'	
Poscondición: Proveedor haya recibido 'Orden de Compra'	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: -	
Comentarios:	

Observaciones

① Comunicación

- La comunicación entre el sector de Compras y Pañol es fluida pero informal, ya que todos los días alguno de los Compradores se dirige a Pañol para llevarle documentación.
- Es muy importante que la Orden de Compra sea entregada a Pañol, porque la necesitan para registrar los materiales e insumos en el momento en que el proveedor envíe la mercadería.

③ Proceso

- Ante la adjudicación del proveedor, no se solicita ni un asesoramiento ni una autorización técnica, es decir, si lo ofertado por el proveedor corresponde técnicamente con lo requerido.
- La comparación de precios no se registra en un documento formal que ratifique que se realizó una compulsa de precios.
- No tienen un registro de proveedores habilitados.

③ Estrategia

- No existe una estrategia definida para este procedimiento.
- No se ha definido cómo deben realizarse las compulsas de precios, si privadas (invitaciones especiales) o públicas.

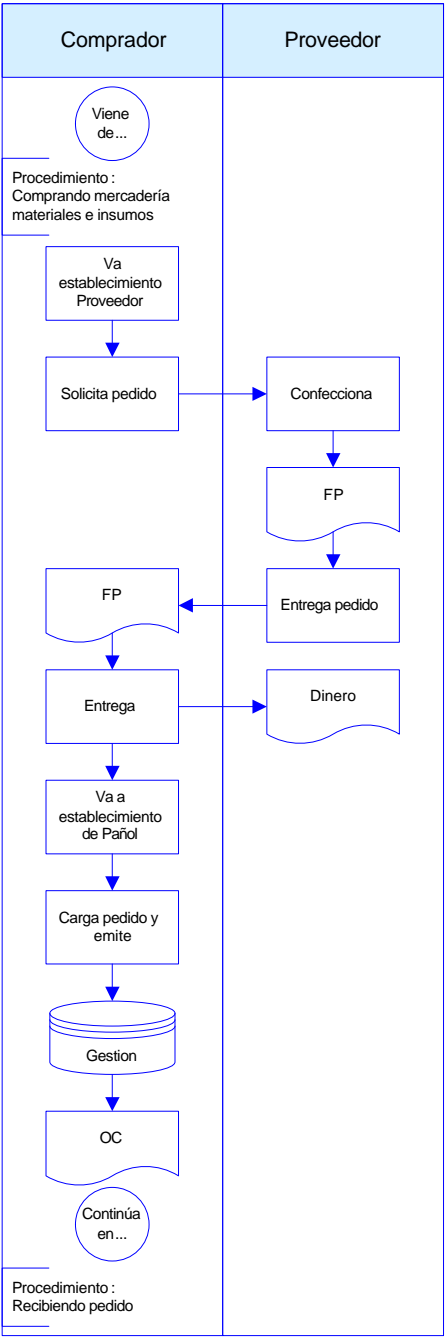
③ Recursos Humanos

- Ídem a procedimiento “Comprando mercadería, materiales e insumos”.

③ Sistemas

- No se utiliza el sistema Gestión para registrar la comparativa de precios.

10.1.3. Procedimiento: Comprando a proveedor local



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: COMPRANDO A PROVEEDOR LOCAL	
Objetivo: Comprar mercadería, materiales e insumos según lo requerido a algún proveedor local (de la ciudad de Cutral-Có o Plaza Huincul)	
Productos que suministra: -	
Beneficiarios: Todos los sectores de la Cooperativa	
Sectores intervinientes: Compras, Pañol, Gerencia	
Precondición: Se haya recibido la solicitud de compra de algún sector de la Cooperativa y determinado de que es necesario efectuar comprarle a algún proveedor local	
Documentos de entrada: Pedido de compra	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprador va al establecimiento del proveedor. 2. Comprador solicita el pedido. 3. Proveedor confecciona la Factura. 4. Proveedor entrega el pedido junto con la Factura al Comprador. 5. Comprador entrega paga el pedido al Proveedor. 6. Comprador va a establecimiento de Pañol. 7. Comprador carga el pedido en el sistema Gestión y emite del mismo la Orden de Compra. 8. Continúa en procedimiento: “Recibiendo pedido”. 	
Datos de salida: ‘Orden de Compra’	
Poscondición: -	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: -	
Comentarios: -	

Observaciones

○ **Comunicación**

- Sin observaciones.

③ **Proceso**

- Los Compradores emiten la Orden de Compra del sistema Gestión posterior a la realización de la compra.
- No se detectaron controles del proceso.

③ **Estrategia**

- No existe una estrategia definida para este procedimiento.

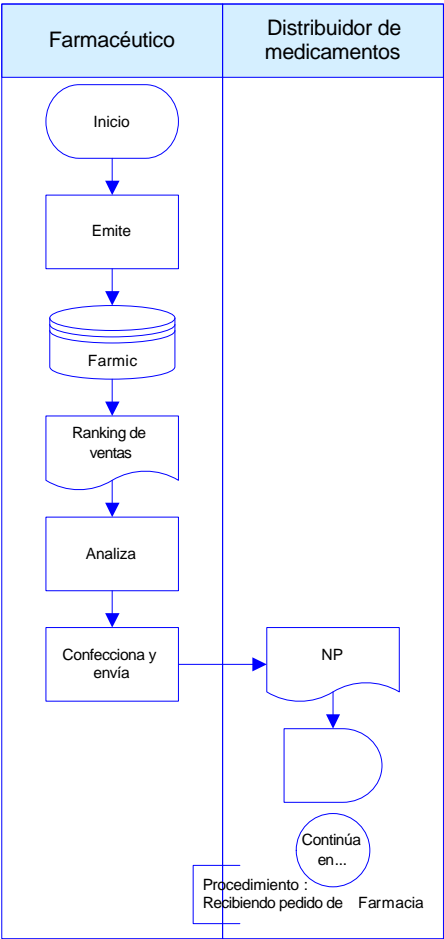
● **Recursos Humanos**

- Ídem a procedimiento “Comprando mercadería, materiales e insumos”.

③ **Sistemas**

- El sistema Gestión no es utilizado de acuerdo a cómo está diseñado.

10.1.4. Procedimiento: Comprando medicamentos e insumos programados



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: COMPRANDO MEDICAMENTOS E INSUMOS PROGRAMADOS	
Objetivo: Comprar medicamentos e insumos que tienen establecido un punto mínimo de pedido	
Productos que suministra: Medicamentos e insumos	
Beneficiarios: Farmacia	
Sectores intervinientes: Farmacia, ciudadanos de Cutral Có y Plaza Huincul	
Precondición: Farmacéutico constata que tiene un stock mínimo de medicamentos e insumos o reciba la solicitud de compra de Servicio Social	
Documentos de entrada: Mail de solicitud de pedido de Servicio Social	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Farmacéutico emite del sistema Farmic un ranking de ventas. 2. Farmacéutico analiza cuáles medicamentos e insumos se han vendido más. 3. Farmacéutico confecciona una 'Nota de Pedido' y se la envía al Distribuidor de medicamentos. 4. Luego de un tiempo, continúa en procedimiento: "Recibiendo pedido de Farmacia". 	
Datos de salida: 'Nota de Pedido'	
Poscondición: Se reciban los medicamentos e insumos	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: -	
Comentarios: -	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☒ **Proceso**

- Ausencia de autorizaciones de compra. Queda a criterio de una sola persona decidir qué se debe comprar, cuánto y a quién.
- No se emiten Órdenes de Compra.
- Posteriormente, la Nota de Pedido no llega a manos de quien controla la recepción del pedido.
- No se verifica previamente a iniciar la gestión de compra, si Pañol tiene en existencia el pedido solicitado.

☒ **Estrategia**

- Han definido un stock mínimo y montos de dinero máximo para la compra de medicamentos e insumos.

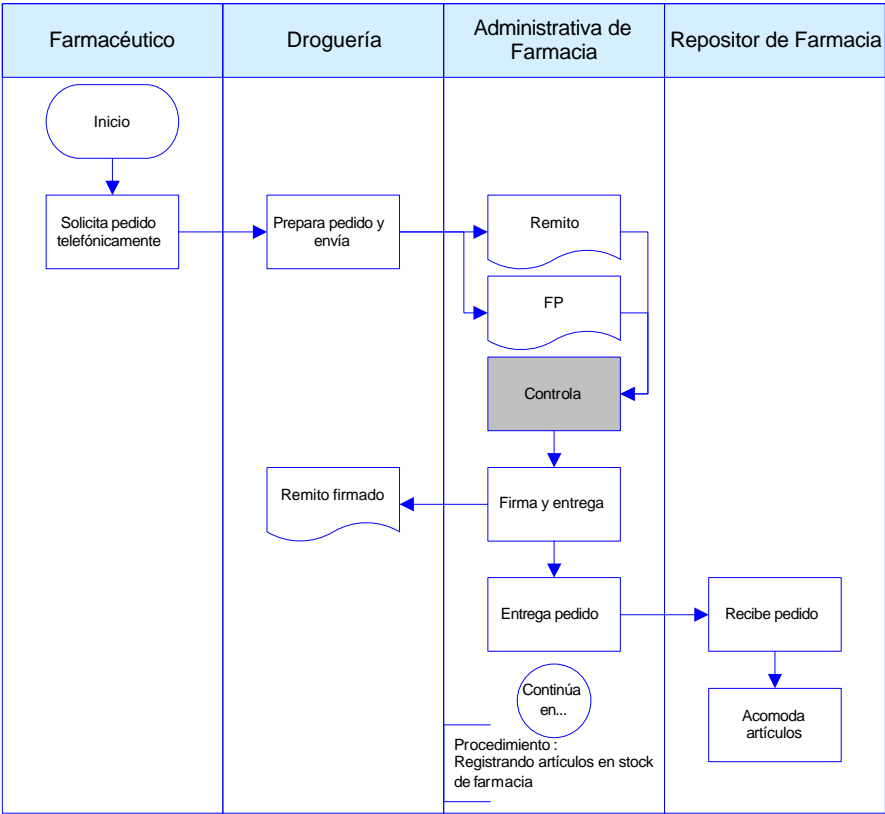
☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

☒ **Sistemas**

- Se utiliza el sistema Farmic para obtener información del stock de Farmacia. No utiliza el sistema Gestión para emitir una Orden de Compra.

10.1.5. Procedimiento: Comprando medicamentos requeridos en forma urgente



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: COMPRANDO MEDICAMENTOS REQUERIDOS EN FORMA URGENTE	
Objetivo: Comprar medicamentos que se requieren en forma urgente	
Productos que suministra: Medicamentos e insumos	
Beneficiarios: Farmacia, ciudadanos de Cutral-Có y Plaza Huincul	
Sectores intervinientes: Farmacia	
Precondición: Farmacéutico verifique que requiere comprar en forma urgente un medicamento	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Farmacéutico solicita el pedido telefónicamente a la Droguería. 2. Droguería prepara el pedido y lo envía junto con el Remito y Factura a la Administrativa de Farmacia. 3. Administrativa de Farmacia controla el pedido recibido con el Remito y lo facturado. 4. Administrativa de Farmacia firma y entrega el Remito a la Droguería. 5. Administrativa de Farmacia entrega el pedido al Repositor de Farmacia. 6. Repositor de Farmacia acomoda los artículos en las estanterías o en el laboratorio. 7. Continúa en procedimiento: “Registrando artículos en stock de Farmacia”. 	
Datos de salida: ‘Remito’, ‘Factura’	
Poscondición: Registración de artículos en stock de Farmacia para que puedan ser vendidos	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: -	
Comentarios: -	

Observaciones

① **Comunicación**

- Es importante la comunicación fluida entre el personal del sector. Sólo existe comunicación informal.

② **Proceso**

- Entre quien solicita el pedido y quien recibe, no existe documentación formal que sirva para cotejar si lo que está entregando el proveedor corresponde al pedido solicitado en forma urgente.

① **Estrategia**

- Han definido un stock mínimo y montos de dinero máximo para la compra de medicamentos e insumos. En este procedimiento utilizan fondos de la caja chica de Farmacia.

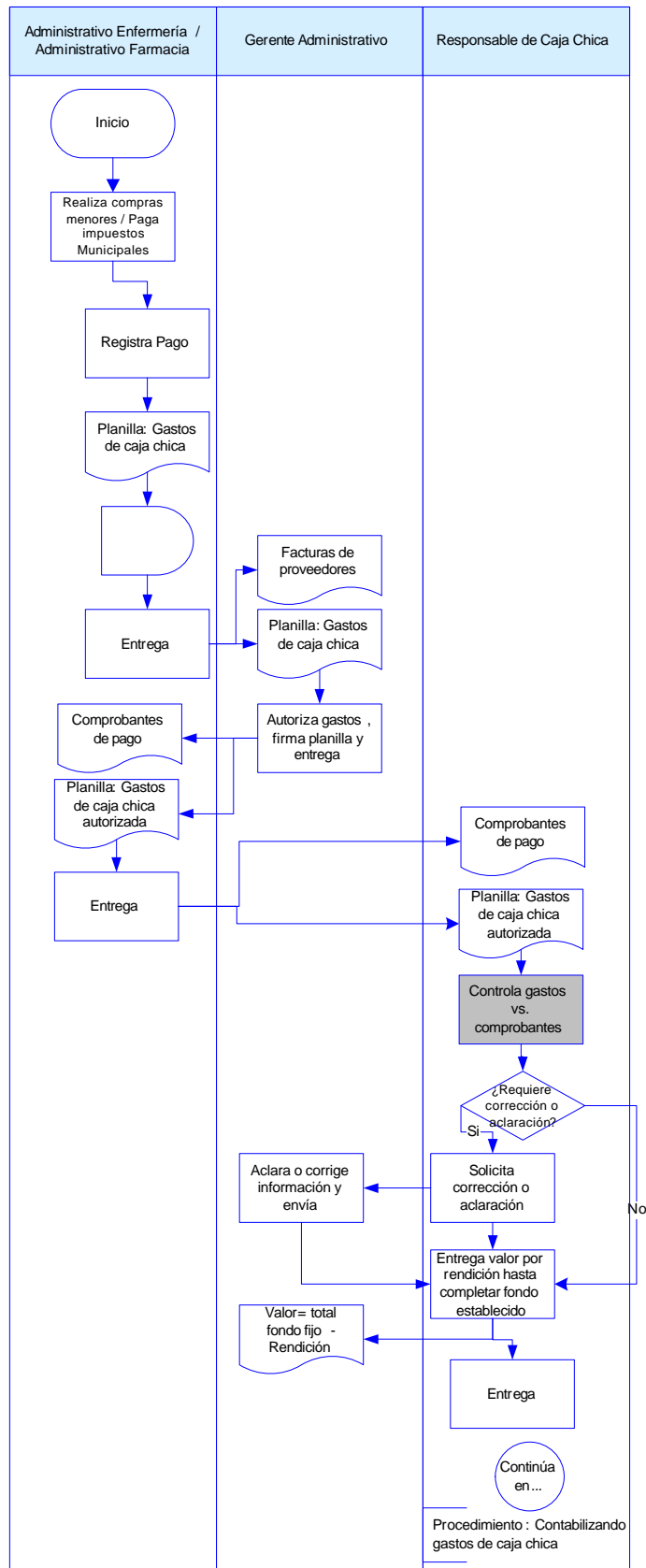
○ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

③ **Sistemas**

- No se utiliza ningún sistema informático para registrar las operaciones de este procedimiento.

10.1.6. Procedimiento: Comprando con fondos de caja chica



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: COMPRANDO CON FONDOS DE CAJA CHICA	
Objetivo: Pagar, autorizar y rendir gastos menores	
Productos que suministra: Medicamentos, insumos, etc.	
Beneficiarios: Farmacia, Enfermería	
Sectores intervinientes: Farmacia, Enfermería, Tesorería, Gerencia	
Precondición: Farmacéutico verifique que requiere comprar en forma urgente un medicamento	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrativa de Enfermería/ Administrativa de Farmacia realiza compras por montos chicos de dinero y/o paga impuestos municipales. 2. Administrativa de Enfermería/ Administrativa de Farmacia registra el pago en una 'Planilla de Gastos de Caja Chica'. 3. Luego de un tiempo, entrega la 'Planilla de Gastos de Caja Chica' y los comprobantes de pago de Proveedores al Gerente Administrativo Financiero. 4. Gerente Administrativo Financiero autoriza los gastos, firma y entrega la 'Planilla de Gastos de Caja Chica' y las Facturas de Proveedores a Administrativa de Enfermería/ Administrativa de Farmacia. 5. Administrativa de Enfermería/ Administrativa de Farmacia entrega la 'Planilla de Gastos de Caja Chica' y los comprobantes de gastos al Responsable de Caja Chica. 6. Responsable de Caja Chica controla los comprobantes contra los gastos informados en la planilla. 7. Responsable de Caja Chica verifica que está todo correcto. 8. Responsable de Caja Chica entrega el valor (dinero) por el monto total de la rendición hasta completar el monto establecido para esa caja chica a la Administrativa de Enfermería/ Administrativa de Farmacia (Total Fondo Fijo - Total comprobantes gastos) 9. Continúa en procedimiento: "Contabilizando gastos de caja chica". 	<ol style="list-style-type: none"> 7.1. Responsable de Caja Chica verifica que no está correcto. 7.1.1 Responsable de Caja Chica solicita corrección o aclaración de la rendición al Administrativo de Enfermería/ Administrativo de Farmacia. 7.1.2. Administrativo de Enfermería/ Administrativo de Farmacia corrige la información o le explica al Responsable de Caja Chica.
Datos de salida: comprobantes de gastos, planilla de rendición	
Poscondición: reintegro de dinero por rendición presentada	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: Tesorería	
Comentarios:	

Observaciones

① **Comunicación**

- No se detecta la existencia de comunicación entre quien aprueba las rendiciones de caja chica y quien controla y reintegra los fondos.

③ **Proceso**

- Este procedimiento se podría realizar más eficientemente si se utiliza un sistema informático integrado a las compras de toda la Cooperativa.

③ **Estrategia**

- No tienen definido qué tipo de gastos pueden pagarse por caja chica.

○ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

③ **Sistemas**

- No dejan registro de gastos de caja chica en ningún sistema informático, sólo en planillas Excel. Posteriormente se registran las facturas en el sistema Gestión sin detalle de su proveedor.

Control Interno – Subproceso: Compra de mercadería, materiales, medicamentos e insumos

El propósito de control interno de este subproceso es asegurar que se compren los bienes que demandan los diferentes servicios de la Cooperativa en forma eficaz, eficiente y acorde a los tiempos de los servicios.

Atributos de Control Interno

- Se ha definido un monto en pesos para las compras que realiza Farmacia con la aprobación del Gerente Administrativo.
- Farmacia trabaja con un stock mínimo de medicamentos e insumos.

Deficiencias de Control Interno

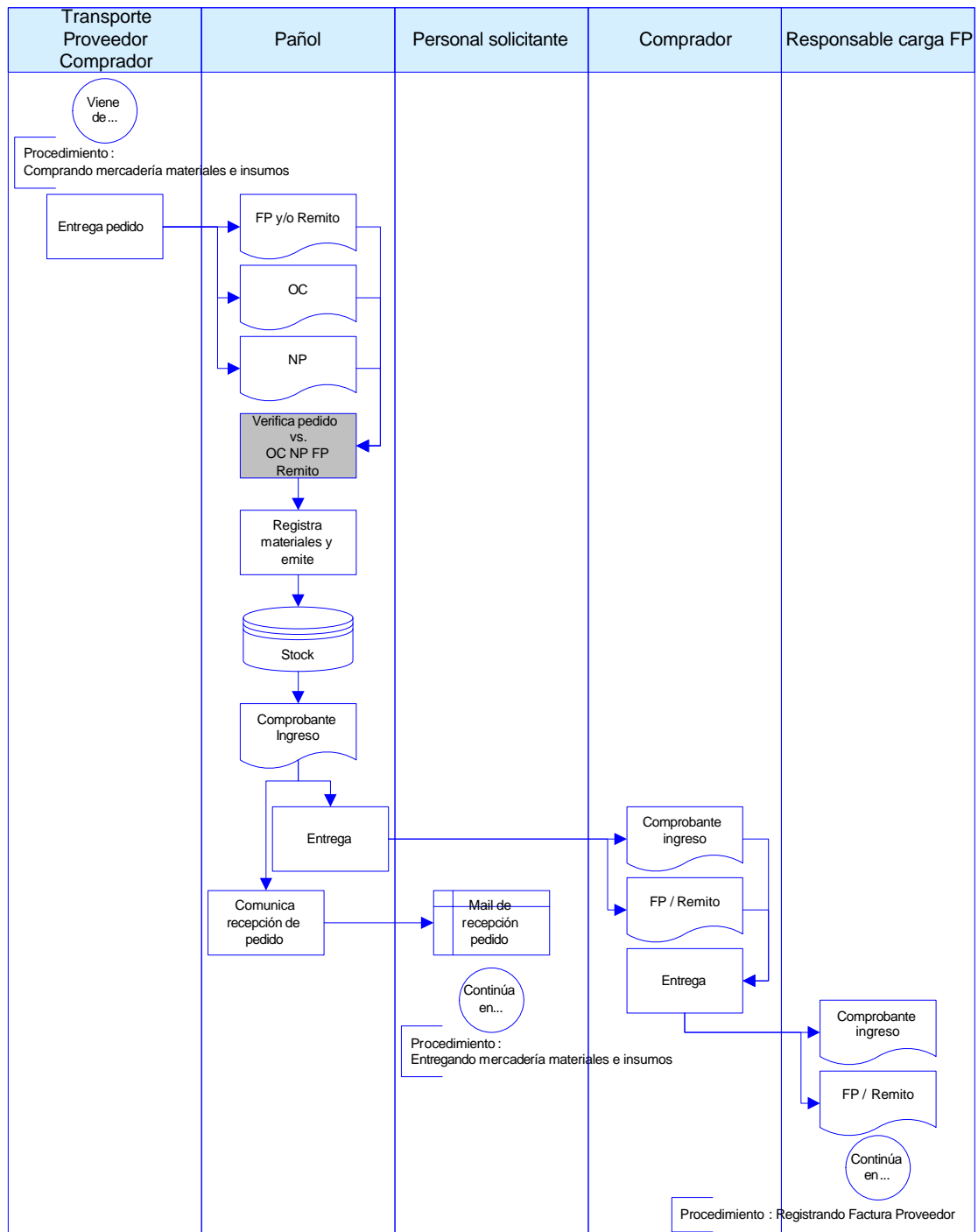
- No se han establecido procedimientos, reglas, normas que determinen el accionar de las diferentes gestiones de compras.
- No se ha definido montos económicos ni en unidades para realizar las compras. Tampoco una clasificación por rubros ni catálogo de artículos aptos para las compras. No se han establecido normas que definan las condiciones para comprar según las distintas metodologías (a proveedores locales, no locales, compulsa de precios, caja chica, etc.). No se realizan licitaciones públicas y/o privadas.
- Previo a iniciar la gestión de compra, no se contempla los compromisos futuros de pago a proveedores.
- En el proceso de selección de proveedores, al igual que en la compulsa de precios, no participa algún técnico que aporte especificaciones técnicas para la selección de la mejor oferta. Todas las decisiones de compra, técnicas y económicas, las realiza el comprador.
- No cuentan con un padrón de proveedores en donde queden registradas sus transacciones y pueda ser analizado su comportamiento de entregas, eficiencia, calidad, etc., por lo tanto, no se aplican sanciones a proveedores que no cumplen con las pautas establecidas.
- No se utilizan Órdenes de compra abierta ni compras programadas.
- No trabajan bajo presupuestos de compras.

- Las formas de recibir las solicitudes de compra son diversas, no se ha estandarizado. El sistema Gestión permite ingresar la solicitud de pedido por quién realiza el pedido, pero no se utiliza. Esto dificulta la gestión de compras al no poder consolidar pedidos y perder poder de negociación ante proveedores.
- No se asegura que no existan compras de bienes que no tengan un propósito de negocio apropiado ya que, no se ha definido niveles de autorización según tipo de insumos y/o monto a comprar. No existe un totalizador de compras por sector ni por rubro.
- En ocasiones no emiten las Ordenes de compra previo a la compra, lo cual es subsanado por quien registra la Factura de proveedor, es decir que esta persona crea la Orden de Compra luego de recibida la Factura de Proveedor para luego registrarla contablemente. Esto implica que el sistema Gestión no posee los datos de la realidad de la gestión de compra, viéndose afectada la contabilidad, situación financiera y crediticia de la Cooperativa.
- No existe segregación de funciones, ya que el sector Compras registra contablemente la Factura de proveedor.
- En la Compulsa de Precios, al no existir un padrón de proveedores, el espectro para invitar a cotizar es muy acotado sin garantizar que participen los indicados. Además, quién realiza la compulsa (invitación-asignación) es el comprador sin la ayuda de un técnico. La selección de la mejor oferta es siempre por el mejor precio y no por calidad.
- No utilizan un cuadro comparativo de ofertas entre los diferentes proveedores de una misma compulsa. No se registra la compulsa de precios con sus diferentes ofertas y/o proveedores en el sistema Gestión. No dejan constancia de la adjudicación ni fundamentación de la misma.
- Cuando van a realizar una compra directa, los compradores compran los bienes y lo llevan a Pañol para que estos registren el ingreso de los mismos. En este momento, los compradores emiten la Orden de Compra correspondiente, por lo cual, se desvirtúa el objetivo del documento Orden de Compra.
- No tienen un procedimiento definido para compras urgentes, sólo existe el que ejecuta Farmacia.

- No tienen una normativa que regule la administración de la Caja Chica que defina la frecuencia de reposición de fondos, el destino de los mismos, limitaciones en rubros para ser comprados, etc.
- No elaboran estadísticas de compras realizadas para verificar si las gestiones de compras son las adecuadas. Estas no son analizadas. Además, no elevan información resumida al Consejo de Administración para que conozcan las gestiones de compra efectuadas.
- Inadecuada administración del registro de proveedores. No existe un control de los datos y documentaciones presentadas por los proveedores ingresados al Registro de Proveedores del sistema Gestión.
- Posible pérdida de documentación ante los traslados de documentación desde Pañol a Compras. Deberían controlar la correlatividad numérica de los documentos utilizados.

10.2. Subproceso: Recepción de artículos

10.2.1. Procedimiento: Recibiendo pedido



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: RECIBIENDO PEDIDO	
Objetivo: Recibir el pedido comprado	
Productos que suministra: Materiales, insumos, etc.	
Beneficiarios: Cooperativa	
Sectores intervinientes: todos los sectores, Pañol, Compras	
Precondición: Proveedor entregue el pedido en el establecimiento donde se encuentra ubicado Pañol	
Documentos de entrada: Orden de Compra	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Transporte, Proveedor entrega el pedido junto con la Factura y/o Remito, y si es el Comprador le entrega además la 'Orden de Compra' y la 'Nota de Pedido' a Pañol. 2. Pañol verifica el pedido contra la información de la 'Orden de Compra' y el Remito. 3. Pañol registra los materiales en el sistema Stock y emite de este el 'Comprobante de ingreso'. 4. Pañol entrega el 'Comprobante de Ingreso', Factura de Proveedor y/o Remito al Comprador. 5. Comprador entrega el 'Comprobante de Ingreso', Factura de Proveedor y/o Remito a la Responsable de Carga de FP (Factura de Proveedor). 6. Continúa en procedimiento: "Registrando factura de proveedor". 7. Pañol le comunica la recepción del pedido a la persona que solicitó el pedido vía mail. 8. Luego de un tiempo, continúa en procedimiento: "Entregando mercadería, materiales e insumos". 	
Datos de salida: 'Comprobante de Ingreso'	
Poscondición: reintegro de dinero por rendición presentada	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento.	
Persona quien controla: -	
Comentarios: -	

Observaciones

③ Comunicación

- Al no poseer información Pañol de quién solicita el pedido (sin Nota de Pedido ni Orden de Compra), no es posible comunicarle que puede retirar su pedido. Esto no facilita la comunicación y genera la comunicación informal vía telefónica.

③ Proceso

- En variadas ocasiones, Pañol no cuenta con la Orden de Compra o la Nota de Pedido para poder verificar el pedido que está entregando el proveedor.
- Duplicidad de tareas, dos veces registran el ingreso y salida de materiales de Pañol, una vez en el sistema Stock y luego, en el sistema Gestión.

③ Estrategia

- Cualquier pedido que llegue a Pañol es recibido, tengan la documentación para comprobar que está correcto o no.
- No se hace un seguimiento del cumplimiento del proveedor.

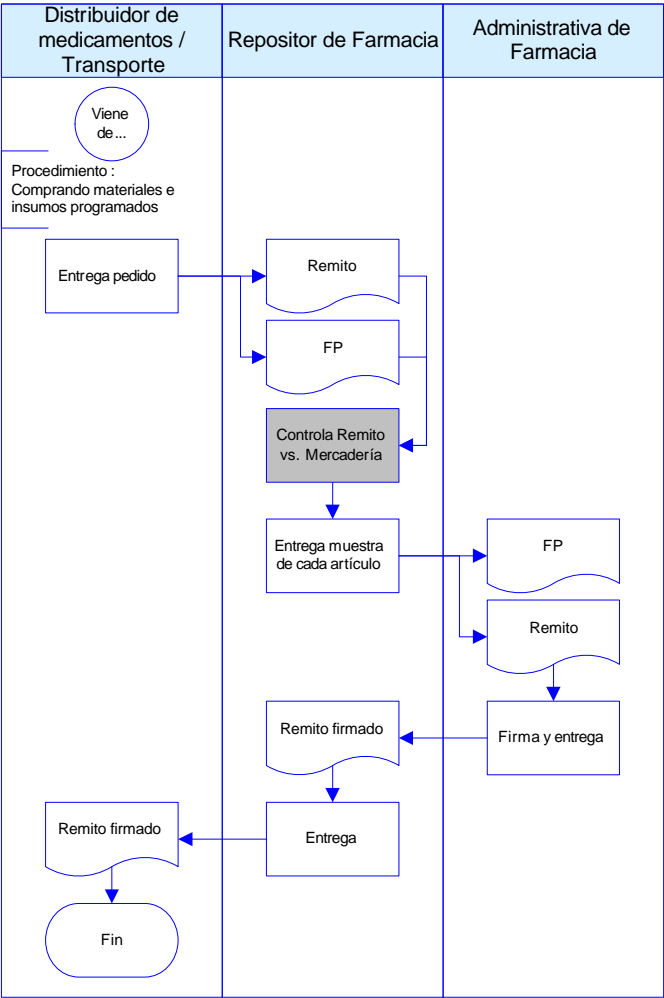
③ Recursos Humanos

- Conflictos entre el personal. Muchas personas de la Cooperativa muestran su descontento con las gestiones de compra, y también los participantes principales de este proceso, descontentos porque dicen que el personal de la Cooperativa solicita materiales que no son realmente requeridos.

③ Sistemas

- En el sector Pañol utilizan dos sistemas: Gestión y Stock. En los dos sistemas registran la misma información, con la diferencia de que, en reiteradas ocasiones no poseen la Orden de Compra por lo cual no pueden registrar el ingreso de la mercadería en el Sistema Gestión porque este no lo permite.

10.2.2. Procedimiento: Recibiendo pedido de Farmacia



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: RECIBIENDO PEDIDO DE FARMACIA	
Objetivo: Recibir el pedido comprado de Farmacia	
Productos que suministra: Medicamentos, insumos, artículos de perfumería, etc.	
Beneficiarios: Farmacia	
Sectores intervinientes: Farmacia	
Precondición: Proveedor entregue el pedido en el establecimiento donde se encuentra ubicado Farmacia	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Transporte o Distribuidor de Medicamentos entrega el pedido junto con el Remito y la Factura al Repositor de Farmacia. 2. Repositor de Farmacia controla el Remito contra los productos recibidos. 3. Repositor de Farmacia retira de cada caja una muestra del producto y se lo entrega junto con la Factura y Remito a la Administrativa de Farmacia. 4. Administrativa de Farmacia firma y entrega el Remito al Repositor de Farmacia. 5. Repositor de Farmacia entrega el Recibo firmado al Distribuidor de medicamentos o Transporte. 6. Continúa en procedimiento: "Registrando artículos en stock de Farmacia". 	
Datos de salida: Datos de Remito y Factura	
Poscondición: Artículos sean dados de alta en el stock de Farmacia	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento	
Persona quien controla: Repositor de Farmacia	
Comentarios: -	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☒ **Proceso**

- La recepción del pedido de Farmacia no se controla contra la Nota de Pedido que confecciona el Farmacéutico, es decir, no se corrobora que lo pedido al proveedor corresponda con lo entregado con éste, sólo se controla que corresponda con la información del Remito y Factura.

☒ **Estrategia**

- No se detectó una estrategia.

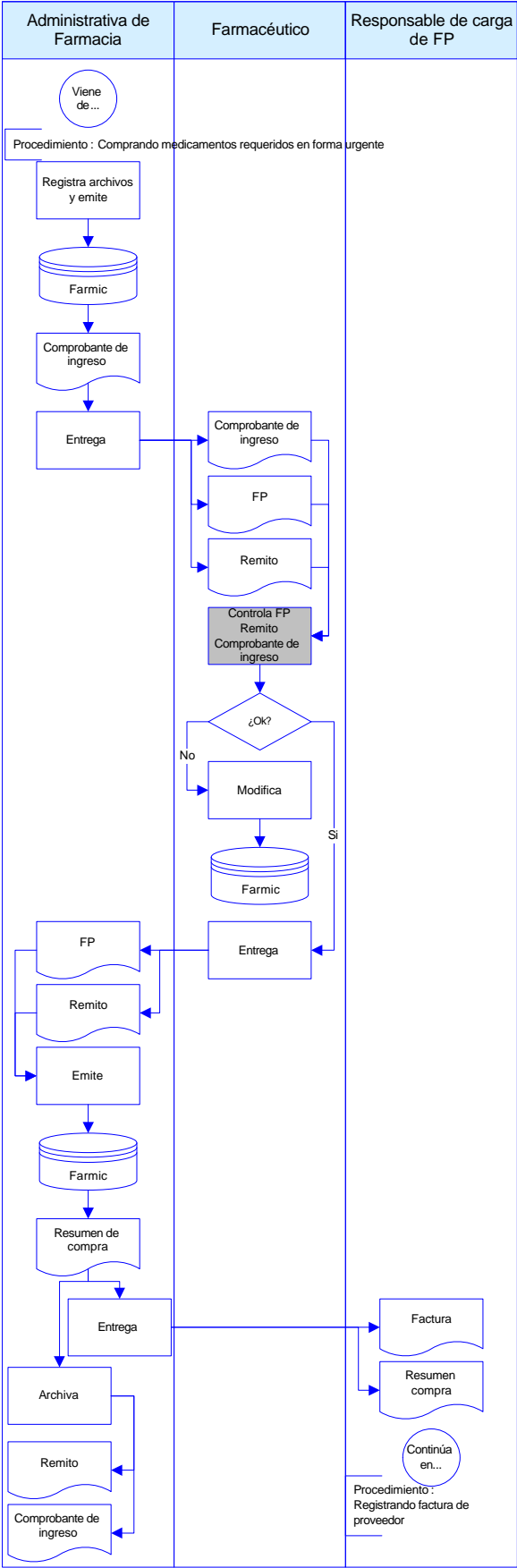
☐ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

☒ **Sistemas**

- La recepción del pedido no se registra en un sistema informático, sí se realiza posteriormente cuando se ingresan los artículos comprados en el sistema Farmic, pero sin relacionarlo con el proveedor y pedido solicitado.

10.2.3. Procedimiento: Registrando artículos en stock de Farmacia



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: REGISTRANDO ARTÍCULOS EN STOCK DE FARMACIA	
Objetivo: Registrar los artículos recibidos en el sistema de stock de Farmacia (Farmic)	
Productos que suministra: Artículos ingresados al sistema Farmic	
Beneficiarios: Farmacia	
Sectores intervinientes: Farmacia, Compras	
Precondición: Recibido y controlado el pedido	
Documentos de entrada: Factura, Remito	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrativa de Farmacia registra los artículos en el sistema Farmic y emite un 'Comprobante de Ingreso' 2. Administrativa de Farmacia entrega el 'Comprobante de Ingreso', la Factura y Remito al Farmacéutico. 3. Farmacéutico controla la Factura, Remito y el 'Comprobante de Ingreso'. 4. Farmacéutico corrobora que todo está correcto. 5. Farmacéutico entrega la Factura y Remito a la Administrativa de Farmacia. 6. Administrativa de Farmacia emite un 'Resumen de compra' del sistema Farmic. 7. Administrativa de Farmacia entrega la Factura y el 'Resumen de compra' a la Responsable de carga de FP. 8. Administrativa de Farmacia archiva el Remito y el 'Comprobante de Ingreso'. 9. Continúa en procedimiento: "Registrando factura de proveedor". 	
Datos de salida: 'Comprobante de Ingreso'	
Poscondición: Factura de proveedor sea contabilizada	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento	
Persona quien controla: Farmacéutico	
Comentarios: -	

Observaciones

② Comunicación

- Es importante la comunicación formal fluida entre personal del sector Farmacia y Compras. Farmacia debe informarle detalladamente los artículos comprados en cuanto a tipos de impuestos que le corresponden a los medicamentos e insumos.

③ Proceso

- Este procedimiento podría realizarse más eficientemente si tendrían un sistema informático integrado.

○ Estrategia

- Sin observaciones.

○ Recursos Humanos

- Sin observaciones.

③ Sistemas

- El registro de los artículos comprados se almacenan en el sistema Farmic mientras que los datos de la compra (Factura) se registra en el sistema Gestión.

Control Interno - Subproceso: Recepción de artículos

El propósito del control interno de este subproceso es asegurar el correcto registro del ingreso de artículos a los stocks.

Atributos de Control Interno

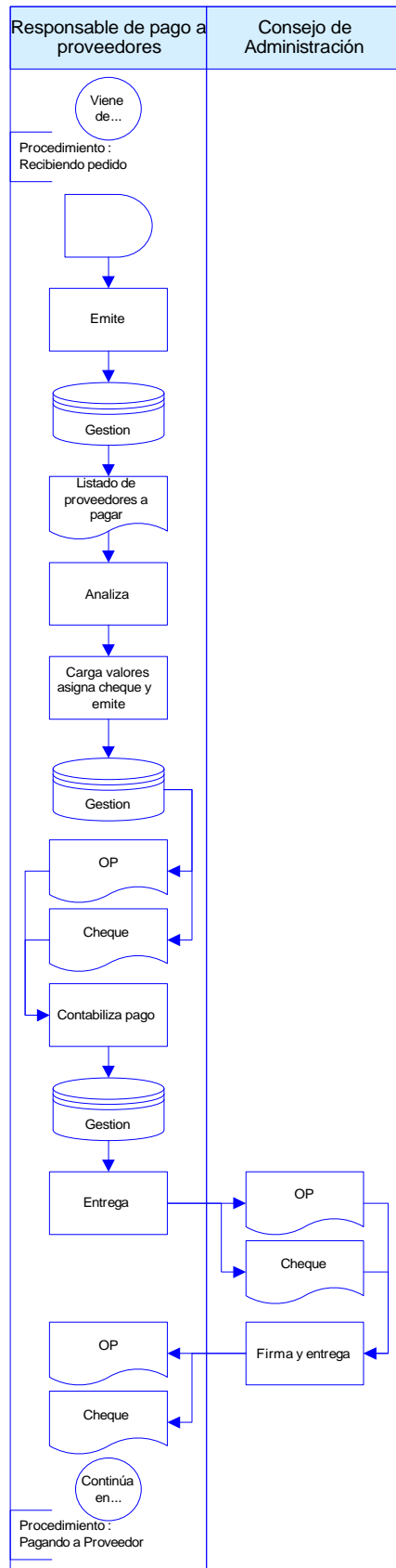
- El repositor de Farmacia controla los bienes recibidos en Farmacia con el Remito o Factura correspondiente entregada por el Transporte.
- El Farmacéutico verifica que los artículos registrados en el sistema Farmic correspondan con lo informado en la Factura y/o Remito.

Deficiencias de Control Interno

- Pañol recibe todos los bienes debido a que no tienen siempre los comprobantes de Solicitud de Pedido y la Orden de Compra, por lo cual es factible que acepten bienes que no fueron pedidos. Agregado a esto, no pueden verificar que los bienes recibidos sean realmente los que se solicitó.
- Pañol registra los bienes recibidos en el Sistema Stock y posteriormente lo hace en el sistema Gestión. No todos los bienes recibidos son registrados en este último sistema debido a que no tienen registrado la Orden de Compra correspondiente.
- El comprobante de ingreso de materiales al stock de Pañol se emite desde el sistema Stock, el cual no tiene las Órdenes de Compras para ser asociadas a un ingreso.
- Cuando Pañol no cuenta con la Orden de Compra correspondiente, no se le informa al solicitante la recepción de su pedido.
- Farmacia no controla lo recibido contra lo pedido, ya que no realizan Órdenes de Compra o Notas de pedido.

10.3. Subproceso: Pago a proveedores

10.3.1. Procedimiento: Emitiendo pago



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: EMITIENDO PAGO	
Objetivo: Emitir el pago para proveedores	
Productos que suministra: Cheque	
Beneficiarios: Proveedores de Copelco	
Sectores intervinientes: Tesorería, Consejo de Administración	
Precondición: Facturas de proveedor contabilizadas en el sistema Gestión	
Documentos de entrada: Factura, Remito, Comprobante de Ingreso	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Luego de un tiempo, el Responsable de pago a proveedores emite un Listado de Proveedores a pagar del sistema Gestión. 2. Responsable de pago a proveedores analiza el listado y determina a qué proveedor le emitirá el pago. 3. Responsable de pago a proveedores carga los valores que va a pagar y asigna el cheque a la/s factura/s del proveedor en el sistema Gestión emitiendo así la Orden de Pago y el Cheque. 4. Responsable de pago a proveedores contabiliza el pago en el sistema Gestión. 5. Responsable de pago a proveedores entrega la Orden de Pago y Cheque al Consejo de Administración. 6. Consejo de Administración (tres personas) firma los cheques y entregan la Orden de Pago y Cheque al Responsable de pago a proveedores. 7. Continúa en procedimiento: "Pagando a proveedor". 	
Datos de salida: Orden de Pago	
Poscondición: Cheque sea entregado al proveedor	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento	
Persona quien controla: -	
Comentarios: -	

Observaciones

☐ **Comunicación**

- Sin observaciones.

☒ **Proceso**

- No se realizan controles estrictos de la documentación que respalda el pago a ser emitido.

☒ **Estrategia**

- Han definido un stock mínimo y montos de dinero máximo para la compra de medicamentos e insumos.

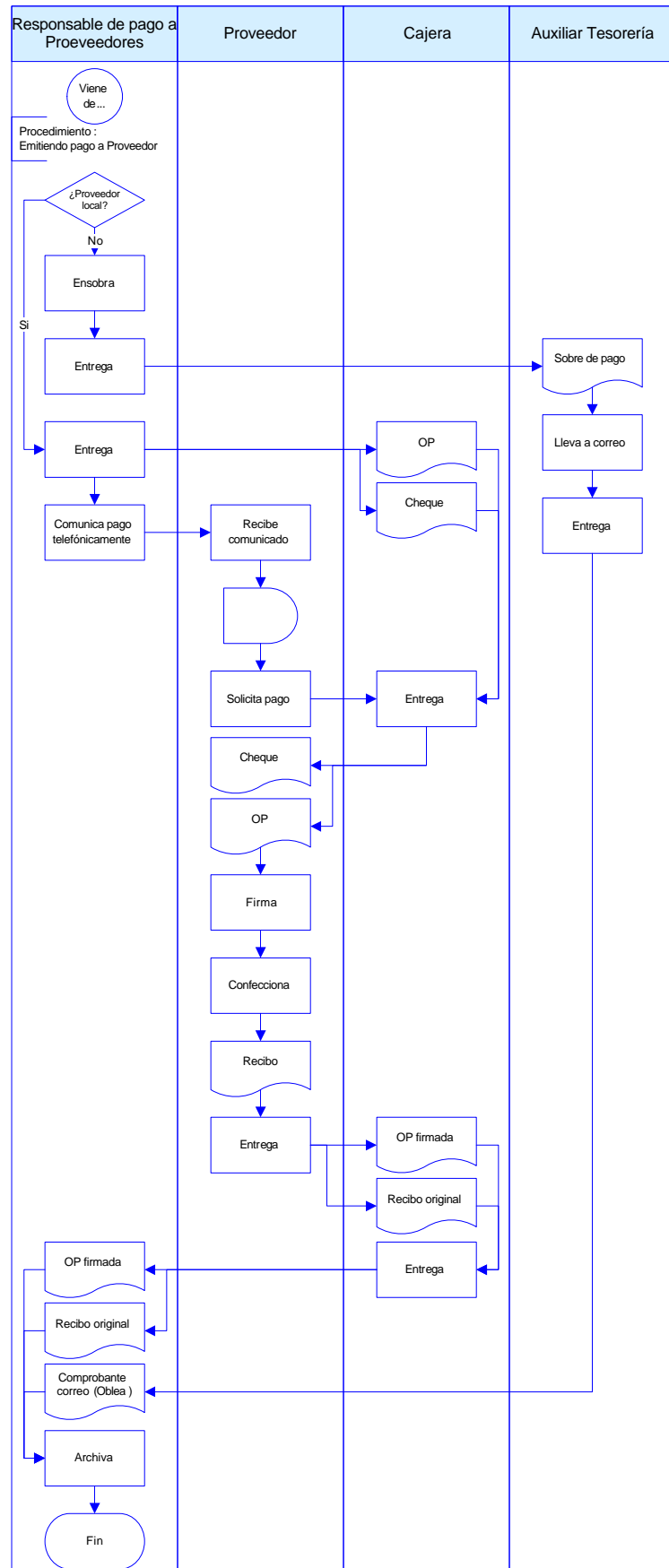
☒ **Recursos Humanos**

- Sin observaciones.

☐ **Sistemas**

- Sin observaciones.

10.3.2. Procedimiento: Pagando a proveedores



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: PAGANDO A PROVEEDORES	
Objetivo: Entregar el cheque al proveedor	
Productos que suministra: Recibo del proveedor	
Beneficiarios: Proveedores de Copelco	
Sectores intervinientes: Tesorería	
Precondición: Emisión de Orden de Pago y Cheque	
Documentos de entrada: Orden de Pago, Cheque	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> Responsable de pago a proveedores verifica que el proveedor es local. Responsable de pago a proveedores entrega a Cajera la Orden de Pago y el Cheque. Responsable de pago a proveedores le comunica telefónicamente al proveedor que puede retirar su pago. Luego de un tiempo, el Proveedor se presenta en la Cooperativa y le solicita el pago a la Cajera. Cajera entrega el Cheque y la Orden de Pago al Proveedor. Proveedor firma la Orden de Pago. Proveedor confecciona el Recibo. Proveedor entrega la Orden de Pago firmada y el Recibo original a la Cajera. Cajera entrega la Orden de Pago firmada y el Recibo original al Responsable de pago a proveedores. Responsable de pago a proveedores archiva la Orden de pago firmada junto con el Recibo original (si corresponde, comprobante de envío de correo). Fin del procedimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> Responsable de pago a proveedores verifica que el proveedor no es local. <ol style="list-style-type: none"> Responsable de pago a proveedores ensobra la Orden de Pago y el Cheque. Responsable de pago a proveedores entrega el sobre de pago a Auxiliar de Tesorería. Auxiliar de Tesorería lleva al correo el sobre. Auxiliar de Tesorería entrega el comprobante de envío del correo a la Responsable de pago a proveedores. Continúa en punto 10.
Datos de salida: Recibo de proveedor o comprobante de envío de Correo.	
Poscondición: Cheque recibido por el proveedor	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento	
Persona quien controla: -	
Comentarios: -	

Observaciones

① Comunicación

- Es importante una comunicación fluida entre las personas participantes de este procedimiento.

③ Proceso

- En ocasiones se entrega el cheque al proveedor en el lugar físico de Tesorería. No es recomendable el libre acceso a Tesorería, y menos de personas externas a la Cooperativa.

① Estrategia

- No tienen definido lugar, día y hora de pago a proveedores.

① Recursos Humanos

- Es importante la capacitación en comunicación y atención de proveedores.

① Sistemas

- No se registra en un sistema el pago entregado al proveedor.

Control Interno – Subproceso: Pago a proveedores

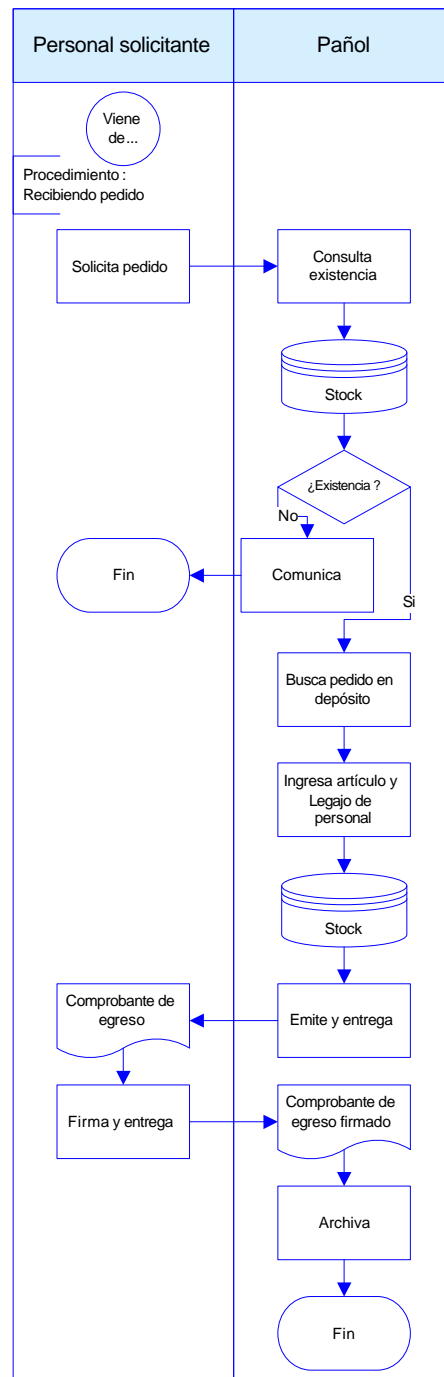
El propósito del control interno de este subproceso es garantizar que los pagos se emitan conforme a la deuda contraída con los proveedores, considerando criterios de pago que velen por una mejor administración de fondos de la Cooperativa.

Deficiencias de Control Interno

- No existe una política de plazos de pago a proveedores. No se realizan controles del presupuesto y disponibilidad de fondos.
- No se realizan proyecciones de pago.
- El que define y aprueba el pago es la misma persona que emite el cheque y registra en el sistema Gestión.
- El Consejo de Administración sólo firma cheques y no la Orden de Pago.
- No se ha estandarizado la emisión de informes de pagos, días financieros, plazos y proveedores.
- A los proveedores locales, se le notifica el pago vía telefónica. Este es un método informal que no garantiza la notificación, es decir, no es fehaciente.
- Para los proveedores no locales, el cheque es enviado por correo, lo cual no garantiza su recepción.

10.4. Subproceso: Entrega de mercadería, materiales e insumos

10.4.1. Procedimiento: Entregando mercadería, materiales e insumos



Descripción del Procedimiento	
Nombre del procedimiento: ENTREGANDO MERCADERÍA, MATERIALES E INSUMOS	
Objetivo: Entregar mercadería, materiales e insumos que tengan en stock	
Productos que suministra: Materiales, mercadería, insumos	
Beneficiarios: Todo el personal de Copelco	
Sectores intervinientes: Pañol	
Precondición: Persona se presente en establecimiento de Pañol	
Documentos de entrada: -	
Curso Normal	Curso alternativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal solicitante le solicita el pedido al Pañol. 2. Pañol consulta en el sistema Stock si tiene en existencia el pedido solicitado. 3. Pañol constata que hay en stock lo solicitado. 4. Pañol busca lo pedido en el depósito. 5. Pañol ingresa el artículo, legajo de la persona solicitante y asigna un número de obra. 6. Pañol emite del sistema Stock un 'Comprobante de egreso' y se lo entrega a la persona solicitante. 7. Personal solicitante firma y entrega el 'Comprobante de egreso' a Pañol. 8. Pañol archiva el 'Comprobante de egreso'. 9. Fin del procedimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 3.1 Pañol constata que no hay en stock lo solicitado. 3.1.1. Pañol le comunica a la persona solicitante que no tiene en existencia. 3.1.2. Fin del procedimiento.
Datos de salida: 'Comprobante de egreso'	
Poscondición: Registro de egreso en sistema Stock y además, sistema Gestión	
Indicadores: No se utilizan indicadores para este procedimiento	
Persona quien controla: -	
Comentarios: -	

Observaciones

① Comunicación

- El personal de la Cooperativa se comunica con Pañol vía telefónica o e-mail.

③ Proceso

- No está establecido cómo se registra las entregas de materiales a personal que no se encuentra en el mismo lugar físico de Pañol.

③ Estrategia

- No tienen una estrategia definida.

② Recursos Humanos

- Es necesaria la capacitación del personal de Pañol en la utilización del sistema Gestión.

③ Sistemas

- El sistema Stock es utilizado para el registro de los ingresos y egresos de los materiales e insumos, pero luego, Pañol registra en el sistema Gestión estas mismas operaciones. No todas pueden ser registradas por controles del mismo sistema, como por ejemplo, no pueden registrar el ingreso de materiales si no tiene generada la Orden de Compra en el sistema Gestión.

Control Interno - Subproceso: Entrega de mercadería, materiales e insumos

El propósito del control interno de este subproceso es asegurar que se entreguen los bienes e insumos en tiempo y forma a los diferentes sectores requirentes.

Deficiencias de Control Interno

- No existe una nómina de personas autorizadas por sector para retirar bienes de Pañol. Tampoco es requisito, entregar una copia de la Solicitud de Pedido firmada por quién solicitó autorizando a la persona a retirar los bienes mencionados en la misma.
- Una vez retirados los bienes desde Pañol, no se registra que los mismos son responsabilidad del sector requirente. Los sectores no realiza ningún tipo de rendición de los bienes retirados y utilizados; en caso de sobrantes, no son devueltos a Pañol.
- Las salidas de Pañol son registradas en el sistema Stock, ya que en el sistema Gestión no pueden hacerlo si el material que sale no figura como ingresado por no tener la Orden de Compra registrada en dicho sistema.
- No se realizan controles de entregas pendientes, cruzando los documentos impresos (pedidos recibidos mediante formularios, mail, llamados telefónicos) versus los comprobantes de entrega.
- No tienen definida una política de rotación de stocks, insumos irrecuperables e inutilizables.

