



**DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA EN LA
COMPAÑÍA LIBERTADOR S.A. PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE
ENTREGA DE LA INFORMES DE PRODUCIDO DE LOS VEHÍCULOS.**

Juan Carlos Sánchez Garcés
Presenta

Universidad del Magdalena
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Programa de Economía
Santa Marta D.T.C.H.
2018

**DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE AUDITORIA EN LA
COMPAÑÍA LIBERTADOR S.A. PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE
ENTREGA DE LA INFORMES DE PRODUCIDO DE LOS VEHÍCULOS.**

Juan Carlos Sánchez Garcés
Presenta

Directora departamento Financiero y Contable
Ingrid María González Ortiz

Asesora de Practicas
Cindy Suarez Barraza

Universidad del Magdalena
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Programa de Economía
Santa Marta D.T.C.H.
2018

Tabla de contenido

1. Contextualización del escenario de prácticas.....	4
1.1. Objetivos Institucionales.....	4
1.2. Valores Institucionales.....	4
1.3. Organigrama de la Compañía.....	4
1.4. Estructura del Departamento Financiero y Contable.....	5
2. Diagnostico.....	6
2.1 Proceso de auditoría.....	6
2.2. Proceso menos eficiente.....	7
3. Objetivos.....	8
4. Propuesta.....	9
5. Plan de acción.....	10
6. Actividades realizadas.....	11
7. Presentación y análisis crítico de resultados.....	11

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRACTICAS

La Compañía Libertador S.A. es una entidad de carácter privado fundada en el año 1987, dedicada a la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera y especialmente en la Región Caribe Colombiana, dicha empresa cuenta con el personal idóneo que permite destacarse como una empresa segura, confiable y puntual, que cumple con el objetivo de brindar a los clientes una experiencia satisfactoria en cada trayecto.

1.1. Objetivos institucionales

La compañía tiene los siguientes objetivos:

- Planificación de la operación con el fin de optimizar el uso de vehículos de acuerdo a la demanda de pasajeros.
- Identificar los grupos de mercado objetivo.
- Crear la cultura del servicio en el cliente interno, para mejorar el servicio al cliente externo.
- Garantizar que las herramientas tecnológicas respondan a las necesidades del cliente interno y externo.

1.2. Valores institucionales

Los valores de la Compañía son los siguientes.

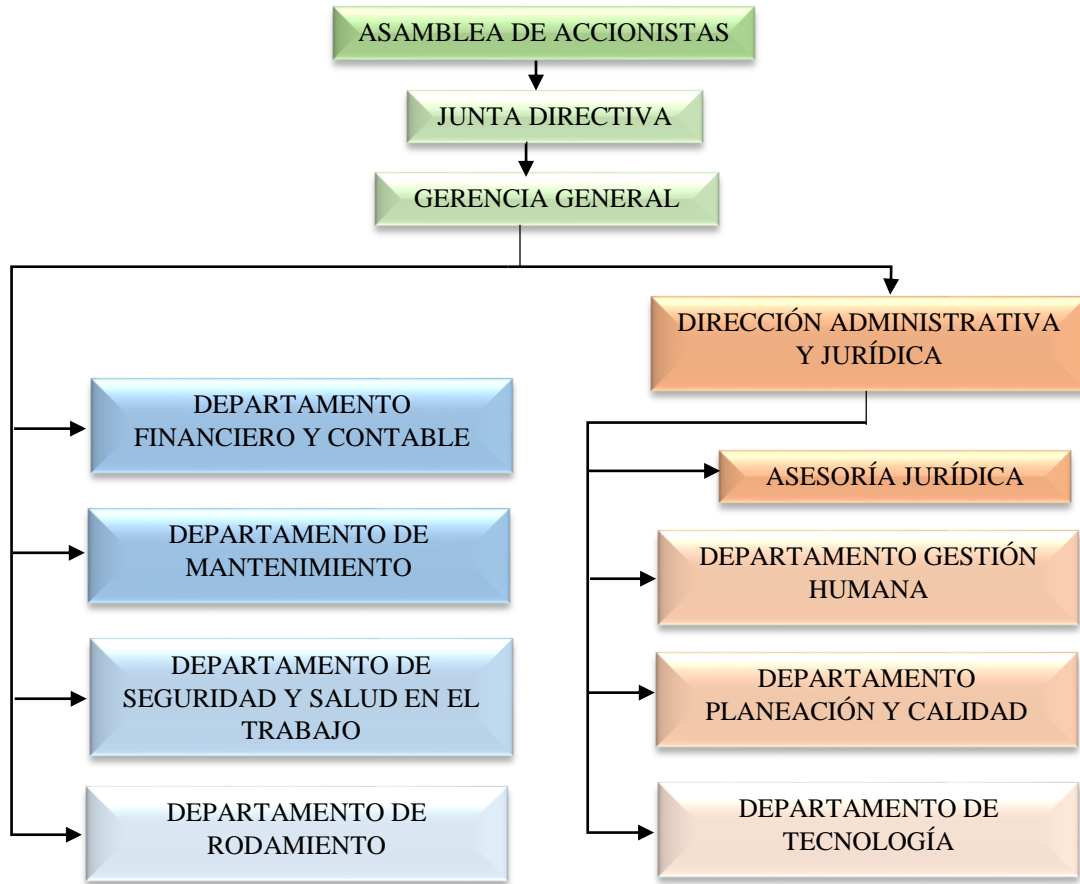
- Cumplimiento
- Innovación
- Seguridad
- Calidez humana
- Integridad

1.3. Organigrama de la Compañía

En el grafico 1 se muestra la estructura organizacional de la Compañía Libertador S.A. en este se observa que está conformado por una gerencia general que la representación de la junta directiva y asamblea de accionistas, además entre los directivos se encuentra la dirección administrativa y jurídica y cuenta con 7 departamentos que son la base para el funcionamiento de la compañía.

El área específica en la que se desarrollará el proceso de prácticas es el Departamento Financiero y Contable, estas se desarrollaran en el área de auditoria de este departamento, en el siguiente inciso cual describiré como está conformado el departamento y su funcionamiento.

Grafico 1.



Fuente: Grafico realizado por el autor con base a información suministrada por la empresa

1.4. Estructura del Departamento Financiero y Contable

El departamento Financiero y Contable de la Compañía Libertador S.A. está conformado por 3 áreas donde cada una se encarga de una labor e específico para el desarrollo de los objetivos del departamento.

La primera área perteneciente al departamento financiero y contable es la de contabilidad la cual se encarga de desarrollar todos los procesos contables y de tesorería.

La segunda es el área de auditoría, esta se encarga de revisar toda la información del producido de los vehículos para verificar que a estos se les liquide de manera correcta. En esta área es donde se desarrollará la práctica y se aplicará el presente trabajo.

La tercera es el área de producidos, en esta se realiza la liquidación de los producidos de los vehículos a sus respectivos propietarios y se encargan de revisar los estados de caja de las ventas realizadas en cada una de las taquillas.

2. DIAGNOSTICO

El área de auditoría de la Compañía Libertador S.A. es una dependencia del Departamento Financiero y contable que se encarga de la revisión de los recaudos que se realizan en las taquillas y de la verificación de la información que sube al sistema para la liquidación del producido del mes de los vehículos.

La compañía Libertador S.A. cuenta con el sistema operativo FICS, el cual es utilizado en las taquillas para la venta de tiquetes y recaudo de los viajes realizados, en este sistema se almacena toda la información de la operación realizada durante el día, luego esta información es cargada a un software de la compañía que se llama Dinamix el cual se utiliza para depurar la información y liquidar cada vehículo¹.

A partir del mes de agosto del 2017 se realizó una actualización en el sistema operativo FICS que adicionaba nuevas funciones en la operación, lo cual cambió la forma de realizar la revisión debido a que se debían tener en cuenta las funciones adicionadas como ventas de pagos revertidos y los tiquetes abiertos² puesto que esto dificultaba la revisión porque el dinero que estaba ingresando por la venta de esos tiquetes no quedaba cargada a ningún vehículo.

Para poder realizar el cierre de cada mes y poder pagarle a cada propietario el producido de su vehículo es necesario la revisión por parte del área de auditoría, es decir, si el proceso de auditoría no se termina a tiempo a los propietarios se les paga tarde³.

2.1. Proceso de auditoría

La auditoría consiste en una revisión de la información proveniente de las taquillas y verificación en los sistemas que intervienen en el momento de liquidación de los vehículos. Esta área cuenta con 8 personas que se encargan de realizar dicha auditoría, la cual se hace por día de operación, es decir, que una persona se encarga de revisar los recaudos y verificar la información de un día.

Dentro de los procesos que se deben tener en cuenta para realizar la auditoría se encuentran los siguientes:

- Organización de la información y conteo de los recaudos en las taquillas, las cuales están ubicadas en las ciudades de Santa Marta, Barranquilla y Cartagena. Los jefes de estas oficinas realizan una revisión de la información antes de enviarla a la oficina principal en donde llega aproximadamente 2 días después de su realización.
- Recepción de la información proveniente de las taquillas en la oficina principal.
- Revisión de la información por parte del auditor, después de recibir la información proveniente de las oficinas de Santa Marta, Barranquilla y Cartagena, se procede a dar

¹ Los vehículos administrados por la Compañía Libertador S.A. deben ser liquidados cada mes y pagarle el producido a cada propietario.

² Los tiquetes que se venden como abiertos le permiten al cliente viajar cualquier día, este dinero ingresa a la caja pero no queda cargado a un vehículo.

³ El área de auditoría se encarga de verificar que a los vehículos se les liquide correctamente su producido, es decir, verifica que no faltan ventas por subir al sistema y que no hubo errores al momento de realizar los recaudos.

inicio a la revisión del día que corresponde, la cual puede tardar entre 4 y 5 días dependiendo del volumen de información.

Es importante resaltar que para la revisión por parte del área de auditoría se deben seguir una serie de procedimientos los cuales hacen que dicha revisión tome tanto tiempo. A continuación se describe cada uno de los procedimientos que se siguen en el proceso de auditoría.

- Verificar que se encuentren los movimientos de las 3 oficinas de recaudo y revisar que la información se encuentra completa.
- Revisar cada uno de los recaudos realizados en cada oficina con el fin de constatar que el valor recaudado por parte del taquillero corresponde al valor de cada viaje, en caso de encontrar faltantes o inconsistencias se debe pasar el debido reporte e informe.
- Constatar que la información de los recaudos y ventas de tiquetes se encuentre cargada en su totalidad en el software Dinamix, de no ser así se debe proceder a cargar los datos y/o realizar las respectivas modificaciones según el caso.
- Al finalizar la revisión del día se debe mandar el cuadre, con el fin de comparar que el dinero ingresado en el estado de caja corresponde al que se encuentra cargado en las planillas de viaje de los vehículos, en el caso de encontrarse diferencias estas se deben buscar, lo cual toma tiempo y resulta un poco complicado teniendo en cuenta la cantidad de viajes realizados durante un día.

2.2. Procesos menos eficientes

Teniendo en cuenta que la labor realizada por el área de auditoría es fundamental para realizarle el pago correspondiente al producido del mes a cada propietario y que en los últimos meses no se cumple con las fechas establecidas para la entrega por parte del área de auditoría que son los días 6 de cada mes y se termina los días 10 de cada mes y que se requiere que el personal trabaje horas extras para poder cumplir con los objetivos, se han identificado las principales falencias que se encuentran dentro del proceso de auditoría y que requiere intervención por parte de las directivas para poder liquidar a tiempo los vehículos son las siguientes.

La revisión y verificación de los recaudos realizados es un proceso que requiere mucho tiempo debido a que para esto se necesita contar cada uno de los tiquetes que se encuentran en el viajes y sacar la cuenta basado en las anotaciones realizadas por los controladores. Durante el día se realizan más de 500 recaudos en todas las rutas, los cuales son revisados uno a uno por cada auditor, lo cual requiere de mucho tiempo dedicado a un proceso.

Por otras parte, se encuentra otra falencia la cual va relacionada con la información que se maneja en los sistemas, puesto que con los cambios realizados al sistema operativo FICS, se presentan problemas en la información que sube al software Dinamix, al ser este alimentado por lo que se encuentra en FICS y esto requiere que el auditor de forma manual deba editar la información que sube errada e ingresar lo que no sube. Realizar este tipo de operaciones requiere de mucho tiempo teniendo en cuenta que es una gran cantidad de viajes y que este proceso debería ser automatizado. Al momento de revisar cada uno de los recaudos se verifica que en las ventas hayan subido todos

los tiquetes que fueron despachados para ese viaje y de no ser así se le deben adicionar los que falten para que quede abonado al vehículo correctamente y no le falte al momento de ser liquidado⁴.

3. OBEJTIVOS

Objetivo General

- Realizar un diagnóstico de los procesos que se llevan a cabo en la auditoria que se realiza en el Departamento Financiero y Contable de la Compañía Libertador S.A. desde que inicia la revisión hasta que se presentan los informes finales y determinar las fallas que ocasionan demoras en los tiempos de revisión y entrega de resultados finales.

Objetivos específicos

- Analizar los procesos establecidos para la ejecución de la auditoria de la información recibida en el Departamento Financiero y Contable de la Compañía Libertador S.A.
- Identificar las fallas que se encuentran los procesos que interviene en la auditoria para determinar el menos eficiente.
- Proponer las mejoras necesarias al Departamento Financiero y Contable de la Compañía Libertador S.A. para disminuir los tiempos de revisión y entrega de resultados finales de la auditoria.

⁴ Al no realizar esta verificación en cada viaje se corre el riesgo de liquidar mal el vehículo al momento de realizar el cierre y que quede pendiente por abonarle dinero del producido.

4. PROPUESTA

Las problemáticas anteriormente descritas requieren de intervención para optimizar los tiempos de entrega de los resultados por parte del área de auditoría y cumplir con las metas propuestas durante el mes. Se pueden aplicar medidas correctivas que permitirán mejorar los procesos y que sean mucho más eficientes.

Siendo el proceso de revisión de recaudo por recaudo uno de los que más requiere tiempo de dedicación por parte de cada auditor, se requiere que el valor del recaudo sea arrojado por el sistema FICS para que no se corra el riesgo de presentarse errores por parte de los taquilleros al momento de realizar el recaudo y no sea necesario la verificación de cada uno de los recaudos por parte del personal de auditoría. El sistema debe tener la opción de agregar los datos de los controles y con base a eso y teniendo en cuenta el valor de los pasajes de la ruta establecida generar el valor que se debe recaudar al momento de cerrar el viaje.

En cuanto a la información que sube incompleta al software Dinamix se requiere de intervención en la parametrización entre los dos sistemas y de este modo corregir las fallas que ocasionan que la información suba incompleta y que atrasa el proceso de auditoría debido a que toca ingresar la información manualmente. Además es necesario hacer seguimiento a los procedimientos realizados en las taquillas al momento de vender los tiquetes y realizar capacitaciones constantes a los taquilleros con el fin de reforzar los conocimientos en el área, pues algunas de las fallas al momento de cargar la información de FICS a Dinamix se deben a procedimientos que se realizan incompletos al momento de vender los tiquetes, como por ejemplo al ingresar los tiquetes de cada viaje no se hace de forma correcta y estos quedan abiertos, ya sea porque no fueron pasados correctamente por el lector del código de barra o no se ingresó de forma correcta.

Cuadro 1.

Cuadro comparativo de procesos		
Proceso actual	Propuesta	Impacto
Luego de verificar que se encuentre completa la información proveniente de las taquillas se procede a revisar cada uno de los recaudos con el fin de determinar si este fue realizado correctamente por el taquillero.	El valor a recaudar por el viaje debe ser arrojado automáticamente por el sistema FICS donde deben ingresar la información de los controles y teniendo en cuenta el valor del pasaje de la ruta generar el recaudo.	Este cambio impactaría positivamente en los tiempos de revisión por parte del personal de auditoría, debido a que no sería necesario la revisión de cada uno de los recaudos y esto disminuye en gran medida el tiempo requerido para la revisión.

<p>Al terminar la revisión de cada uno de los recaudos se debe verificar que toda la información subió correctamente al software Dinamix y si se encuentra información incompleta se procede a ingresar lo que falta y realizar las debidas ediciones dependiendo del caso.</p>	<p>Al ser Dinamix un software que se alimenta de la información ingresada al sistema operativo FICS el cual es manejado en las taquillas para la venta de los tiquetes, es necesario. 1) Realizar una intervención en la parametrización entre estos dos sistemas y corregir las fallas que se estén presentando. 2) Hacer seguimiento a los procesos realizados en las taquillas al momento de operar el sistema y hacer capacitaciones constantes que sirvan para reforzar los conocimientos en el manejo de este.</p>	<p>Corrigiendo dichas fallas se obtiene un impacto al querer optimizar los tiempos de revisión por parte del área de auditoría, puesto que no sería necesario dedicar tanto tiempo a ingresar información que no subió al sistema y a editar la que sube incompleta.</p>
---	--	--

Fuente: Cuadro realizado por el autor

5. PLAN DE ACCIÓN

La propuesta anteriormente mencionada se puede ejecutar en el corto y mediano plazo, esta impactaría positivamente en la optimización de los tiempos de entrega de la información por parte del área de auditoría y que el trabajo realizado por el área sea más eficiente.

En el corto plazo se pueden intervenir las fallas que se presentan en el software Dinamix al momento de cargar la información de FICS, esta intervención será realizada por el Departamento de Tecnología en coordinación con el Departamento Financiero y Contable de la Compañía Libertador S.A. con el fin de corregir las fallas en el sistema de acuerdo a las necesidades del área de auditoría. Además se pueden programar las capacitaciones al personal que se encuentra en las taquillas para lograr un uso eficiente del sistema que manejan en el desarrollo de sus funciones.

Así mismo se puede establecer en el mediano plazo que los recaudos sean realizados automáticamente por el sistema FICS para que no sea necesario la revisión década uno por parte del personal de auditoría. Para poder establecer esta medida en el sistema es necesario que los controles realizados en los viajes sean realizados de forma sistematizada, es decir, el controlador debe contar con las herramientas necesarias para que al hacer el control del viaje ingresando la referencia de este la información quede cargada de forma automática al sistema FICS. Esta información al ser cruzada con la cantidad de tiquetes cargados en el viaje generará el recudo a realizar por concepto de pasajeros recogidos en el camino (Pasajeros sueltos).

6. ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el tiempo de práctica en la Compañía Libertador S.A. fueron realizadas las siguientes actividades que contribuyeron al desarrollo del presente trabajo, las cuales se describen a continuación:

- Comparar los datos de los recaudos de viajes en el sistema operativo FICS y compararlo con la información recibida de las taquillas, esta actividad permitió determinar la eficiencia en la recepción de la información por parte de las diferentes oficinas.
- Revisar que los recaudos realizados en las taquillas se encuentren correctos y que estos no presenten sobrantes ni faltantes y de ser este el caso elaborar los respectivos informes. En el proceso de realización de esta actividad se pudo constatar la cantidad de recaudos que requieren ser revisados uno a uno y que este es uno de los problemas que se presentan y retrasan el proceso de auditoría.
- Ingresar la información la base de datos Dinamix de los viajes que no suben completos, de esta manera se pudo establecer que uno de los problemas que se encuentran para entregar los resultados por parte del área de auditoría es la cantidad de información que se debe ingresar manualmente al sistema por parte del personal de auditoría.

7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS

En la realización de mis actividades durante mi periodo de prácticas aprendí sobre los procesos que se realizan en la compañía en especial los que se realizan en el área de auditoría los cuales mencioné anteriormente en el presente trabajo, esto me ayudó a ser más meticuloso en la realización de mi trabajo y así detectar cualquier anomalía que se presente. Lo que me permitió destacarme en el área de auditoría es que esta área requiere de mucho análisis y pensamiento crítico algo que pude desarrollar durante mi formación como economista, Al igual que la realización del análisis de los datos que se encuentran en el sistema y el manejo de herramientas como Microsoft Excel para poder mejorar los resultados en mis labores.

Desde mi experiencia durante mi periodo de prácticas recomendaría a la universidad enfocar más la formación de los futuros economistas a el papel que estos juegan dentro de las empresas y a saber a aprovechar los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional para poderlos aplicar en el momento de desempeñarse en el mercado laboral desde cualquier área.