

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA Y  
CONTABLE DE LA EMPRESA JAGUAZUL S.A. E.S.P**

**JORGE ANDRÉS MAESTRE PÁEZ**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**  
**Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas**  
**Administración en Finanzas y Negocios Internacionales**  
**Montelíbano**  
**2019**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA Y  
CONTABLE DE LA EMPRESA JAGUAZUL S.A. E.S.P**

**JORGE ANDRÉS MAESTRE PÁEZ**

**Docente Tutor Académico**

**Hernán Hernández**

**Tutor Entidad**

**Mónica Bolaños**

**Universidad De Córdoba**

**Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas**

**Administración en Finanzas y Negocios Internacionales**

**Montelíbano**

**2019**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

## **Dedicatoria**

*Quiero dedicarle este trabajo primeramente a Dios, quien dio motivación y sabiduría durante el periodo académico, a mi amorosa familia, mis colegas de estudio y a todos los profesores y asesores que se involucraron y vinieron en mi auxilio. Sin la constancia y el apoyo de todos ustedes esto hoy no sería posible.*

**Jorge Andrés Maestre Páez**

## Tabla de contenido

Introducción .....	1
1 Objetivos.....	2
1.1 Objetivo General.....	2
1.2 Objetivos Específicos .....	2
2 Capítulo I: Descripción de la entidad .....	3
2.1 Misión.....	4
2.2 Visión.....	4
2.3 Estructura organizacional. ....	5
2.4 Actividades de la entidad.....	6
3 Capítulo II. Descripción de la dependencia donde realizó la practica o pasantía .....	7
3.1 Organigrama .....	8
3.2 Funciones.....	8
4 Capítulo III: Actividades realizadas durante la práctica o pasantía.....	10
4.1 Descripción del problema.....	11
4.2 Plan de trabajo .....	12
4.3 Cronograma de actividades .....	13
4.4 Descripción detalla de Procedimientos y Actividades del área Financiera y	

4.4.1 Descripción de las actividades .....	14
5 Criterios para la calificación del proceso .....	17
6 Rangos de calificación de la evaluación del control interno contable.....	18
7 Informe general.....	19
7.1 Matriz D.O.F.A.....	31
8 Conclusiones.....	33
9 Propuesta de Mejoramiento .....	34
9.1 Estrategias FO-DO-FA-DA .....	36
10 Referencias bibliográficas .....	38
11 Anexos.....	39

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Cronograma de actividades.....	13
Tabla 2 Descripción de actividades .....	14
Tabla 3 Existencia.....	17
Tabla 4 Efectividad.....	17
Tabla 5 Rango de Calificación.....	18
Tabla 6 Radicación de facturas .....	19
Tabla 7 Registro de Ingresos.....	23
Tabla 8 Conciliaciones Bancarías .....	27
Tabla 9 Matriz DOFA.....	31
Tabla 10. Plan de mejora .....	34
Tabla 11 Estrategias .....	36

## Índice de Figura

	Pág.
Figura 1 Estructura organizacional .....	5
Figura 2 Organigrama Dirección Financiera y Contable .....	8



## **Introducción**

En el presente informe se pretende dar a conocer mis experiencias obtenidas a lo largo de mi práctica formativa realizada en la empresa JAGUAZUL S.A. E.S.P, en la cual pude desarrollar mis habilidades y aplicar mis conocimientos aprendidos los últimos 5 años. Esta práctica tiene como objetivo para mi poder desenvolverme bien dentro del ámbito laboral, poniendo a disposición de la entidad los conocimientos adquiridos en la universidad, adaptándome al contexto laboral.

En el siguiente informe se dará a conocer la situación actual de la dirección financiera y contable y los movimientos que su dinámica realiza de la empresa JAGUAZUL S.A. E.S.P, en sus procesos de radicación y realización de las operaciones contables, empresa en la que se realizaron las prácticas empresariales. En donde se fortalecieron y enriquecieron los conocimientos adquiridos en el programa de administración en finanzas y negocios internacionales de la universidad de córdoba.

Este informe incluirá los datos necesarios para la identificación de la empresa, abordando de manera específica el proceso administrativo de la contabilidad, esto con el fin de presentar una mejora en el proceso, en busca de fortalecer las actividades que presentan falencias en las actividades contables.

## **1 Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Identificar un plan de mejoramiento para la gestión del área financiera y Contable de la empresa “JAGUAZUL S.A. E.S.P”.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Documentar los procedimientos y actividades que realiza actualmente el área financiera y contable de la empresa “JAGUAZUL S.A. E.S.P”.
- Elaborar un diagnóstico a través de una matriz DOFA del Área financiera y contable de la empresa, para conocer debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.
- Crear un Plan y estrategias de Mejoramiento para la gestión en el área financiera y contable de la empresa “JAGUAZUL S.A. E.S.P”.

## 2 Capítulo I: Descripción de la entidad

**Nombre de la institución:** JAGUAZUL S.A - E.S.P. PATRIMONIO DE TODOS!!!

**Imagen:**

*Ilustración 1 Imagen corporativa*



Fuente: JAGUAZUL S.A - E.S.P.

La Empresa se denomina e identifica como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios “JAGUAZUL S.A. E.S.P.” Administra los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de Montelíbano JAGUAZUL S.A E.S.P., Identificada con NIT N° 900.258.155-6, inició operaciones el 01 de marzo del 2009 y su ubicación Comercial es Terminal de transporte segundo piso, local 11, teléfono 762 3775 y su correo institucional es jaguazul.esp@gmail.com.

“JAGUAZUL S.A. E.S.P.”. Es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de carácter mixta, sometida al Régimen jurídico establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994) y sus modificaciones, la cual se rige por las normas del derecho privado. Dicha Ley definió que los contratos que celebren las entidades estatales que presten los servicios públicos, no estarán sujetos a las disposiciones del estatuto general de contratación de la Administración Pública, salvo en los cuales la misma ley dispuso otra cosa.

## **2.1 Misión**

“JAGUAZUL S.A E.S.P.” Tiene como misión ser la empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo líder en la región, dedicada a satisfacer las necesidades de sus usuarios con oportunidad, eficiencia, calidad, continuidad y cobertura en niveles de excelencia, generando como valores agregados permanentes, la promoción del desarrollo socio económico sostenible de su área de influencia y retorno financiero suficiente para atender su expansión y apoyar la inversión pública y social mediante utilidades para la empresa, contando con un talento humano comprometido y con tecnología adecuada .

## **2.2 Visión**

“JAGUAZUL S.A E.S.P.” Tiene como visión llegar a ser en el 2020 una empresa que a partir del conocimiento de sus usuarios promueva el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía en general, mediante la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con altos niveles de satisfacción que generen desarrollo socioeconómico de su entorno y retribuciones financieras para la empresa, con altos estándares de calidad y comprometida con el ambiente y los recursos naturales.

## 2.3 Estructura organizacional.

Figura 1 Estructura organizacional



**Fuente:** Manual de funciones Jaguazul S.A. E.S.

## 2.4 Actividades de la entidad

La empresa “JAGUAZUL S.A. E.S.P.” presta el Servicio Público Domiciliario de acueducto, alcantarillado y aseo principalmente en el área de jurisdicción del Municipio de Montelibano (Córdoba) y en otros municipios en que decida ampliar su ámbito de operaciones.

El sistema de alcantarillado comprende desde la variante de cerro matoso hacia el rio San Jorge, y está compuesto por redes de recolección, colectores, estaciones elevadoras, estación de bombeo y tubería de impulsión y tratamiento.

El sistema de acueducto del área urbana del Municipio de Montelibano consta de los siguientes componentes:

- Captación.
- Línea de impulsión de agua cruda.
- Desarenador.
- Planta de tratamiento de agua potable.
- Línea de impulsión de agua tratada.

### **3 Capítulo II. Descripción de la dependencia donde realizó la practica o pasantía**

Las practicas fueron realizadas en la empresa “**JAGUAZUL S.A. E.S.P.**” la cual se ha caracterizado por trabajar en pro de la comunidad del municipio de Montelibano, con mejoras continuas en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, brindando una mayor calidad y continuidad del servicio.

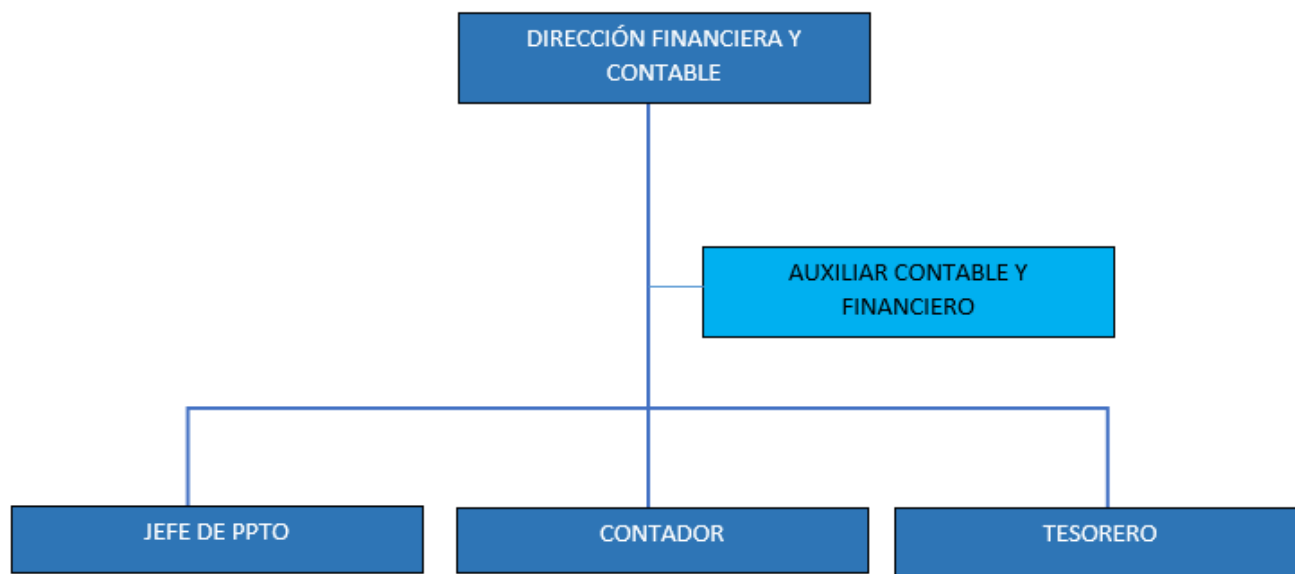
En el desempeño de sus labores ha venido realizando una ampliación de redes y cobertura, para sectores del municipio de Montelibano, donde la prestacion del servicio no era eficiente y no contaba con redes de agua potable favoreciendo de esta manera a la poblacion mas necesitada, gracias a la gestion de convenios interadministrativos que se han celebrado con la administración municipal, muchos de ellos ya cuentan con cobertura y disponibilidad de redes de agua potable, principalmente las localidades del sur quienes venían sufriendo de escases de agua.

En la direccion financiera y contable de la empresa jaguazul S.A. E.S.P. se realizaron actividades referentes a las operaciones administrativas en materia contable y financiera, tales como: Efectuar los asientos contables en los libros, Recibir, radicar y despachar los documentos contables y presupuestales; Elaborar los registros de egresos; Mantener alimentado en forma permanente el paquete o el programa contable que posibilite la obtención de informes oportunos y la toma de decisiones rápidas; Recepción y revisión de las facturas y cuentas de cobro con sus respectivos anexos.

La dependencia de esta oficina esta estructurada de la siguiente manera: auxiliar contable, jefe de departamento, contador y tesorero. Actualmente la direccion cuenta con dos dependencias (financiera y contable), en la misma oficina, las desiciones son tomadas de la mano de gerencia general.

### 3.1 Organigrama

*Figura 2 Organigrama Dirección Financiera y Contable*



**Fuente:** oficina de talento humano – Jaguazul S.A. E.S.P

### 3.2 Funciones

**Cargo:** Auxiliar contable y financiero

Actividades realizadas en el area de trabajo

- Efectuar los asientos contables en los libros.
- Recibir, radicar y despachar los documentos contables y presupuestales.
- Elaborar los registros de egresos.
- Elaboración de retención en la fuente Mensual y Expedición de Certificado de retenciones.
- Elaborar las órdenes de pago y giro presupuestal.
- Clasificar las cuentas y demás documentos para su archivo.



- Mantener alimentado, en forma permanente, el paquete o el programa contable que posibilite la obtención de informes oportunos y la toma de decisiones rápidas.
- Las demás que sean asignadas por el jefe y que por su naturaleza tengan relación con las actividades del cargo.
- Recepción y revisión de las facturas y cuentas de cobro con sus respectivos anexos.
- Archivar los comprobantes de egreso del día.
- Llevar libro auxiliar de proveedores.
- Informe de ingresos y pagos mes a mes.
- Informe de gastos del giro de Subsidios SGP.

#### **4 Capítulo III: Actividades realizadas durante la práctica o pasantía.**

La dirección financiera y contable de la empresa “**JAGUAZUL S.A. E.S.P.**” se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Las actividades fundamentales para el registro de las operaciones contables y financieras de la empresa “**JAGUAZUL S.A. E.S.P.**”, son principalmente cuatro, la primera actividad, es recopilar la documentación contable, tanto la que se refiere a los ingresos, gastos y demás operaciones, como la que refleja sus cobros y pagos, la segunda actividad es hacer los asientos contables que corresponden a cada documento, la tercera actividad es conciliar los bancos, esta consiste en hacer coincidir exactamente los apuntes que figuran en los extractos que proporcionan las entidades bancarias con los de las cuentas contables del banco en cuestión, de forma que el saldo concuerde en todo momento, y la cuarta actividad consiste en revisar las distintas cuentas y saldos para tener la seguridad de que no hay apuntes duplicados o erróneos. Pues permite que todas las actividades sean realizadas en los tiempos pertinentes y también conllevan a que todas se ejecuten integradamente.

Por otra parte, dentro de la dirección financiera y contable “**JAGUAZUL S.A. E.S.P.**”, también se realizan actividades de archivo, en donde se recopila la información física de todas

las facturas, cuentas de cobro, pagos, contratos y demás, que mes a mes de procesa para tener el registro adecuado de la información registrada en el sistema.

#### **4.1 Descripción del problema.**

En la dirección financiera y contable de la empresa “JAGUAZUL S.A. E.S.P.” existen tres areas fundamentales que conforman la oficina administrativa, estan son : tesoreria, presupuesto y contabilidad, en esta ultima, fue donde se realizo la practica y se observo la siquiente problemática:

Dentro del área contable y financiera se identificó, que no existe una estandarización de los procesos contables, esto es gracias, a que no se observan dentro del desempeño de las actividades contables, mecanismos para poder identificar el nivel de errores en las operaciones contables. Por lo anterior surge como pregunta problema la siguiente ¿Existe un mecanismo de verificación de los procesos administrativos en la dirección financiera y contable de la empresa Jaguazul S.A ESP?

Luego de identificar el presente problema, se hace necesaria la gestión a través de la presente pasantía, en donde se describirá de forma detallada las falencias halladas en la presente investigación, en cuanto a la ejecución de los procesos en el área contable, a través de la toma de muestras, caracterización de datos, y tratamiento de la información financiera de la empresa Jaguazul SA ESP.

## **4.2 Plan de trabajo**

Para el desarrollo de este informe se utilizó el método de la observación, caracterización de datos contables y el tratamiento de información financiera a través del acceso como pasante de la facturación; el cual permitió valorar y analizar el curso natural de los procesos administrativos. Recopilando así la información necesaria para la identificación de la problemática, y formulando una propuesta para el manejo de los procesos financieros de manera eficiente y eficaz para la empresa. Además de esto también se reunió información teórica para la correcta elaboración del plan de mejoramiento y la valoración de datos.

### 4.3 Cronograma de actividades

Tabla 1 Cronograma de actividades

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Conocimiento de la empresa.	■																
Designación del puesto de trabajo.		■															
Inicio de funciones.			■														
Inicio del informe de campo.				■													
Identificación de la problemática.					■	■											
Búsqueda de la información, a través de la observación y preguntas a empleados.						■	■		■	■		■	■				
Entrega primer avance del informe.					■												
Verificación de correcciones enviadas por el tutor.						■	■										
Entrega segundo avance.								■	■								
Aprobación de los tutores.															■		
Entrega final del informe a la universidad.															■		
Presentación del plan de acción en la empresa.																■	
Culminación de las prácticas.																	■

Fuente: Elaboración propia

### 4.4 Descripción detallada de Procedimientos y Actividades del área Financiera y Contable

A continuación, se detallarán las actividades que se llevan a cabo al interior de la dirección financiera y contable de la empresa “JAGUAZUL S.A. E.S.P.” operaciones dentro de las cuales se realizarán las labores como auxiliar contable, este último estará encargado de recibir la documentación requerida y que estén todos los soportes solicitados para su respectivo ingreso al software.

#### 4.4.1 Descripción de las actividades

Tabla 2 Descripción de actividades

Actividad	Descripción	Responsable
<b>Radicación de Facturas</b>		
<b>Verificación de soportes</b>	<p>Todos los proveedores, contratistas. O facturas y contratos de prestación de servicio deben entregar en recepción los documentos solicitados por la empresa, luego de ser verificados y radicados, son entregados al tesorero para gestionar el pago de la obligación del mes a cobrar.</p>	Recepción.
<b>Registro de documentos</b>	<p>Se recibe toda la documentación previamente verificada, y se procede a hacer el registro contable, en donde se identifica que tipo de actividad realizó el tercero, se hacen las respectivas retenciones a las que den lugar y se genera una cuenta por pagar en el software.</p>	Auxiliar contable
<b>Gestión de pago</b>	<p>Se pasa la cuenta por pagar a tesorería, quien es la encargada de ejecutar y gestionar el pago a través de las plataformas bancarias o giros de cheques.</p>	Tesorero.
<b>Comprobantes de egresos</b>	<p>Ya con el pago gestionado y ejecutado, se procede a registrar en el software el</p>	

respectivo comprobante de egreso que es el soporte que valida el pago y cruce de cuentas de la empresa con el tercero en los libros contables.

Auxiliar contable

## REGISTRO DE INGRESOS

### Cuadre de caja

Se registran los ingresos recibidos diariamente, del recaudo por concepto de servicios públicos, y el de las unidades de negocio que administra la empresa (terminal de transporte, centra de abastos del sur, central de abastos del norte, planta de beneficio y club Jaguazul). Así como los ingresos recibidos por convenios o contratos realizados con la alcaldía municipal.

Auxiliares administrativos de cada unidad de negocio y auxiliar contable.

### Consignaciones

Se hace el registro de la consignación del dinero que se envió al banco o algún tercero consigne.

Tesorero

## CONCILIACIONES BANCARIAS

### Recibo de extractos

Se reciben los extractos de todas las cuentas bancarias (ahorros, corrientes, de inversión), de las cuales es titular la empresa,

Auxiliar contable.

### Traslados entre cuentas, gastos financieros e interés sobre depósitos del mes.

Se identifican si durante el mes existieron traslados entre las cuentas, y los gastos e intereses en que incurre la empresa por concepto de las operaciones o transacciones realizadas.

Auxiliar contable.

**Realización de las conciliaciones bancarias**

Se hace la revisión y comparación entre el registro contable con el extracto bancario, donde se identifica si existe diferencia y se hacen los respectivos ajustes.

Auxiliar contable.

**Soporte**


Una vez conciliada la cuenta, se imprime el auxiliar generado por el software, se realiza formato de conciliación donde se especifica si existieron partidas conciliatorias, se anexa el extracto bancario y se archiva.

Auxiliar contable.

---

**Fuente:** Elaboración Propia



	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	<b>FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION</b>	Formato
	17/10/2018	17/10/2018	<b>CODIGO</b> 001
			<b>VERSION</b> 1

## 5 Criterios para la calificación del proceso

Cada criterio de control se evaluará a través de una pregunta que verificará su efectividad y, seguidamente, se enunciarán una o más preguntas derivadas del criterio que evaluarán su efectividad. Las opciones de calificación que se podrán seleccionar para todas las preguntas serán con un criterio de 1.0 a 5.0 siendo 1.0 muy bajo y 5.0 alto.

*Tabla 3 Existencia*


<b>Existencia (EX)</b>	
<b>Respuesta</b>	<b>Valor</b>
Si	0,62
Parcialmente	0.22
No	0.3

**Fuente:** Elaboración Propia

*Tabla 4 Efectividad*

<b>Efectividad (EF)</b>	
<b>Respuesta</b>	<b>VALOR</b>
Si	0,62
Parcialmente	0.22
No	0.3

**Fuente:** Elaboración Propia


	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	<b>FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION</b>	Formato
	17/10/2018	17/10/2018	<b>CODIGO</b> 001
			<b>VERSION</b> 1

## 6 Rangos de calificación de la evaluación del control interno contable

Cada criterio de control tiene un valor total de 1.25 de este valor corresponde a la pregunta que busca verificar la existencia del control (Ex), y la sumatoria de este dará un total máximo de 5.0 que buscan evaluar la efectividad del control (Ef). Una vez resuelto el cuestionario en su totalidad, la sumatoria de todos los puntajes obtenidos entre el total de criterios, para evaluar la existencia y efectividad. El porcentaje obtenido se sumará por las actividades en cada paso del proceso. La calificación obtenida oscilará entre 1.0 y 5.0 y corresponderá al grado de cumplimiento y efectividad del control interno contable. La escala de calificación se interpreta de la siguiente forma:

*Tabla 5 Rango de Calificación*

RANGO DE CALIFICACION	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
1.0 < CALIFICACION <3.0	DEFICIENTE
3.0 < CALIFICACION <4.0	ADECUADO
4.0 < CALIFICACION <5.0	EFICIENTE

	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	<b>FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION</b>	Formato <b>CODIGO</b>
	17/10/2018	17/10/2018	001 <b>VERSION</b>
			1

## 7 Informe general

*Tabla 6 Radicación de facturas*

IDENTIFICACION DEL PROCESO					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> CONTABILIDAD				<b>TIPO:</b> RADICACION DE FACTURAS	
<b>RESPONSABLE:</b> AUXILIAR CONTABLE					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>  Identificar los puntos débiles de los procedimientos contable y financiero de la dirección financiera y contable de la empresa "JAGUAZUL S.A. E.S.P".					
DESCRIPCION DE PROCESO					
Este proceso contable comprende el paso a paso ordenado que se concretan en el reconocimiento y verificación de las operaciones contables.					
<b>Proceso:</b> Radicación de cuentas					
PASOS	DESCRIPCION	VERIFICACION DEL PROCESO	TIPO	CALIFICACION	TOTAL



**CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD**

**TIPO DE DOCUMENTO**

**FECHA DE ELABORACION**

**FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION**

Formato

**CODIGO**

001

**VERSION**

1

17/10/2018

17/10/2018

VERIFICACION DE SOPORTES	<p>Todos los proveedores, contratistas O facturas y contratos de prestación de servicio deben entregar en recepción los documentos solicitados por la empresa, luego de ser verificados y radicados, son entregados al tesorero para gestionar el pago de la obligación del mes a cobrar.</p>	<p>¿Los hechos económicos registrados están respaldados en documentos soporte idóneos?</p>	<b>EX</b>	0,62	1,54
		<p>¿Se conservan y custodian los documentos soporte?</p>	<b>EF</b>	0,62	
		<p>¿Los comprobantes de contabilidad se enumeran consecutivamente?</p>	<b>EF</b>	0,3	
REGISTRO DE DOCUMENTOS	<p>Se recibe toda la documentación previamente verificada, y se procede a hacer el registro contable, en donde se identifica que tipo de actividad</p>	<p>¿Se utiliza la versión actualizada del Catálogo General de Cuentas correspondiente al marco normativo</p>	<b>EX</b>	0.62	1.24



**CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD**

**TIPO DE DOCUMENTO**

**FECHA DE ELABORACION**

**FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION**

Formato

**CODIGO**

001

**VERSION**

1

17/10/2018

17/10/2018

	realizo el tercero, se hacen las respectivas retenciones a las que den lugar y se genera una cuenta por pagar en el software.	aplicable a la entidad?			
		¿Los cálculos de retenciones se realizan con base en lo establecido en la política?	<b>EF</b>	0,62	
GESTION DE PAGO	Se pasa la cuenta por pagar a tesorería, quien es la encargada de ejecutar y gestionar el pago a través de las plataformas bancarias o giros de cheques.	¿Los libros de contabilidad se encuentran debidamente soportados en comprobantes de contabilidad?	<b>EX</b>	0,62	1,24
		¿Se verifica que los registros contables cuenten con los documentos de origen interno o externo que los soporten?	<b>EF</b>	0,62	



	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	
	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	<b>FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION</b>	Formato	
	<b>17/10/2018</b>	<b>17/10/2018</b>	<b>CODIGO</b> 001	
			<b>VERSION</b> 1	

COMPROBANTES DE EGRESOS	Ya con el pago gestionado y ejecutado, se procede a registrar en el software el respectivo comprobante de egreso que es el soporte que valida el pago y cruce de cuentas de la empresa con el tercero en los libros contables.	¿La información de los libros de contabilidad coincide con la registrada en los comprobantes de contabilidad?	<b>EF</b>	0,62	1,24
		¿Se llevan registros individualizados de los hechos económicos ocurridos en la entidad?	<b>EX</b>	0,62	

<b>Calificación cualitativa: EFICIENTE</b>	<b>Rango de calificación: 4,8</b>
--	-----------------------------------

**OBSERVACIONES:** se identificó que los hechos económicos realizados cuentan con los soportes idóneos, también se mantienen en custodia de la empresa y se llevan consecutivamente, por otra parte se identificó que se utiliza el catálogo actualizado de la contaduría general y los cálculos de retención son realizados como se establece en la norma, también se identificó que la información de los libros contables está debidamente soportados lo que quiere decir que este proceso es eficiente para el área contable.

**Fuente:** Elaboración propia


	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	<b>FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION</b>	Formato <b>CODIGO</b>
	17/10/2018	17/10/2018	001 <b>VERSION</b>
			1

Tabla 7 Registro de Ingresos

IDENTIFICACION DEL PROCESO					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> CONTABILIDAD					<b>TIPO:</b> REGISTRO DE INGRESOS
<b>RESPONSABLE:</b> AUXILIAR CONTABLE					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Identificar los puntos débiles de los procedimientos contable y financiero de la dirección financiera y contable de la empresa “JAGUAZUL S.A. E.S.P”.					
DESCRIPCION DE PROCESO					
Este proceso contable comprende el paso a paso ordenado que se concretan en el reconocimiento y verificación de las operaciones contables.					
<b>Proceso:</b> REGISTRO DE INGRESOS					
PASOS	DESCRIPCION	VERIFICACION DEL PROCESO	TIPO	CALIFICACION	TOTAL
		¿Existe un procedimiento para llevar a cabo, en			



**CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD**

**TIPO DE DOCUMENTO**

**FECHA DE ELABORACION**

**FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION**

Formato

**CODIGO**

001

**VERSION**

1

17/10/2018

17/10/2018

CUADRE DE CAJA	<p>Se registran los ingresos recibidos diariamente, del recaudo por concepto de servicios públicos, y el de las unidades de negocio que administra la empresa. Así como los ingresos recibidos por convenios o contratos realizados con la alcaldía municipal.</p>	<p>forma adecuada, el cierre integral de la información producida en las áreas o dependencias que generan hechos económicos?</p>	<b>EX</b>	0.22	1.6
		<p>¿La entidad tiene implementadas directrices, procedimientos, guías o lineamientos para realizar periódicamente cruces de información, que le permitan verificar la existencia de activos y pasivos?</p>	<b>EX</b>	0.62	





**CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD**

**TIPO DE DOCUMENTO**

**FECHA DE ELABORACION**

**FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION**

Formato

**CODIGO**

001


**VERSION**

1

17/10/2018


17/10/2018

		¿Se cumple con estas directrices, procedimientos, guías o lineamientos?	<b>EF</b>	0.22	
CONSIGNACIONES	Se hace el registro de la consignación del dinero que se envió al banco o algún tercero consigne.	¿Se utiliza la versión actualizada del Catálogo General de Cuentas correspondiente al marco normativo aplicable a la entidad?	<b>EX</b>	0.62	0.84
		¿Se realizan revisiones permanentes sobre la vigencia del catálogo de cuentas?	<b>EF</b>	0.22	
<b>Calificación cualitativa</b>				<b>Rango de calificación</b>	
				2,4	

	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	<b>FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION</b>	Formato
	17/10/2018	17/10/2018	<b>CODIGO</b> 001
			<b>VERSION</b> 1

<b>DEFICIENTE</b>	
<p><b>OBSERVACIONES:</b> Observaciones: se identificó que, parcialmente Existe un procedimiento para llevar a cabo, en forma adecuada, el cierre integral de la información producida en las áreas o dependencias que generan hechos económicos, por otra parte, se idéntico que existen directrices procedimientos, guías o lineamientos para realizar periódicamente cruces de información, que le permitan verificar la existencia de activos y pasivos, además se cumple parcialmente las directrices, procedimientos, guías o lineamientos para el debido procedimiento de la información contable.</p>	

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	<b>FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION</b>	Formato
	17/10/2018	17/10/2018	<b>CODIGO</b> 001
			<b>VERSION</b> 1

*Tabla 8 Conciliaciones Bancarías*

IDENTIFICACION DEL PROCESO					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> CONTABILIDAD					<b>TIPO:</b> CONCILIACIONES BANCARIAS
<b>RESPONSABLE:</b> AUXILIAR CONTABLE					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>  Identificar los puntos débiles de los procedimientos contable y financiero de la dirección financiera y contable de la empresa “JAGUAZUL S.A. E.S.P”.					
DESCRIPCION DE PROCESO					
Este proceso contable comprende el paso a paso ordenado que se concretan en el reconocimiento y verificación de las operaciones contables.					
<b>Proceso:</b> CONCILIACIONES BANCARIAS					
PASOS	DESCRIPCION	VERIFICACION DEL PROCESO	TIPO	CALIFICACION	TOTAL
RECIBO DE EXTRACTOS	Se reciben los extractos de todas las cuentas bancarias	¿Los comprobantes de	<b>EF</b>	0.62	



**CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD**

**TIPO DE DOCUMENTO**

**FECHA DE ELABORACION**

**FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION**

Formato

**CODIGO**

001

**VERSION**

1

17/10/2018

17/10/2018

	<p>(ahorros, corrientes, de inversión), de las cuales es titular la empresa,</p>	<p>contabilidad se realizan cronológicamente?</p>			<p>1.24</p>
<p>TRASLADOS ENTRE CUENTAS, GASTOS FINANCIEROS E INTERES SOBRE DEPOSITOS DEL MES.</p>	<p>Se identifican si durante el mes existieron traslados entre las cuentas, y los gastos e intereses en que incurre la empresa por concepto de las operaciones o transacciones realiza.</p>	<p>¿La información de los libros de contabilidad coincide con la registrada en los comprobantes de contabilidad?</p>	<p><b>EF</b></p>	<p>0.62</p>	
		<p>¿Los hechos económicos se contabilizan cronológicamente?</p>	<p><b>EX</b></p>	<p>0.62</p>	
		<p>¿Los libros de contabilidad se encuentran actualizados y sus saldos están de acuerdo con el último informe</p>	<p><b>EF</b></p>	<p>0.62</p>	



**CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD**

**TIPO DE DOCUMENTO**

**FECHA DE ELABORACION**

**FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION**

Formato

**CODIGO**

001


**VERSION**

1

17/10/2018

17/10/2018

		trimestral transmitido a la Contaduría General de la Nación?			
REALIZACION DE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS	Se hace la revisión y comparación entre el registro contable con el extracto bancario, donde se identifica si existe diferencia y se hacen los respectivos ajustes.	¿En caso de haber diferencias entre los registros en los libros y los comprobantes de contabilidad, ¿se realizan las conciliaciones y ajustes necesarios?	<b>EF</b>	0.62	1.24
		¿Dicho mecanismo se aplica de manera permanente o periódica?	<b>EF</b>	0.62	
SOPORTE	Una vez conciliada la cuenta, se imprime el auxiliar generado por el software, se realiza formato	¿Los comprobantes de contabilidad se	<b>EF</b>	0.62	

	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO CONTABILIDAD</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<b>FECHA DE ELABORACION</b>	<b>FECHA ULTIMA DE ACTUALIZACION</b>	Formato <b>CODIGO</b>
	17/10/2018	17/10/2018	001 <b>VERSION</b>
			1

	de conciliación donde se especifica si existieron partidas conciliatorias, se anexa el extracto bancario y se archiva.	realizan cronológicamente?  ¿Se verifica el registro consecutivo de los hechos económicos en los libros de contabilidad?			<b>1.24</b>
			<b>EF</b>	0.62	
<b>Calificación cualitativa</b> <b>EFICIENTE</b>				<b>Rango de calificación</b> <b>4,9</b>	
<p><b>OBSERVACIONES:</b> Se encontró que los comprobantes de contabilidad se realizan cronológicamente, La información de los libros de contabilidad coincide con la registrada en los comprobantes de contabilidad, los hechos económicos se contabilizan cronológicamente y de manera adecuada, que los libros de contabilidad se encuentran actualizados y sus saldos están de acuerdo con el último informe trimestral transmitido a la Contaduría General de la Nación, que se hace manera adecuada las conciliaciones si llegase a haber lugar y se plica permanentemente el proceso contable, también llevan de manera adecuada las fechas cronológicas de los comprobantes como también los hechos económicos de la empresa, dicha evaluación tiene un resultado eficiente por que cumplen con los estándares exigidos por la contaduría general.</p>					

**Fuente:** Elaboración propia

## 7.1 Matriz D.O.F.A

Con el fin de dar cumplimiento al segundo objetivo de este informe se elaboró una matriz DOFA del Área financiera y contable de la empresa, para conocer debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.

*Tabla 9 Matriz DOFA*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p><b>F1.</b> Sistematización avanzada de la información contable.</p>	<p><b>D1.</b> Falta de capacitación constante.</p>
<p><b>F2.</b> Disponibilidad del Equipo.</p>	<p><b>D2.</b> Ausencia de crecimiento profesional.</p>
<p><b>F3.</b> Personal con experiencia y conocimiento en contabilidad.</p>	<p><b>D3.</b> Falta de visión compartida con la empresa hacia el futuro.</p>
<p><b>F4.</b> Cumplimiento con la entrega de información a la gerencia.</p>	<p><b>D4.</b> Falta de implementación de protocolos de custodia de documentos en el</p>
<p><b>F5.</b> Cumplimiento con las Disposiciones de los entes reguladores.</p>	<p>área contable.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p><b>O1.</b> Mejorar y actualizar la capacitación con cursos dictados por personal tanto del sector público como del privado.</p>	<p><b>A1.</b> Resistencia pasiva al cambio.</p> <p><b>A2.</b> Falta de involucramiento.</p> <p><b>A3.</b> Sanciones por parte de los organismos gubernamentales ponen en</p>

---

<b>O2.</b> Innovación en procesos.	riesgo la estabilidad financiera de la
<b>O3.</b> Nuevo sistema de trabajo.	empresa.
<b>O4.</b> Alta demanda de proyectos de acueducto y alcantarillado a nivel local.	<b>A4.</b> Temor hacia organismos gubernamentales por incumplimiento de obligaciones fiscales.

---

**Fuente:** Elaboración propia



## 8 Conclusiones

La empresa de Servicios públicos “JAGUAZUL S.A. E.S.P.” fue constituida para la organización y administración de los servicios públicos de acueducto, y saneamiento básico en el Municipio de Montelíbano, ella da cumplimiento a las disposiciones de la ley de servicios públicos domiciliarios, en lo relativo a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Montelíbano (Córdoba), cumpliendo así los postulados constitucionales que garantizar las múltiples, básicas y permanentes necesidades de esta localidad.

En la dirección financiera y contable de la empresa jaguazul S.A. E.S.P. se realizaron actividades referentes a las operaciones administrativas en materia contable y financiera en donde se identificaron el nivel de errores de las operaciones contables, Con el fundamento del informe realizado previamente, es preciso definir las conclusiones a las que se llegó con dicho estudio y no obstante recomendando las acciones correctivas que se determinaron en la propuesta de mejoramiento y estragáis para la dirección financiera y contable de la empresa jaguazul S.A. E.S.P.

Se lograron alcanzar los objetivos específicos planteados al inicio del estudio, descubriendo así las falencias de cada procedimiento, la manera en que se realiza y supervisa cada actividad. De igual forma se utilizaron los resultados de la investigación para dar respuesta a la formulación del problema, conociéndose así la incidencia de varios factores en el desarrollo de cada proceso llevado a cabo en dicho departamento y estableciéndose las soluciones pertinentes para cada uno de ellos.

Teniendo todos los estudios realizados a la mano, se pudo establecer e identificar las posibles falacias del proceso y dar por medio de un plan de mejora las acciones a mejorar.

## 9 Propuesta de Mejoramiento

Teniendo en cuenta el estudio realizado a la dirección financiera y contable de la empresa jaguazul S.A. E.S.P. y con la evaluación a los procesos que día a día se hacen en la dirección, se hacen las siguientes recomendaciones la que la empresa pueda implennatr así evitar el margen de error en los precesos contables y financieros.

*Tabla 10. Plan de mejora*

Paso	Accion mejora	Impacto
VERIFICACION DE SOPORTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la foliacion de los soportes que se reciban en recepcion.</li> <li>Informar por parte de control interno a lapersona encargada de la recepcion, la realizacion de dicha actividad.</li> </ul>	Con la respectiva enumeracion de cada paquete de documentos se evitara en futuros eventos, la perdida de algun documento.
CUADRE DE CAJA	Idear una guía que permita a los empleados pertenecientes a las áreas involucradas el paso a paso adecuado para los cierres en la información.	Estandarisar los procesos contables con el software que permitan hacer los ingresos adecuados a los libros contables.
CONSIGNACIONES	Hacer una lista de chequeo que permita evaluar la actividad para evitar cualquier clase de error.	Genera informacion eficaz y eficiente a la compañía y permite la toma de desisiones idoneas con

respecto a los activos que cunente  
la empresa.

---

**Fuente:** Elaboración propia

## 9.1 Estrategias FO-DO-FA-DA

Una vez analizada la matriz DOFA se realizan las siguientes estrategias a tener en cuenta:

*Tabla 11 Estrategias*

Estrategias (FO).	Estrategias (DO).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar un cronograma de formación al personal del área financiera y contable para el fortalecimiento de conocimientos en procesos públicos y privados. (f2 – O1).</li> <li>• Hacer un cronograma de reuniones periódicas que ayuden a retroalimentar a los miembros de la oficina para la optimización de los procesos que en ella se lleven. (F3. – O3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer planes de incentivos al personal para aumentar la motivación del mismo. (D2-O1)</li> <li>• Idear un protocolo que permita la estandarización de la recolección de información u custodio de los documentos que se manejen en la oficina. (D4- O3).</li> <li>• Establecer espacios para realizar el análisis de informes de resultados, ejecución presupuestal, y demás información para establecer para el mejoramiento de los resultados de la empresa. (D3-O4).</li> </ul>
Estrategias (FA).	Estrategias (DA).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• incentivar al trabajador para que tenga sentido de pertenencia con la empresa y pueda comprender el objetivo principal de la empresa (F2- A2).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• idear un protocolo que permita llevar la documentación en físico de manera adecuada para no retazar los procesos contables. (D4 – A4).</li> </ul>

- 
- Hacer periódicas capacitaciones del software y retroalimentar a los trabajadores en los procesos que tengan falencias. (F1- A1).
  - Incentivar al trabajador con el compromiso que tiene con la empresa, generando en ellos un sentido de pertenencia para que ejecute de manera pertinente sus actividades. (D3- A2).

---

**Fuente:** Elaboración propia

## 10 Referencias bibliográficas

Chegg Service. (01 de 01 de 2019). *Normas APA* . Obtenido de Chegg Service:

<https://normasapa.com>

Contaduría General de la Nación. (01 de 01 de 2016). *Procedimiento para la evaluación*.

Obtenido de Contaduría General de la Nación: <http://www.contaduria.gov.co>

Cortés, F. (5 de Marzo de 2017). *MKTTotal*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de

MKTTotal: <https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketing-derevidas-de-un-foda/>

## 11 Anexos

### Anexo 1 Preguntas control interno seleccionadas

Preguntas control interno seleccionadas	
N°	ASPECTOS A EVALUAR
1.	¿Los hechos económicos registrados están respaldados en documentos soporte idóneos?
2.	¿Se conservan y custodian los documentos soporte?
3.	¿Los comprobantes de contabilidad se enumeran consecutivamente?
4.	¿Se utiliza la versión actualizada del Catálogo General de Cuentas correspondiente al marco normativo aplicable a la entidad?
5.	¿Los cálculos de retenciones se realizan con base en lo establecido en la política?
6.	¿Los libros de contabilidad se encuentran debidamente soportados en comprobantes de contabilidad?
7.	¿Se verifica que los registros contables cuenten con los documentos de origen interno o externo que los soporten?
8.	¿La información de los libros de contabilidad coincide con la registrada en los comprobantes de contabilidad?
9.	¿Se llevan registros individualizados de los hechos económicos ocurridos en la entidad?
10.	¿Existe un procedimiento para llevar a cabo, en forma adecuada, el cierre integral de la información producida en las áreas o dependencias que generan hechos económicos?
11.	¿La entidad tiene implementadas directrices, procedimientos, guías o lineamientos para realizar periódicamente cruces de información, que le permitan verificar la existencia de activos y

	pasivos?
<b>12.</b>	¿Se cumple con estas directrices, procedimientos, guías o lineamientos?
<b>13.</b>	¿Se utiliza la versión actualizada del Catálogo General de Cuentas correspondiente al marco normativo aplicable a la entidad?
<b>14.</b>	¿Se realizan revisiones permanentes sobre la vigencia del catálogo de cuentas?
<b>15.</b>	¿Los comprobantes de contabilidad se realizan cronológicamente?
<b>16.</b>	¿La información de los libros de contabilidad coincide con la registrada en los comprobantes de contabilidad?
<b>17.</b>	¿Los hechos económicos se contabilizan cronológicamente?
<b>18.</b>	¿Los libros de contabilidad se encuentran actualizados y sus saldos están de acuerdo con el último informe trimestral transmitido a la Contaduría General de la Nación?
<b>19.</b>	¿En caso de haber diferencias entre los registros en los libros y los comprobantes de contabilidad, ¿se realizan las conciliaciones y ajustes necesarios?
<b>20.</b>	¿Dicho mecanismo se aplica de manera permanente o periódica?
<b>21.</b>	¿Los comprobantes de contabilidad se realizan cronológicamente?
<b>22.</b>	¿Se verifica el registro consecutivo de los hechos económicos en los libros de contabilidad?