

**PLAN DE MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO EN EL CONTROL DE PROCESOS
SISTEMATIZADO DE VENTA DE PASAJES EN COPETRAN**

ÁLVARO TORRES AMADO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2019**

**PLAN DE MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO EN EL CONTROL DE PROCESOS
SISTEMATIZADO DE VENTA DE PASAJES EN COPETRAN**

ÁLVARO TORRES AMADO

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título profesional
en Gestión Empresarial.**

DIRECTOR

DAVID LEON ESTEBAN

Economista, Especialista en Alta Gerencia.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

GESTIÓN EMPRESARIAL

BUCARAMANGA

2019

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. GENERALIDADES	16
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	16
1.2 MISION	18
1.3 VISIÓN.....	18
1.4 POLÍTICA DE CALIDAD	18
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	20
1.6 RECURSOS FÍSICOS	21
1.7 ANALISIS DEL SECTOR	27
1.8 INFORMACIÓN DEL PRODUCTO.....	31
2. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	34
2.1 OFICINAS DE COPETRAN A NIVEL NACIONAL.....	34
2.1.1 Principales oficinas.	34
2.1.2 Objetivos.....	35
2.1.2.1 Objetivo General.	35
2.1.2.2 Objetivos Específicos.....	35
2.1.3 Tipo de Estudio.	35
2.1.4 Población.....	36
2.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	36
2.2.1 Tabulación Presentación y Análisis de Resultados de la Prueba de los Clientes Internos.....	36
2.2.2 Tabulación presentación y análisis de resultados de la prueba de los clientes internos.	46
2.3 MERCADO POTENCIAL.....	54
2.4 COMPETENCIA	56

2.5 PROVEEDORES	57
2.6 RECURSO HUMANO.....	57
2.6.1 Unidades de Negocio.....	57
2.6.2 Áreas de Apoyo Administrativo.....	58
3. DIAGNOSTICO.....	59
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES COPETRAN	59
3.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE CONTROL INTERNO	62
3.3 MANUAL DE RESPONSABILIDADES ANALISTA DE CONTROL INTERNO	63
3.4 MANUAL DE RESPONSABILIDADES JEFE DE CONTROL INTERNO.....	66
4. PLAN DE MEJORAMIENTO	73
4.1 AREA DE GERENCIA	76
4.1.1 Gerencia.....	76
4.2 AREA DE FINANCIERA.....	76
4.2.1 Coordinación Financiera.	76
4.3 AREA DE RECURSO HUMANO	77
4.3.1 Coordinación de Recurso Humano.	77
4.4. ÁREA DE LA TECNOLOGÍA	77
4.4.1 Sistemas	77
4.5 ÁREA DE CONTROL	78
4.5.1 Control Interno.....	78
5. CONCLUSIONES	79
6. RECOMENDACIONES.....	81
BIBLIOGRAFIA	82
ANEXOS.....	84

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logotipo	16
Figura 2. Innovación Parque Automotor	17
Figura 3. Estructura Organizacional.....	20
Figura 4. Otros Servicios prestados por COPETRAN.....	32
Figura 5. Parque Automotor Servicio de Pasajes.	33
Figura 6. Parque Automotor servicio de carga.....	33
Figura 7. Asignaciones de las oficinas.....	69

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Red de Oficinas Copettran.....	18
Tabla 2. Oficinas COPETTRAN a nivel nacional.....	21
Tabla 3. Parque Automotor COPETTRAN.	26
Tabla 4. Tecnología Fics acorde a los usuarios.....	36
Tabla 5. Confiabilidad y Transparencia en Procesos FICS.....	37
Tabla 6. Proceso de Revisión Información Pasajes.....	38
Tabla 7. Procesos de Venta de Pasajes	39
Tabla 8. Mejorar el proceso de Venta de Pasajes	39
Tabla 9. Fraude en proceso venta de Pasajes.....	40
Tabla 10. Notificación Cambio en proceso de Venta de Pasajes.....	41
Tabla 11. Procesos en FICS no autorizados	41
Tabla 12. Tiempo de despachos Vehículos.	42
Tabla 13. Mejoras en el proceso de despacho	43
Tabla 14. Tiempo de Viajes entre ciudades.....	43
Tabla 15. Procesos de Cambio en los de datos en los tiquetes.	44
Tabla 16. Políticas de descuento	45
Tabla 17. Claridad en presentación cuadro final.....	45
Tabla 18. Ambiente en el Lugar de Trabajo.....	46
Tabla 19. Elementos de Trabajo	47
Tabla 20. Distribución Física Área de Trabajo	48
Tabla 21. Remuneración Trabajo.....	49
Tabla 22. Actividades Mejora Ambiente Laboral.....	49
Tabla 23. Horarios de Trabajo	50
Tabla 24. Trato dados por los jefes.....	51
Tabla 25. Permitido Opinar.	52
Tabla 26. Mejorar Proceso de Control	53

Tabla 27. Motivos para Trabajar en COPETRAN	54
Tabla 28. Entidades con crédito.....	55
Tabla 29. Principales Competidores	56
Tabla 30. Servicios prestados por la competencia.....	56
Tabla 31. Manual Responsabilidades Analista Control Interno.....	64
Tabla 32. Manual Responsabilidades Analista Control Interno.....	66
Tabla 33. Plan de Mejoramiento.	73

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafico 1. Dinámica del sector transporte y Almacenamiento.	27
Grafico 2. Tecnología Fics acorde a los usuarios	37
Gráfico 3. Confiabilidad y Transparencia en Procesos FISCs.....	38
Gráfico 4. Proceso de Revisión Venta Pasajes.....	38
Gráfico 5. Proceso de Venta de Pasajes	39
Gráfico 6. Mejoras en Proceso de Pasajes	40
Gráfico 7. Fraude en Proceso de Pasajes	40
Gráfico 8. Notificación Cambio Proceso de Venta Pasajes	41
Gráfico 9. Procesos en FICS no Autorizados	42
Gráfico 10. Tiempo en despachos vehículos	42
Gráfico 11. Mejoras despacho vehículos	43
Gráfico 12. Información suministrada usuarios	44
Gráfico 13. Proceso de Cambio en los datos de los tiquetes.....	44
Gráfico 14. Políticas de descuento	45
Gráfico 15. Cuadre Final Caja.....	46
Gráfico 16. Grado de Satisfacción del Lugar de Trabajo	47
Gráfico 17. Herramientas y Material de Trabajo	47
Gráfico 18. Distribución Física Área de Trabajo.....	48
Gráfico 19. Satisfacción en el Pago	49
Gráfico 20. Actividades de Esparcimiento	50
Gráfico 21. Horarios de Trabajo.....	51
Gráfico 22. Trato del jefe	52
Gráfico 23. Opinión Empleados	52
Gráfico 24. Mejoras Área Control Interno	53
Gráfico 25. Motivaciones para Trabajar en Copetran	54
Grafica 26. Organigrama Control Interno	63

GLOSARIO

Fics: Es una solución integral de alta calidad para empresas de transporte de pasajeros. En su versión básica Agilis FICS provee de módulos para gestionar los procesos de Tráfico, Administración y Ventas.

Logtrans: Es una Aplicación ERP (Enterprise Resources Planing) desarrollada para cubrir las necesidades actuales de las empresas de transporte de paquetería con carga fraccionada y completa.

Oficina Carga: Oficina de la unidad de negocios de carga donde se ofrecen servicio de transporte de carga masiva, líquidos y granel a todo el territorio nacional.

Oficina Control Interno: Oficina del área administrativa de COPETRAN, encargada de vigilar, crear y verificar que los procesos se cumplan como lo tiene establecido la administración.

Oficina Directa: Son oficinas sucursales que operan bajo directrices directas de la oficina principal.

Oficina Participe: Son oficinas sucursales de la unidad de negocios de pasajes que prestan los servicios de COPETRAN bajo un contrato de carácter comercial establecido con porcentajes de ganancias sobre las ventas.

Oficina Pasajes: Oficina de la unidad de negocio de pasajes, donde se ofrece servicio de transporte a nivel nacional.

Oficina Redes: Oficinas de la unidad de negocio de pasajes pero que están vinculados con otras organizaciones y solo presta el servicio de pasajes.

Oficina Virtual: Oficinas de la unidad de negocios de pasajes, las cuales operan por plataforma vía internet, solamente ofrecen servicios de pasajes.

Unidad de Negocio: Corresponde a un conjunto de actividades comerciales que se llevan a cabo en la empresa con un fin específico.

RESUMEN

TITULO: PLAN DE MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO EN EL CONTROL DE PROCESOS SISTEMATIZADO DE VENTA DE PASAJES EN COPETRAN*

AUTOR: ÁLVARO TORRES AMADO**

PALABRAS CLAVE: Plan de mejora, oficinas, sistemas, tecnología, procesos, manuales, pasajes, venta.

DESCRIPCION:

El presente proyecto pretende contribuir a la disminución de las incidencias que afectan directamente el ingreso por concepto de pasajes en COPETRAN, situación que ha causado un detrimento económico a la empresa a través de los años por falta de organización y tecnología en los procesos de control ejecutados.

El proyecto apunta a crear el procedimiento de control de venta de pasajes en COPETRAN, con la implementación de una herramienta tecnológica que valide toda la información de la oficina de pasajes a nivel nacional y a su vez nos sirva para realizar el análisis a las variables que origina esta unidad de negocios.

En las encuestas realizadas se evidenció cuáles eran las falencias que de una forma u otra afectaban la unidad de negocios de pasajes, con este conglomerado se procedió a realizar un plan de mejoramiento total del proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante concluir que este proceso de control bajo la herramienta tecnológica se debe retroalimentar y es responsabilidad de la oficina de control interno que este ciclo no se detenga de la misma manera los entes administrativos de la organización deben apoyar los desarrollos en sistemas donde la tecnología sea un referente para que las labores realizadas por el talento humano sean precisas y de alto grado de confiabilidad garantizando de esta forma que las estrategias de mercado tengan el éxito esperado.

* Trabajo de Grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, Gestión Empresarial UIS. Director: David Leon Esteban.

SUMMARY

TITLE: TECHNOLOGICAL IMPROVING PLANE ON SYSTEMATIZED PROCESS CONTROL OF COPETTRAN TICKETS SALES*

AUTHOR: ÁLVARO TORRES AMADO**

KEY WORDS: Improving's plane, office, systems, technology, process, manuals, tickets, sale.

DESCRIPTION:

The current project wants contributing to the decrease of incidents that affect directly the entry by concept of COPETTRAN's tickets; this situation has getted to the economic decrease of the transport enterprise through of the years by organization and technology lack on performed control process.

The project want to créate the tickets sales control procedure on COPETTRAN, with the implementation of one technological tool to validate and check out all the information founded on tickets office to national level and to the same time this collected information be used to perform analysis to the variables that arise on this business unit.

On the performed survey has evidenced what were the failures that were affecting this bussines unit of tickets, with this collected information procedes to perform one total improving plane of the process.

Taking into account the above mentioned es important to conclude this control process under the technological tool has to feedback itself and it's responsability of the inner control office that this process don't stop of the same way: the administrative entities of the organization must supporting the developments on systems where the technology be a point of reference for that the performed jobs by human talent be accuracy and rielability guaranteeing that the market strategies have the successful waited.

* Degree Project

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, Gestión Empresarial UIS. Director: David Leon Esteban.

.INTRODUCCIÓN

La presente práctica empresarial se enfoca en crear un plan de mejoramiento tecnológico en el control de procesos sistematizado de venta de pasajes en COPETRAN, donde se ha evidenciado que la organización ha tenido pérdidas económicas.

La particularidad del tema principal es lograr que la tecnología sea una herramienta de control que ayude a la organización a evitar que se realicen procedimientos no autorizados encaminados a consolidar un fraude, las cuales se materializan debido a la ligereza con que se emiten las directrices para realizar los controles sobre la venta de pasajes en todas las oficinas a nivel nacional.

La práctica empresarial se realiza debido al interés que nace de conocer todo el proceso que se tiene establecido para la venta de pasajes, de la misma conocer la tecnología que es aplicada por la organización y el control que ha esta realiza y una vez conocido el contexto profundizar en las variables que son el resultado de la investigación.

Es así que la propuesta presentada esta encaminada a crear una estructura de control basado en lo siguiente:

- Crear los procesos de control teniendo en cuenta las herramientas humanas y tecnológicas.
- Distribuir de manera equitativa el trabajo del área otorgando a los funcionarios de control interno la responsabilidad y la autoridad a la hora de tomar decisiones.
- Evidenciar que los controles establecidos se estén cumpliendo en su totalidad.
- Identificar mediante la medición las variables evidenciadas en el proceso y realizar los ajustes pertinentes en aras de mejorar el proceso.

1. GENERALIDADES

NOMBRE DE LA EMPRESA

Cooperativa Santandereana de Transportadores “COPETRAN”

ACTIVIDAD COMERCIAL

Transporte Terrestre de Pasajeros Carga y mensajería especializada.

NIT: 890200928-7

REPRESENTANTE LEGAL: Hernán Mauricio Atuesta

NÚMERO DE MATRÍCULA: 114109 de agosto 21 de 2004

UBICACIÓN: Calle 55 No 17B 17

TELÉFONO: 6448167

Figura 1. Logotipo



Fuente: Oficina Mercadeo COPETRAN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa Santandereana de Transportadores COPETRAN fue creada el 29 de Septiembre de 1942, en la notaria primera de Bucaramanga donde firmaron 22 socios.

La Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada “COPETRAN”, es una sociedad dedicada a la industria del transporte desde el día 29 de diciembre de 1942, fecha en la que obtuvo personería jurídica con el número 0773 del ministerio de economía y registrada en la cámara de comercio de la ciudad de Bucaramanga con el número 05-001186-03 del 23 de septiembre de 1949.

Copetran inicio sus operaciones en inmediaciones del parque centenario y solo prestaba el servicio de pasajeros a poblaciones cercanas posteriormente comenzó sus recorridos a poblaciones de la costa y comenzaron a entender que solo no eran pasajeros que había que transportar también carga y combustibles a todo lo largo y ancho del país.

Su portafolio de servicios se consolido en transporte de carga, pasajeros, giros, turismo, sobres y paquetes, pero la dinámica del entorno ha hecho que la empresa tenga como estrategia la tecnología y la innovación como una oferta que se tiene que reinventar día a día.

Figura 2. Innovación Parque Automotor



Es así que en la actualidad la empresa cuenta con más de 1.600 vehículos y con una planta de personal aproximadamente de 3.000 empleados, de la misma manera COPETRAN, se ha enfocado en incrementar el numero de convenios y canales con el único fin de lograr la satisfacción del cliente encontrándose distribuido de la siguiente manera:

Tabla 1. Red de Oficinas Copettran

RED DE OFICINAS COPETTRAN	
DESCRIPCION	NUMERO
CARGA	16
PASAJES	38
PARTICIPES	107
REDES	326
VIRTUAL	4
TOTAL	491

Fuente: Autor Propio

De la misma manera Copettran tiene proyectado participar en la navegabilidad del río Magdalena convirtiéndose en un Holding de servicios ofreciendo soluciones oportunas y efectivas sin dejar de lado la seguridad de nuestros clientes.

1.2 MISION

Nuestra misión es brindar soluciones logísticas integrales de transporte, con los más altos estándares de calidad, respaldo y seguridad, con alianzas estratégicas para satisfacer sus necesidades.

1.3 VISIÓN

En el 2022, COPETTRAN estará posicionada como una empresa líder de transporte multimodal y servicios integrales a nivel nacional e internacional, reconocida por evolucionar ante las exigencias de nuestros clientes, con cumplimiento y compromiso con el desarrollo sostenible, generando valor para los asociados y colaboradores.

1.4 POLÍTICA DE CALIDAD

COPETTRAN está comprometida con la calidad, la satisfacción de las partes interesadas, protección del medio ambiente, seguridad industrial y salud

ocupacional, en los procesos inherentes al transporte terrestre de carga masiva a nivel nacional e internacional, aplicando para ello los siguientes principios:

- ❖ Controlar los peligros que puedan generar lesiones o enfermedades a los trabajadores.
- ❖ Prevenir la contaminación, a través de la identificación y control de los aspectos ambientales.
- ❖ Cumplir con la legislación y normatividad vigente aplicables a su actividad económica y otros requisitos que suscriba la organización.
- ❖ Prevenir y controlar el porte, distribución, consumo de alcohol, tabaco y drogas.
- ❖ Prevenir el daño a la propiedad, equipos y mercancías que se pueda presentar en la ejecución de sus procesos.
- ❖ Revisar periódicamente su sistema integrado de gestión (SIG), procesos y controles operacionales, que permita garantizar una mejora continua.
- ❖ Proveer los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema integrado de Gestión (SIG).

1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 3. Estructura Organizacional



La estructura organizacional de COPETRA es funcional, la máxima autoridad es la Asamblea General de Socios y las decisiones que allí tomen son ejecutadas por el Concejo de Administración los cuales son elegidos por un periodo de dos años, estos a su vez escogen a los organismos de control como la Junta de Vigilancia, Revisoría Fiscal y los comités de apoyo a la administración.

El Concejo de Administración es el encargado mediante votación mayoritaria de nombrar al Gerente General, al subgerente y a los jefes de las diferentes áreas, de

la misma manera pueden ser ratificados o removidos por este órgano administrativo.

1.6 RECURSOS FÍSICOS

Copetran cuenta con 172 oficinas a nivel nacional.

Tabla 2. Oficinas COPETRAN a nivel nacional.

DEPARTAMENTO	AGENCIA
ANTIOQUIA	MEDELLIN PASAJES
ANTIOQUIA	PUERTO BERRIO
ANTIOQUIA	MEDELLIN P.V. TERMINAL DEL SUR
ANTIOQUIA	SAN JOSE DE NUS (ANTIOQUIA)
ARAUCA	ARAUCA
ARAUCA	SARAVENA
ARAUCA	ARAUQUITA
ATLANTICO	BARRANQUILLA TERMINAL
ATLANTICO	BARRANQUILLA ESTACION DE SERVICIO
ATLANTICO	SABANALARGA
ATLANTICO	BARRANQUILLA P.V. SAN ISIDRO
BOLIVAR	CARTAGENA PASAJES
BOLIVAR	BARRANCO DE LOBA
BOLIVAR	EL PEÑON (BOLIVAR)
BOLIVAR	MOMPOS - DIRECTA
BOLIVAR	MAGANGUÉ (DIRECTA)
BOLIVAR	ARJONA P.V. CALLE PRINCIPAL
BOLIVAR	EL CARMEN DE BOLIVAR
BOLIVAR	ALTOS DEL ROSARIO (BOLIVAR) (EN TRAMITE)

CESAR	CRUCE DE CHIRIGUANA
CESAR	CHIMICHAGUA
CESAR	LA JAGUA DE IBIRICO P.V. AVENIDA PRINCIPAL
CESAR	PAILITAS
CESAR	PELAYA
CESAR	LA MATA
CESAR	VALLEDUPAR P.V. CENTRO
CESAR	VALLEDUPAR P.V. NORTE
CESAR	VALLEDUPAR LOS FUNDADORES
CORDOBA	CERETE
CORDOBA	SAHAGUN
CORDOBA	MONTERÍA (DIRECTA)
CUNDINAMARCA	BOGOTA CENTRO
CUNDINAMARCA	BOGOTA NORTE
CUNDINAMARCA	BOGOTA TERMINAL
CUNDINAMARCA	FACATATIVÁ
CUNDINAMARCA	BOGOTA P.V. CHAPINERO
CUNDINAMARCA	BOGOTA P.V. VARIANTE DE FONTIBON
CUNDINAMARCA	BOGOTÁ P.V. BARRIO CARVAJAL
GUAJIRA	FONSECA
GUAJIRA	HATONUEVO (GUAJIRA)
BOLIVAR	SANTA ROSA DEL SUR P.V. SOTRAMAGDALENA
BOYACA	DUITAMA
BOYACA	SANTANA (BOYACA)
BOYACA	SOGAMOSO
BOYACA	<u>TUNJA</u> (DIRECTA - AGENTE ENCARGADO)
CALDAS	LA DORADA
CALDAS	MANIZALES PASAJES
CASANARE	PAZ DE ARIPORO
CASANARE	HATO COROZAL
CESAR	AGUACHICA PASAJES
CESAR	BECERRIL
CESAR	BOSCONIA
CESAR	CODAZZI
CESAR	GAMARRA
CESAR	LA PAZ
CESAR	SAN MARTIN
CESAR	SAN ALBERTO
CESAR	VALLEDUPAR PASAJES
CESAR	VALLEDUPAR P.V. SIMON BOLIVAR
CESAR	CURUMAN
CESAR	LA LOMA PASAJES

GUAJIRA	MAICAO
GUAJIRA	RIOHACHA
GUAJIRA	SAN JUAN DEL CESAR
GUAJIRA	CUATRO VIENTOS
GUAJIRA	BARRANCAS (LA GUAJIRA)
MAGDALENA	CIENAGA
MAGDALENA	FUNDACION
MAGDALENA	GUAMAL
MAGDALENA	SANTA MARTA CARGA
MAGDALENA	SANTA MARTA PASAJES
MAGDALENA	EL BANCO
MAGDALENA	EL COPEY
MAGDALENA	PLATO P.V. BARRIO ALTO PRADO
MAGDALENA	PRONTICOURIER EXPRESS S.A.S.
MAGDALENA	EL DIFÍCIL (MAGDALENA)
MAGDALENA	PUEBLO VIEJO (MAGDALENA) - EN TRAMITE
META	VILLAVICENCIO
META	YOPAL HIDROCARBUROS
META	FORTUL
META	TAME
MONTERIA	SINCELEJO
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA CARGA
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA TERMINAL
NORTE DE SANTANDER	LOS PATIOS
NORTE DE SANTANDER	OCAÑA
NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA
NORTE DE SANTANDER	TIBU
NORTE DE SANTANDER	PUERTO <u>SANTANDER</u> (N.S.)
NORTE DE SANTANDER	RIO DE ORO
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA P.V. BARRIO LATINO
NORTE DE SANTANDER	OCAÑA TERMINAL
NORTE DE SANTANDER	ABREGO P.V. SANTA BÁRBARA

NORTE DE SANTANDER	VILLA DEL ROSARIO P.V. CORREGIMIENTO LA PARADA
NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA P.V. ARCO IRIS
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA TERMINAL
NORTE DE SANTANDER	LOS PATIOS
NORTE DE SANTANDER	OCAÑA
NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA
NORTE DE SANTANDER	TIBU
NORTE DE SANTANDER	PUERTO SANTANDER (N.S.)
NORTE DE SANTANDER	RIO DE ORO
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA P.V. BARRIO LATINO
NORTE DE SANTANDER	OCAÑA TERMINAL
NORTE DE SANTANDER	ABREGO P.V. SANTA BÁRBARA
NORTE DE SANTANDER	VILLA DEL ROSARIO P.V. CORREGIMIENTO LA PARADA
NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA P.V. ARCO IRIS
SANTANDER	BARBOSA
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. ANTIGUO CAMPESTRE
SANTANDER	BARRANCABERMEJA PASAJES
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. DIAMANTE II
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. TERRAZAS
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CONUCOS
SANTANDER	BUCARAMANGA TERMINAL
SANTANDER	BUCARAMANGA ENVIOS CENTRO
SANTANDER	CAPITANEJO
SANTANDER	DAGOTA (DIRECTA)
SANTANDER	GIRON
SANTANDER	LEBRIJA
SANTANDER	MALAGA
SANTANDER	SAN GIL
SANTANDER	SOCORRO

SANTANDER	VELEZ
SANTANDER	ZAPATOCA
SANTANDER	RIONEGRO
SANTANDER	EL PLAYON
SANTANDER	LA GOMEZ (SABANA DE TORRES)
SANTANDER	OIBA P.V. LA VARIANTE
SANTANDER	PIEDRECUESTA
SANTANDER	BARRANCABERMEJA AS DE <u>COPAS</u> (DIRECTA)
SANTANDER	PUERTO BOYACA
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CIUDADELA R.M.
SANTANDER	SAN <u>ANDRES</u> (SANTANDER)
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CALLE REAL
SANTANDER	BUCARAMANGA CARRERA 24
SANTANDER	FLORIDABLANCA P.V. LAGOS II
SANTANDER	BUCARAMANGA OTUR
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CALLE 105
SANTANDER	FLORIDABLANCA P.V. CALLE PRINCIPAL
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. SAN FRANCISCO
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. GYAR (SAN ALONSO)
SANTANDER	BUCARAMANGA CAJASAN
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. HORIZONTES

SANTANDER	BUCARAMANGA LOS COLORADOS
SANTANDER	COOMPECENS
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. NEOMUNDO
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. LA VICTORIA
SANTANDER	GIRÓN P.V. AVENIDA LOS CANEYES
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CARRERA 33
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CALLE 68
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. HACIENDA SAN JUAN

SANTANDER	SABANA DE TORRES P.V. BARRIO CARVAJAL
SANTANDER	COOPENESSA
SANTANDER	SAN GIL P.V. CENTRO
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. LA UNIVERSIDAD
SANTANDER	FLORIDABLANCA P.V. LA FLORIDA
SANTANDER	MOGOTES
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CENTENARIO
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CALLE 48 CABECERA
SANTANDER	CIMITARRA P.V. CENTRO
SANTANDER	VADO REAL P.V. PARADOR TURISTICO
SANTANDER	SAN VICENTE DE CHUCURI P.V. CENTRO
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. CENTRO COMERCIAL EL CACIQUE

SANTANDER	FLORIDABLANCA P.V. BAVIERA
SANTANDER	PUERTO WILCHES
SANTANDER	COOCOSAN LTDA.
SANTANDER	BUCARAMANGA P.V. ALVAREZ (EN TRAMITE)
SANTANDER	FLORIDABLANCA C.C. CAÑADUZALES CAÑAVERAL
TOLIMA	HONDA
TOLIMA	IBAGUE PASAJES
VALLE DEL CAUCA	CALI PASAJES

Fuente: Autor Propio

Copetran cuenta con el siguiente parque Automotor:

Tabla 3. Parque Automotor COPETRAN.

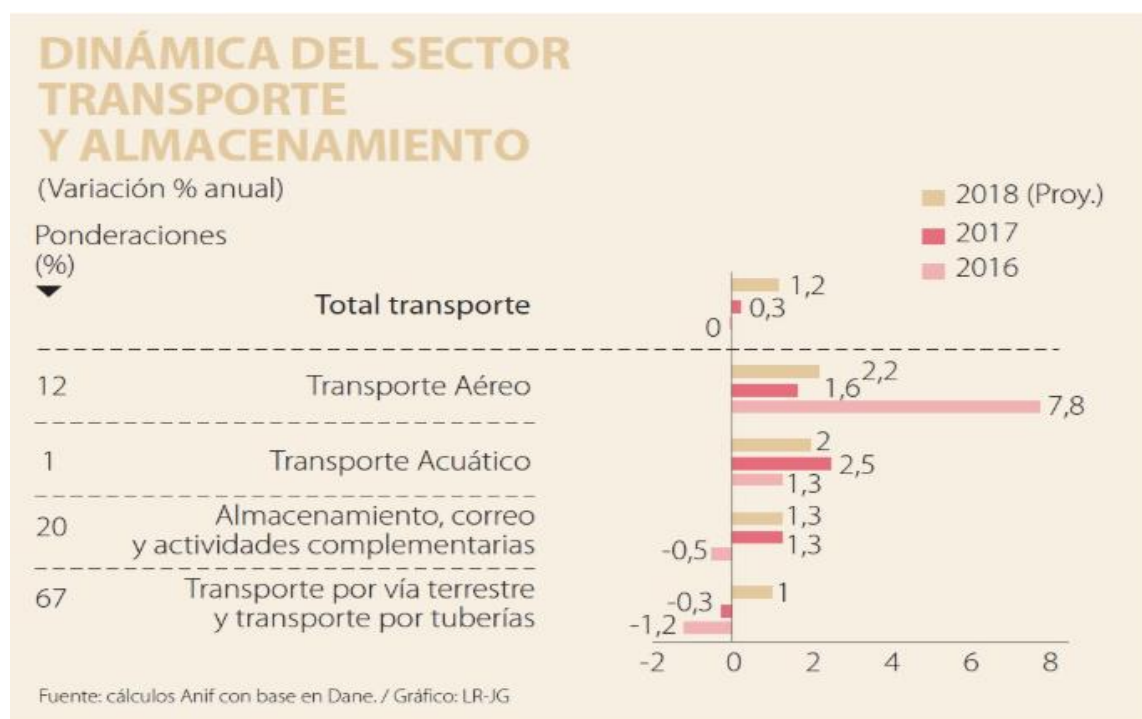
TOTAL PARQUE AUTOMOTOR CARGA	
CAMIONETAS DE REPARTO	28
CAMIONES FURGONES	143
CAMIONES ESTACAS	15
TRACTOMULAS REFRIGERADAS	2
TRACTOMULA ESTACAS	119
TRACTOMULAS TANQUE	171
MINIMULAS	7
<u>TOTAL CARGA</u>	<u>485</u>
TOTAL PARQUE AUTOMOTOR PASAJES	
BUSES COCHE BAÑO Y PREFERENCIAL	313
DOBLE PISO	34
BUSETAS PREFERENCIAL CARIBE	4
BUSETAS	96
MICROBUS	26
<u>TOTAL PASAJEROS</u>	<u>473</u>
SERVICIO ESPECIAL DRUMMOND	
	65
<u>TOTAL SERVICIO ESPECIAL</u>	<u>65</u>
<u>TOTAL PARQUE AUTOMOTOR</u>	
	<u>1023</u>

Fuente: Autor Propio

1.7 ANALISIS DEL SECTOR

Según reveló recientemente el Dane, el sector transporte registró un pobre crecimiento del 0,3% anual durante el año 2017, aunque se aceleró frente al crecimiento nulo observado un año atrás (ver gráfico adjunto). Así, el desempeño del sector transporte fue incluso inferior al de la economía como un todo, la cual se expandió tan solo un 1,8% anual en 2017 (vs. el 2% en 2016)¹

Gráfico 1. Dinámica del sector transporte y Almacenamiento.



Fuente: <https://www.larepublica.co/analisis/sergio-clavijo-500041/sector-transporte-desempeno-2017-y-perspectivas-2018-2743055>

Al analizar el desempeño del sector por modo de transporte, se observa que el que registró el mejor comportamiento fue el transporte por vía acuática, pero su participación en el total del sector es la más baja (1%).

¹ Sergio C (27 de Junio de 2018) Sector del transporte desempeño 2017 y perpestivas 2018. *La Republica* pag 1.

En efecto, este rubro se expandió un 2,5% anual en 2017, acelerándose luego del crecimiento del 1,3% observado (Sergio, 2018) en 2016. Ello obedeció principalmente al aumento en el movimiento de carga internacional marítima hacia los 183 millones de toneladas (vs. 167 millones en 2016).

El transporte por vía aérea (participación del 12% del total del sector) registró una expansión del 1,6% anual, significativamente inferior al 7,8% observado un año atrás. Esto fue consecuencia de una fuerte desaceleración en el movimiento de pasajeros por este modo, pese al mantenimiento de los niveles de crecimiento del movimiento de carga. Por el lado de los pasajeros, la movilización por modo aéreo pasó del +4,8% anual en 2016 al -0,4% en 2017.

El factor principal que influyó en este comportamiento fue el paro de Avianca de septiembre-noviembre de 2017, que se tradujo en una disminución del -2,6% en la movilización de pasajeros nacionales (en donde se llegaron a ver disminuciones puntuales del -20% en octubre).

Este paro también influyó en la desaceleración que se observó en la movilización de pasajeros internacionales (que pasó de crecer al 7,2% en 2016 hacia el 4% en 2017). No obstante, en este último caso se mantienen cifras positivas gracias a las mejoras recientes en seguridad del país y al desarrollo del sector turismo a nivel nacional, aunque este todavía dista de referentes internacionales (ver Comentario Económico del 16 de mayo de 2018).

Por el lado de la movilización de carga por vía aérea, esta logró mantener un crecimiento del 3,7% en 2017 (vs. 3,5% en 2016). Allí la caída en el movimiento de carga nacional (-4,6% en 2017 vs. +3,5% en 2016) logró ser contrarrestada por la expansión en el movimiento de carga internacional (+6,2% vs. +3,5%).

El subsector de almacenamiento, correo y actividades complementarias al transporte (participación del 20% en todo el sector) mostró una expansión de +1,3% en 2017, lo que significó una recuperación frente al -0,5% observado en 2016.

Allí, la caída de los ingresos de las actividades de correo (-0,6% en 2017 vs. +3,9% en 2016) fue compensada por el crecimiento, aunque menor que un año atrás, en los ingresos de las actividades relacionadas con el almacenamiento y las complementarias al transporte (2,3% vs. 5,5%), que tiene una mayor ponderación en este subsector.

Finalmente, el transporte por modo terrestre (con una ponderación del 67%, donde la mayor parte corresponde al modo vial) exhibió una caída del -0,3% anual en 2017, aunque esto significó una leve “recuperación” frente al -1,2% registrado un año atrás.

La fuerte debilidad sectorial de 2017, evidenciada en contracciones en los sectores de industria (-2%) y minería (-4,3%) y una desaceleración en comercio (+1,3 vs. 2,2% en 2016), ver Informe Semanal No. 1401 de marzo de 2018, explica la contracción del valor agregado del transporte terrestre (vial y férreo) tanto en carga como en pasajeros.

Por ejemplo, la movilización de pasajeros a nivel urbano estuvo en línea con esto, pues en 2017 se movilizaron en promedio 32,5 millones de pasajeros urbanos por día, con lo cual se registró una contracción del -1,6% anual (vs. -1,6% un año atrás).

Para 2018 (como un todo), Anif estima que el PIB-real del sector transporte exhibirá una recuperación hacia el 1,2% anual, superior al 0,3% registrado en 2017. La recuperación de la economía hacia crecimientos de 2,3% real en 2018

(vs. 1.8% en 2017), impulsada por el crecimiento de las principales ramas de actividad económica, ayudará al desempeño de todo el sector transporte.²

En particular, el transporte terrestre se recuperaría hacia crecimientos del 1% anual (vs. -0,3% en 2017) gracias al buen desempeño proyectado en sectores intensivos en carga terrestre como la industria (0,5% en 2018 vs. -2% en 2017), el sector minero-energético encabezado por carbón e hidrocarburos (+0,5% en 2018 vs. -4,3% en 2017) y el comercio (3,4% en 2018 vs. 1,3% en 2017). Por su parte, el transporte aéreo registraría una recuperación hacia el 2,2% (vs. 1,6% en 2017), que ya se evidencia en las cifras del primer trimestre (creciendo al 6,3% real vs. -0,2% de un año atrás), gracias al buen desempeño sectorial ya comentado, y al efecto estadístico a favor si no se presenta una situación de paro similar a la del cierre del año anterior.

Finalmente, el transporte acuático experimentaría una leve desaceleración hacia el 2% en 2018 (vs. 2,5% en 2017), debido a los bajos crecimientos proyectados para los volúmenes tanto de exportaciones (2,2%) como de importaciones (2,6%) en 2018. (Sergio, 2018)

Las cifras anteriores nos muestran que el sector del transporte se encuentra en proceso de recuperación, por lo que COPETTRAN ya esta tomando acciones al respecto, pues ha iniciado gestiones para obtener las acreditaciones necesarias para realizar operaciones de transporte de carga y pasajeros sobre el Rio Magdalena, aprovechando que este sector fluvial solo representa el 1% y de la misma manera está realizando los tramites respectivos como prestador del servicio aéreo que en el consolidado nacional se encuentra en el 12%³.

² Ídem.

³ Ídem.

Por otra parte, el gobierno activo nuevamente las licitaciones de las vías 4G que se encontraban en receso por el escandalo de ODEBRECHT, otra alternativa que abre más dinamismo al transporte de carga, pasajeros y el turismo nacional e internacional.

1.8 INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

Transporte de Pasajeros: Copetran cuenta con una flota de vehículos muy moderna:

➤ **Servicio Buses Doble Piso.**

En el primer piso cuenta con 12 sillas ergonómicamente diseñadas para un descanso placentero. Entretenimiento multimedia individual, podrá encontrar música, películas y mucho más para disfrutar durante el viaje.

➤ **Servicio Buses Preferencial de Lujo.**

Capacidad para 32,36 y 38 pasajeros, el bus cuenta con silletería reclinable, descansa piernas, aire acondicionado, equipo de sonido, 2 baños por higiene (servicio independiente para damas y caballeros),2 televisores, DVD, 2 conductores profesionales del volante, capacitados ante cualquier contingencia.

➤ **Servicio Mini Preferencial.**

El bus cuenta con capacidad para 26-28 personas, según el modelo, cuenta con silletería reclinable, aire acondicionado, equipo de sonido,1 baño, televisor, DVD, 1 conductor profesional del volante, capacitado ante cualquier contingencia.

➤ **Servicio Sprinter.**

El bus cuenta con capacidad para 15-17 personas según el modelo, cuenta con silletería reclinable, aire acondicionado, equipo de sonido, televisor, DVD, 1conductor profesional del volante, capacitado ante cualquier contingencia.

➤ **Servicio Especial de Turismo.**

Capacidad para 32, 36 y 38 pasajeros, cuenta con silletería reclinable con descansa piernas, aire acondicionado, equipo de sonido, radioteléfono, 2 baños (Servicio independiente para damas y caballeros), 2 televisores, DVD.

➤ **Giros.**

Contamos con modernas oficinas que garantizan el pago de tu dinero, nominas, facturas y servicios adicionales en más de 2200 puntos a nivel nacional.

Figura 4. Otros Servicios prestados por COPETRAN.



Figura 5. Parque Automotor Servicio de Pasajes.



Transporte de Carga:

Solucionamos tus necesidades de envío de carga seca, refrigerada y líquida a más de 150 destinos en todo el país. Contamos con una gran flota de transporte de carga que evoluciona desde hace más de 70 años para llegar siempre a tiempo a todos los rincones de nuestro país. El parque automotor de carga y líquidos cuenta con las siguientes características:

Figura 6. Parque Automotor servicio de carga.



2. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

2.1 OFICINAS DE COPETRAN A NIVEL NACIONAL

Copetran posee oficinas a nivel nacional, en las principales ciudades y en los diferentes municipios y en las cuales se realizan los procesos de venta de pasajes, carga y otros servicios que presta la organización.

2.1.1 Principales oficinas. Para la recolección de información se tuvieron en cuenta 22 oficinas que se consideran como las principales las cuales detallo a continuación:

- ✓ Aguachica Pasajes
- ✓ Barrancabermeja Pasajes
- ✓ Barranquilla Pasajes
- ✓ Bosconia
- ✓ Bogotá Terminal
- ✓ Bucaramanga Terminal
- ✓ Bucaramanga Centro
- ✓ Cali pasajes
- ✓ Cartagena Pasajes
- ✓ Cúcuta Pasajes
- ✓ El Banco Magdalena
- ✓ Ibagué
- ✓ Maicao
- ✓ Manizales
- ✓ Medellín Pasajes
- ✓ Montería

- ✓ Ocaña
- ✓ Riohacha
- ✓ Santa Marta Pasajes
- ✓ Sincelejo
- ✓ Tunja
- ✓ Valledupar Pasajes

2.1.2 Objetivos

2.1.2.1 Objetivo General. Desarrollar un plan de mejoramiento tecnológico para el control del proceso de venta de pasajes en Copetran.

2.1.2.2 Objetivos Específicos

- **Levantar** la información necesaria relacionada con la unidad de negocios de pasajes, mediante la verificación de la tecnología establecida y la observación de los procesos que se ejecutan diariamente.
- **Analizar** la información recopilada seleccionándola y organizándola detalladamente determinando el alcance y las necesidades que se evidenciaron en el proceso de verificación y observación de la venta de pasajes.
- **Diseñar** un plan de mejoramiento donde se determinen los procesos de control de la unidad de negocios de pasajes, con el fin de crear confiabilidad y credibilidad tanto de los clientes externos como externos optimizando al máximo los recursos de la organización.

2.1.3 Tipo de Estudio. La presente investigación se realizó un estudio inductivo ya que se analizaron los núcleos de trabajo de los funcionarios en las diferentes oficinas del país con el fin de determinar de forma directa, razón por la cual se presentan las falencias en el área de pasajes de COPETTRAN.

2.1.4 Población. Como se dijo anteriormente se tendrán dos muestras así:

- **Clientes Externos:** se tomó una muestra de 71 clientes por igual número de oficinas.
- **Clientes Internos,** se tomó como muestra a 22 Analistas de Control Interno quien son las personas que auditan la información de las oficinas.

2.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Ambas muestras por ser finitas es decir pequeñas se harán en su totalidad, la primera población es la de los clientes Internos:

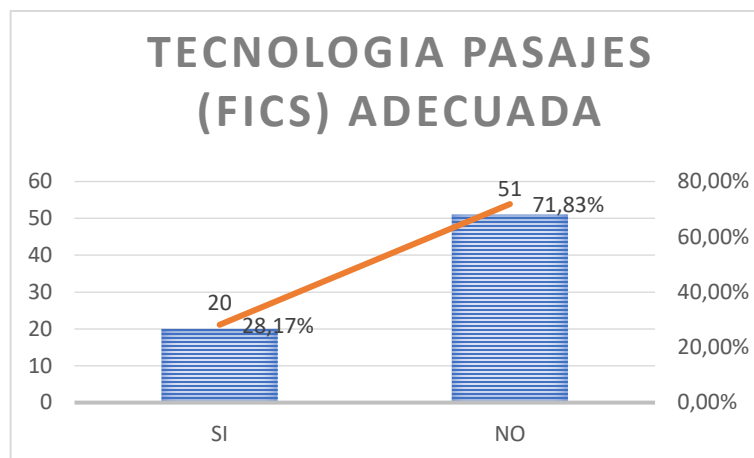
2.2.1 Tabulación Presentación y Análisis de Resultados de la Prueba de los Clientes Internos. Esta encuesta se realiza a 71 funcionarios de las 22 oficinas principales del país.

Pregunta 1: ¿Considera que el programa de pasajes FICS (Fares Issue and Control System), tiene una tecnología acorde a las necesidades de los usuarios?

Tabla 4. Tecnología Fics acorde a los usuarios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	28,17%
NO	51	71,83%
TOTAL	71	100,00%

Grafico 2. Tecnología Fics acorde a los usuarios



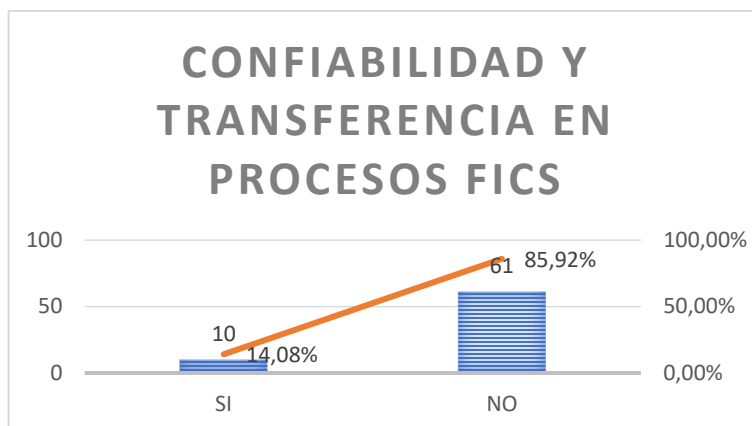
En el grafico 2 se concluye que el 71,83% de los usuarios de la tecnología del programa FICS (Fares Issue and Control System), no es adecuada para manejar los procesos de venta de pasajes en COPETRAN.

Pregunta 2: ¿Considera que en el programa de pasajes FICS, garantiza confiabilidad y transparencia en sus procesos?

Tabla 5. Confiabilidad y Transparencia en Procesos FICS

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	14,08%
NO	61	85,92%
TOTAL	71	100,00%

Gráfico 3. Confiabilidad y Transparencia en Procesos FISCS



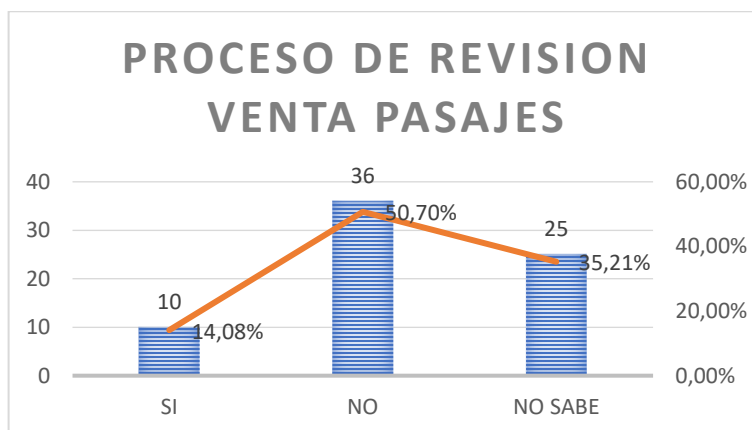
Los resultados del gráfico 3 evidencian que el 85,92% de los funcionarios que operan el programa de pasajes FISCS (Fares Issue and Control System), consideran que el programa no les genera confiabilidad y transparencia.

Pregunta 3: ¿El proceso de revisión de la información de venta de pasajes es el más adecuado?

Tabla 6. Proceso de Revisión Información Pasajes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	14,08%
NO	36	50,70%
NO SABE	25	35,21%
TOTAL	71	100,00%

Gráfico 4. Proceso de Revisión Venta Pasajes



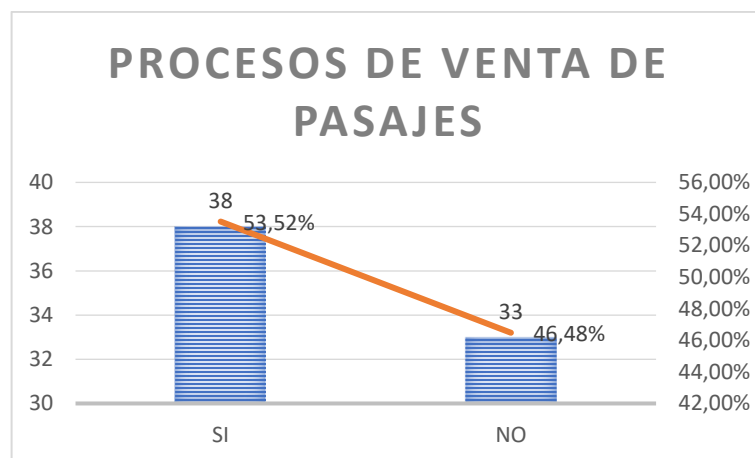
Los resultados arrojados en el grafico 4, muestra que el 50,70% de funcionarios consideran que el proceso de revisión de venta de pasajes no es el mas adecuado.

Pregunta 4: ¿Tiene claro cómo realizar los diferentes procesos de venta de pasajes?

Tabla 7. Procesos de Venta de Pasajes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	53,52%
NO	33	46,48%
TOTAL	71	100,00%

Gráfico 5. Proceso de Venta de Pasajes



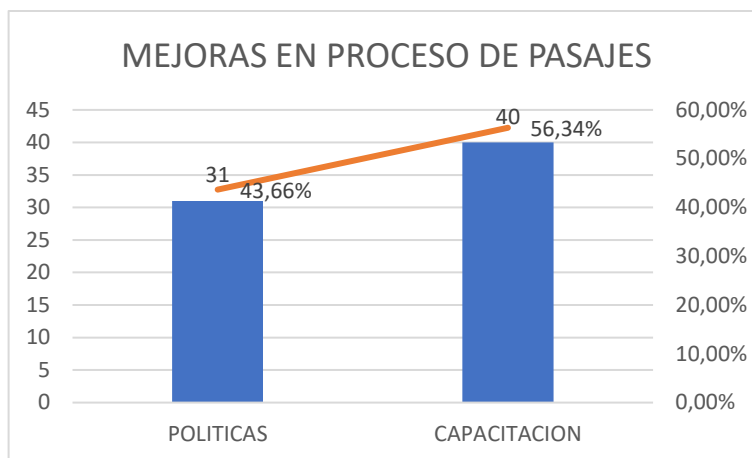
El grafico 5 muestra que el 53.52% considera que los procesos de venta de pasajes no son claros.

Pregunta 5: ¿Que considera que se debe realizar para mejorar el proceso de venta de pasajes en Copetran?

Tabla 8. Mejorar el proceso de Venta de Pasajes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POLÍTICAS	31	43,66%
CAPACITACIÓN	40	56,34%
TOTAL	71	100,00%

Gráfico 6. Mejoras en Proceso de Pasajes



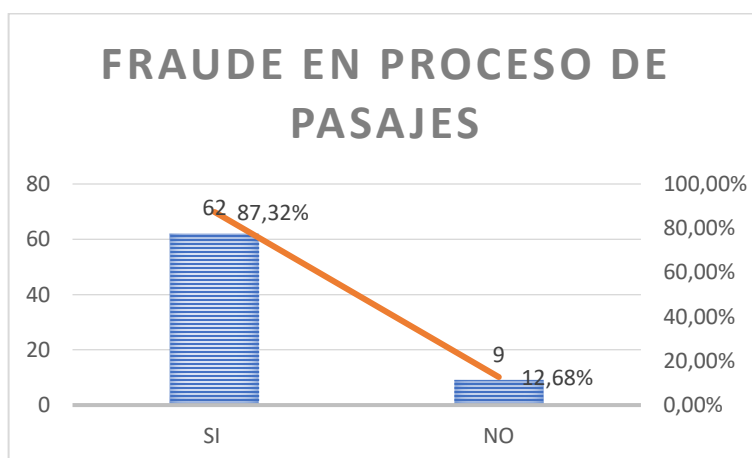
El grafico 6, se evidencia que el 56.34 % considera que la capacitación es la mejora que se deben realizar en el proceso de pasajes.

Pregunta 6: ¿Ha evidenciado fraude por parte de los funcionarios en el proceso de venta de pasajes en Copetran?

Tabla 9. Fraude en proceso venta de Pasajes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	12	12,68%
SI	59	87,32%
TOTAL	71	100,00%

Gráfico 7. Fraude en Proceso de Pasajes



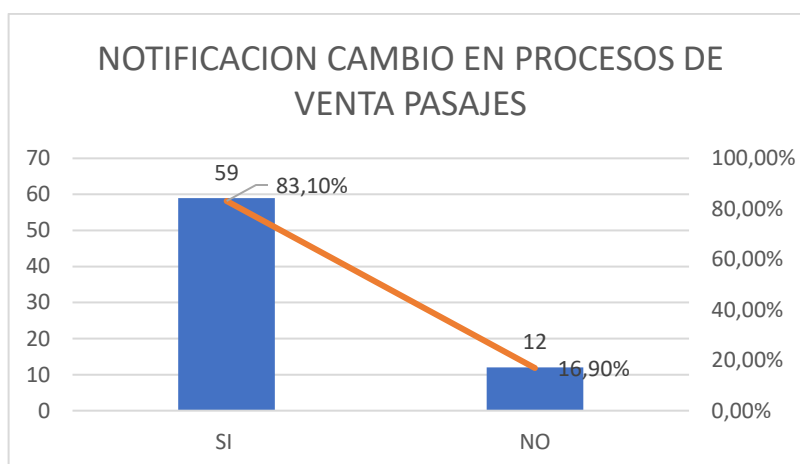
En el grafico 7 se evidencia que el 87.32% de los funcionarios ha evidenciado que se ha cometido fraude en los procesos de venta de pasajes en COPETRAN.

Pregunta 7: ¿Notifican a tiempo a los funcionarios los cambios en los procesos de venta de pasajes en Copetran?

Tabla 10 Notificación Cambio en proceso de Venta de Pasajes.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	16,90%
NO	59	83,10%
TOTAL	71	100,00%

Gráfico 8. Notificación Cambio Proceso de Venta Pasajes



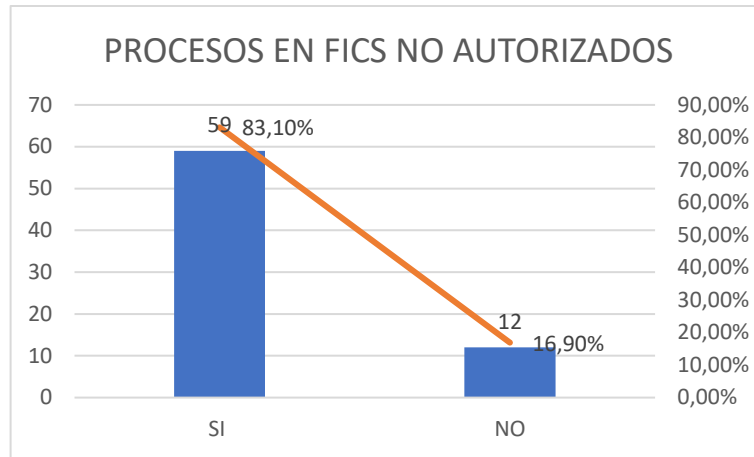
En el grafico 8 se evidencia que el 83.10%, de los funcionarios no se les notifica los cambios que se realizan en el proceso de venta de pasajes.

Pregunta 8: ¿El programa permite realizar procesos que no le son autorizados?

Tabla 11. Procesos en FICS no autorizados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	80,28%
NO	14	19,72%
TOTAL	71	100,00%

Gráfico 9. Procesos en FICS no Autorizados



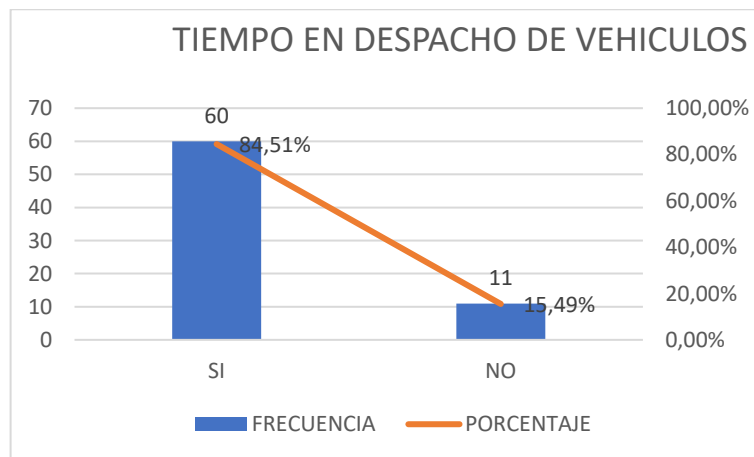
En el gráfico 9 el 83.10% de los funcionarios han realizado procesos en el programa FICS, no autorizado que ha causado pérdidas de venta y causando retrocesos que perjudican a los clientes y asociados de la empresa.

Pregunta 9: ¿Los tiempos de despacho de los vehículos están acorde a los ofrecidos al cliente?

Tabla 12. Tiempo de despachos Vehículos.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	15,49%
NO	60	84,51%
TOTAL	71	100%

Gráfico 10. Tiempo en despachos vehículos



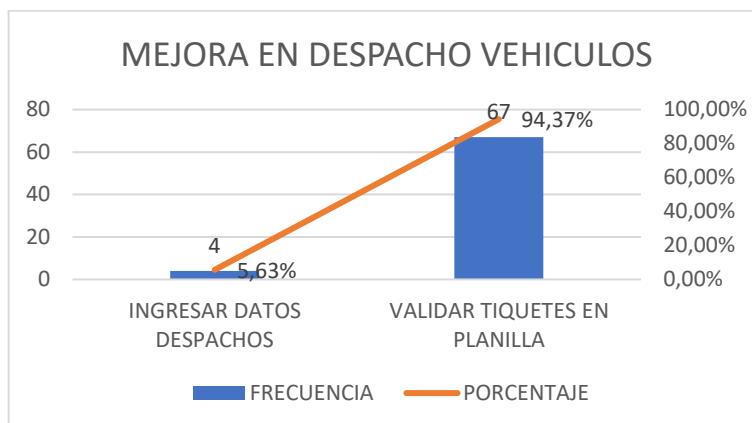
En el grafico 10 el 84,15% de los funcionarios informaron que los tiempos de los vehículos a la hora de despacho no es acorde a los ofrecidos a los usuarios.

Pregunta 10: ¿Qué considera usted que se debe mejorar en el proceso de despacho de los vehículos?

Tabla 13. Mejoras en el proceso de despacho

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INGRESAR DATOS DESPACHOS	4	5,63%
VALIDAR TIQUETES EN PLANILLA	67	94,37%
TOTAL	71	100%

Gráfico 11. Mejoras despacho vehículos



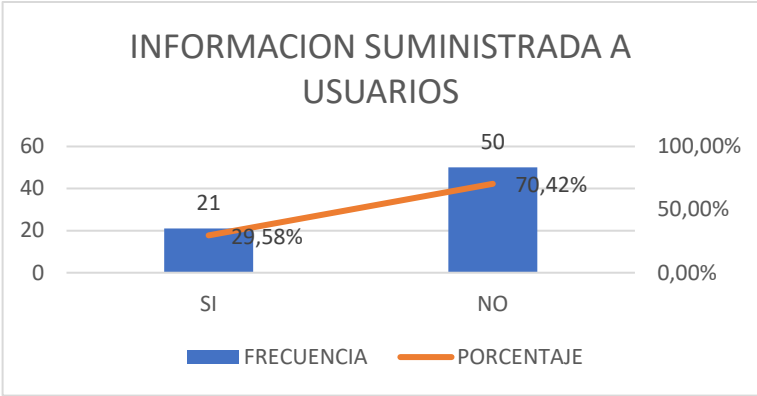
El Grafico 11 arrojo como resultado que el 94.37% de los funcionarios considera que para mejorar el despacho de los vehículos se debe mejorar la validación de los tiquetes en planilla.

Pregunta 11: ¿Considera usted que la información suministrada a los usuarios sobre tiempos de viajes entre ciudades está acorde a la arrojada por FICS?

Tabla 14. Tiempo de Viajes entre ciudades

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	29,58%
NO	50	70,42%
TOTAL	71	100%

Gráfico 12.1 Información suministrada usuarios



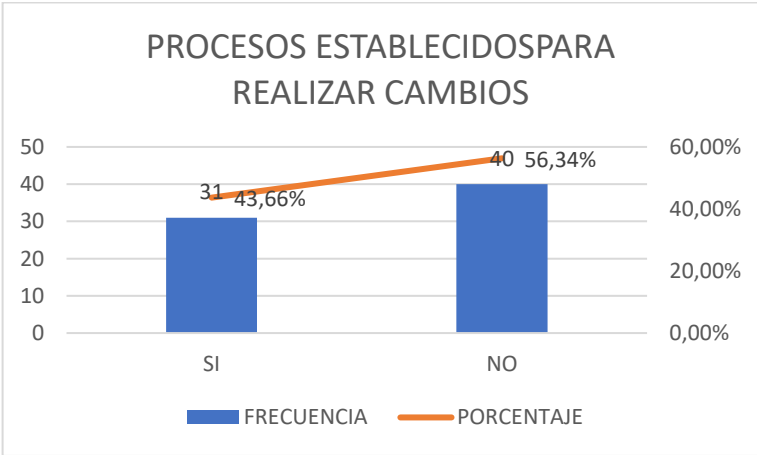
El gráfico 12 se evidenció que el 70,42% de los funcionarios considera que la información suministrada a los usuarios en cuanto a los tiempos entre ciudades informadas no es fiable.

Pregunta 12: ¿Considera usted que los procesos establecidos para realizar cambios en los tickets de horario, titular, rutas es eficaz?

Tabla 15. Procesos de Cambio en los de datos en los tickets.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	43,66%
NO	40	56,34%
TOTAL	71	100%

Gráfico 13. Proceso de Cambio en los datos de los tickets.



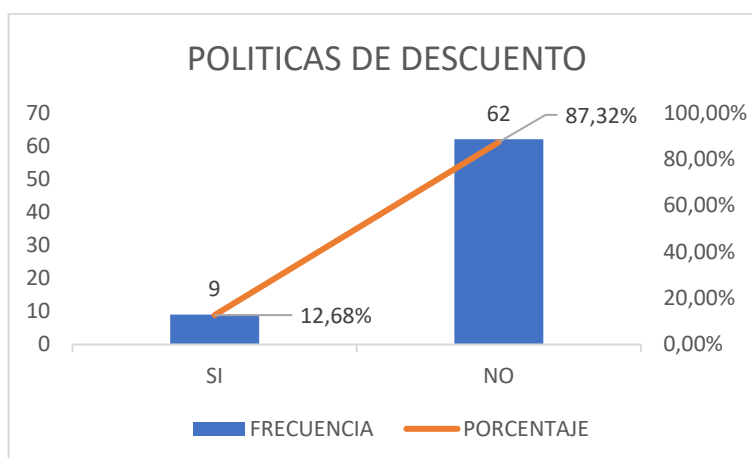
El grafico 13 se evidencia que el 56,34% de los funcionarios considera que los procesos para realizar cambios en la información de los tiquetes no son eficaces.

Pregunta 13: ¿Las políticas de descuentos establecidos en el programa FICS, le generan seguridad en la venta?

Tabla 16. Políticas de descuento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	12,68%
NO	62	87,32%
TOTAL	71	100%

Gráfico 14. Políticas de descuento



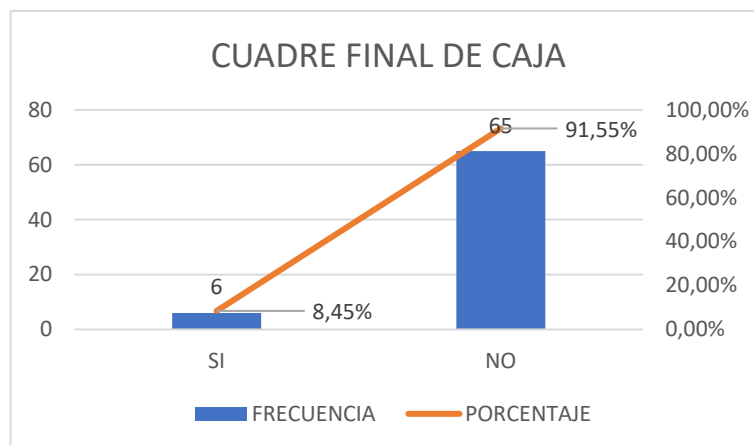
En el grafico 14 se evidencia que el 87,32% de los funcionarios consideran que las políticas de descuentos en las ventas de tiquetes no le generan seguridad en la venta.

Pregunta 14: ¿Al realizar el respectivo cierre de caja de venta de pasajes tiene claro cómo se debe presentar el cuadro final?

Tabla 17. Claridad en presentación cuadro final

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	8,45%
NO	65	91,55%
TOTAL	71	100%

Gráfico 15. Cuadre Final Caja



El grafico 15 muestra que el 91,55% de los funcionarios no tiene claro cómo se realiza el cuadre final de caja.

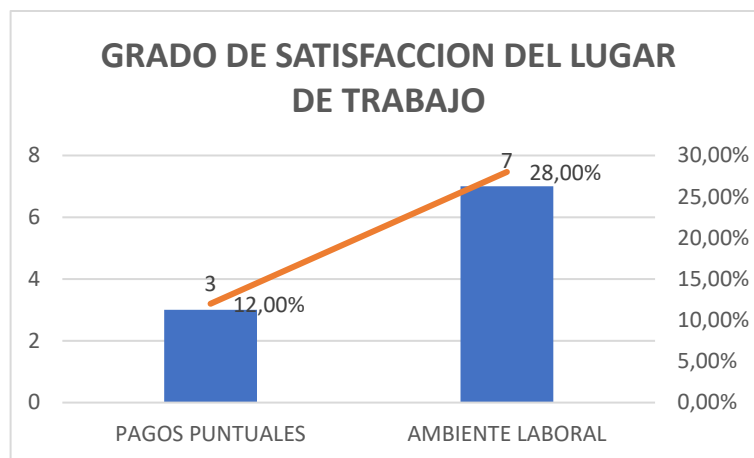
2.2.2 Tabulación presentación y análisis de resultados de la prueba de los clientes internos. Esta encuesta se realiza a los Analistas de Control Interno de COPETTRAN, que son 22 personas que realizan una tarea específica en el área, se aplica a todos ya que son un número finito o pequeño dentro de la empresa.

Pregunta 1 ¿El ambiente de su lugar de trabajo es agradable?

Tabla 18 Ambiente en el Lugar de Trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	22	100,00%

Gráfico 16. Grado de Satisfacción del Lugar de Trabajo



Análisis

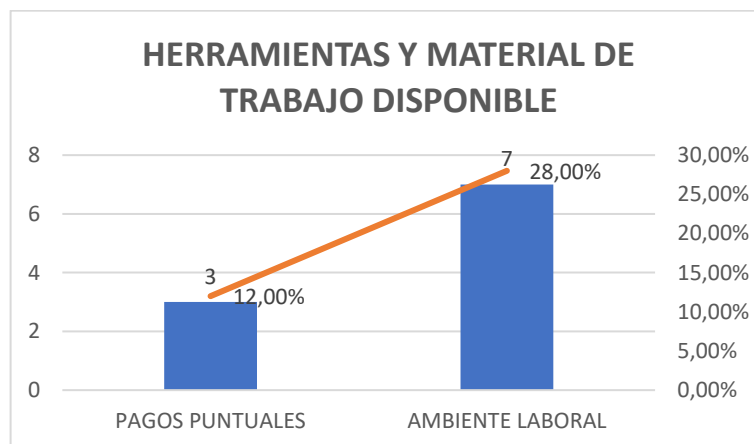
Para la pregunta No 1 los trabajadores se sienten 100% satisfechos en su lugar de trabajo y el ambiente laboral, que se mantiene en Copetran.

Pregunta 2 ¿Dispone de los elementos, equipos, o materiales de trabajo requeridos para cumplir su labor?

Tabla 19. Elementos de Trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 27. Herramientas y Material de Trabajo Disponible



Análisis

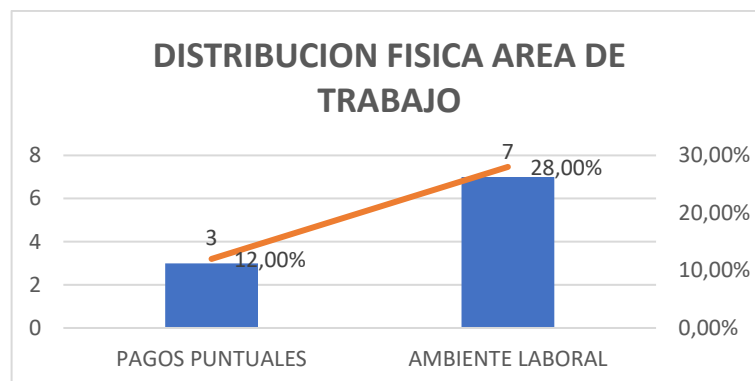
De acuerdo a la pregunta No 2 todos los empleados con un 100% expresan que cuentan con todas las herramientas y materiales de trabajo para desempeñar sus funciones.

Pregunta 3 ¿La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores?

Tabla 20. Distribución Física Área de Trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	80,00%
NO	5	20,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 18. Distribución Física Área de Trabajo



Análisis

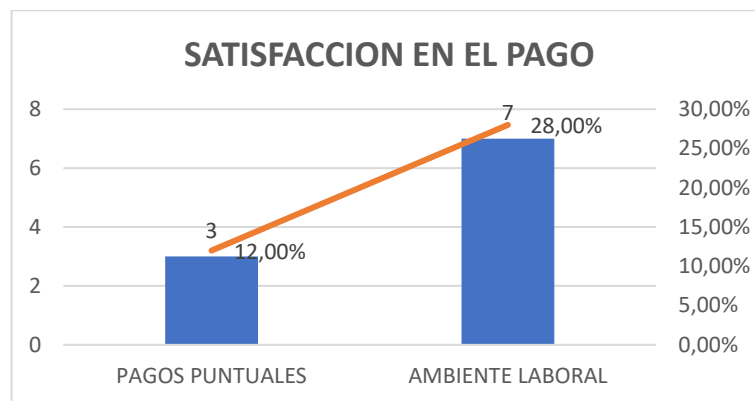
Para la respuesta de la pregunta N° 3 los empleados con un 80% se sienten cómodos en sus lugares de trabajo, sin embargo, hay un 20 % que se siente inconformes donde están ubicados, esto indica que se debe revisar uno a uno los lugares de trabajo de los empleados insatisfechos para reorganizarlos de manera Correcta-

Pregunta 4 ¿Se siente bien remunerado por su trabajo?

Tabla 21. Remuneración Trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	92,00%
NO	2	8,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 19. Satisfacción en el Pago



Análisis

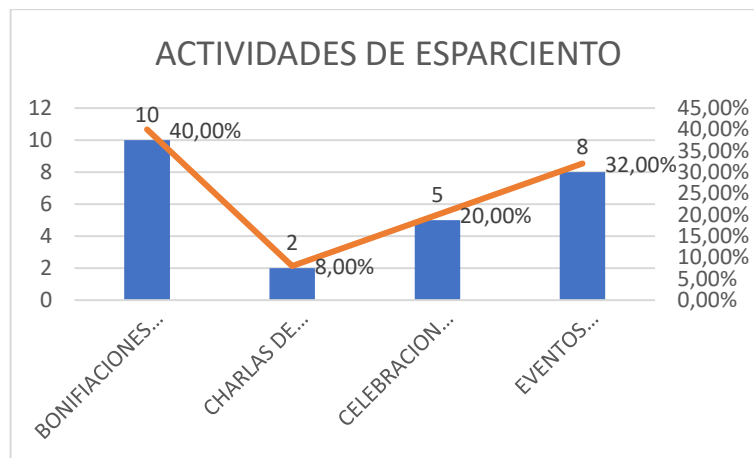
En la pregunta No 4 el 92% los empleados responden que se sienten satisfechos con el pago que reciben y el otro 8% no se sienten bien remunerado, de acuerdo a esta información se evaluara porque este 8% de los empleados no se siente a gusto con el pago.

Pregunta No 5 ¿Cuáles de las actividades que realiza la empresa en PRO de mejorar el ambiente laboral es de su agrado?

Tabla 22. Actividades Mejora Ambiente Laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BONIFICACIONES ESPECIALES	10	40,00%
CHARLAS DE MOTIVACIÓN	2	8,00%
CELEBRACIÓN FECHAS ESPECIALES	5	20,00%
EVENTOS DEPORTIVOS	8	32,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 20. Actividades de Esparcimiento



Análisis

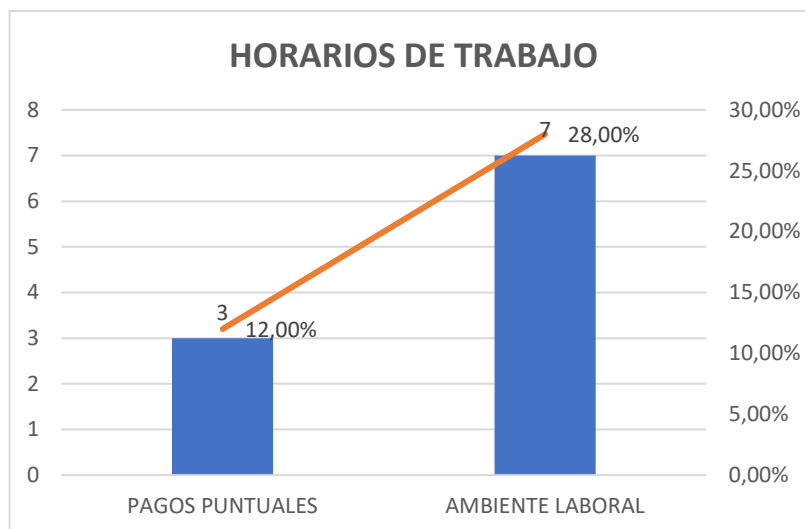
Se observa que el 60% de los empleados, prefieren los paseos como las actividades de esparcimiento que realiza la empresa, cabe aclarar que Calzado Eclipse solo realiza una actividad de paseo al año, esta información nos permite buscar nuevos espacios deportivos y recreativos para los empleados de Calzado Eclipse.

Pregunta 6 ¿Considera adecuados los horarios de trabajo que la empresa Copetran tiene reglamentados?

Tabla 23. Horarios de Trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 21. Horarios de Trabajo



Análisis

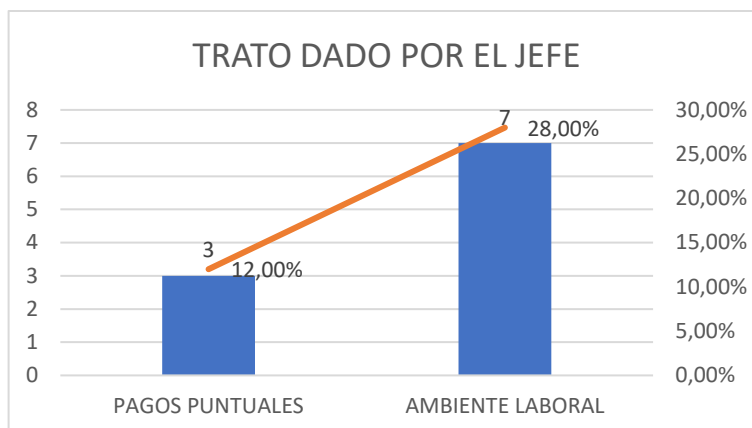
Teniendo en cuenta que COPETRAN en la parte administrativa su horario de trabajo es de Lunes a Viernes de 7 a.m a 12 p.m y de 2 p.m a 6 a.m , a la pregunta No 6, el 100% de los empleados consideran adecuados los horarios.

Pregunta 7 ¿Cómo es el trato dado por los jefes?

Tabla 24. Trato dados por los jefes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	14	56,00%
BUENO	7	28,00%
REGULAR	4	16,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 22. Trato del jefe



Análisis

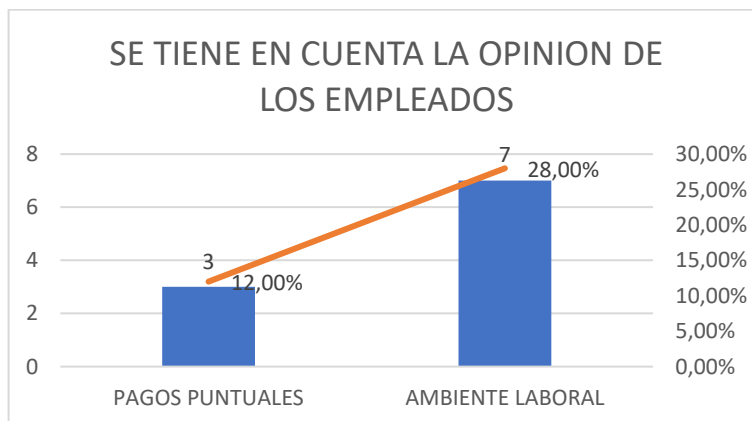
En la pregunta del trato de los supervisores a los empleados el 56% responde que el trato de los supervisores es bueno el 28% dicen que excelente y el 16% dicen que es regular tomando en cuenta esto se tomaran correctivos para mejorar el ambiente laboral entre los trabajadores y el jefe de la oficina de Control Interno.

Pregunta 8 ¿En Copetran en el área de control interno le permiten dar su opinión cuando se presentan inconvenientes en su área de trabajo?

Tabla 25. Permitido Opinar.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	76,00%
NO	6	24,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 23. Opinión Empleados



Análisis

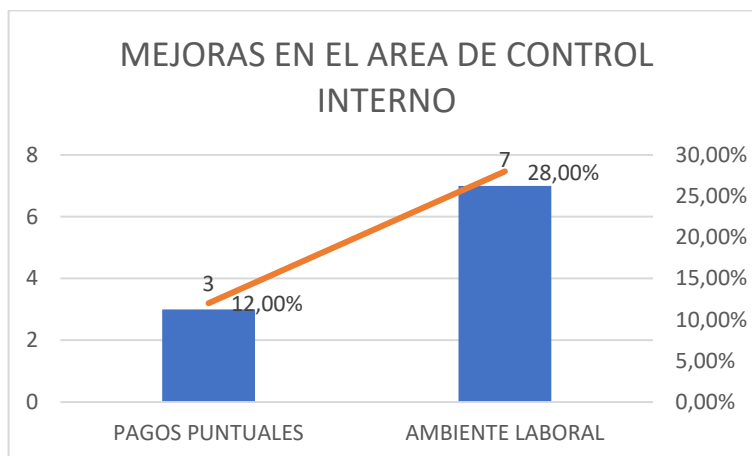
En la pregunta 8 el 76% de los empleados dicen tener participación en situaciones que se puedan presentar en su área de trabajo aportando ideas que puedan mejorar su proceso y hagan más efectiva la producción.

Pregunta 9 ¿Considera necesario mejorar los procesos de control basados en la tecnología en el área de Control Interno de Copetran?

Tabla 26. Mejorar Proceso de Control

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 24. Mejoras Área Control Interno



Análisis

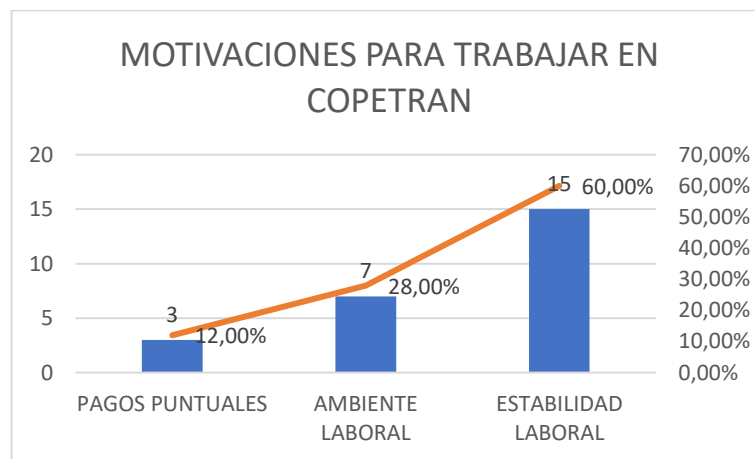
La pregunta 9 busca conocer la opinión de los funcionarios de la oficina de Control Interno con respecto a si la empresa necesita una mejora en el área de procesos de control basado en tecnología el 100% de los trabajadores coinciden en que si se requiere hacer mejoras.

Pregunta 10 ¿cuál es el motivo por el cual trabaja en COPETRAN?

Tabla 27. Motivos para Trabajar en COPETRAN

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PAGOS PUNTUALES	3	12,00%
AMBIENTE LABORAL	7	28,00%
ESTABILIDAD LABORAL	15	60,00%
TOTAL	25	100,00%

Gráfico 25. Motivaciones para Trabajar en Copetran



Análisis

En la pregunta 11 el 60% de los funcionarios dicen trabajar en COPETRAN debido a la estabilidad laboral que esta suministra y un 28% manifiesta que el ambiente laboral es idóneo.

2.3 MERCADO POTENCIAL

- Los clientes de Copetran son todos los habitantes de Colombia que necesiten desplazarse a lo largo y ancho del país, que también utiliza su amplio portafolio de servicios.

- Por otra parte Copetran ha establecido contrato con las siguientes instituciones las cuales tiene crédito respectivo:

Tabla 28. Entidades con crédito

ENTIDAD	# CONTRATO	INICIO	FIN	AGENCIA	VALOR
ANAS WAYUU	95	01/01/17	31/12/2017	MAICAO	\$50.000.000
COMFACESAR	4	01/01/17	31/12/2017	VALLEDUPAR	\$120.000.000
DUSAKAWI EPS.I	1	01/01/17	31/12/2017	MAICAO	\$120.000.000
ASMET SALUD	557-17	01/01/17	31/12/2017	BUCARAMANGA	\$83.510.000
CENAC BUCARAMANGA	77	20/06/17	31/12/2017	BUCARAMANGA	\$2.000.000
CENAC VALLEDUPAR	56	28/06/17	31/12/2017	VALLEDUPAR	\$4.000.000
COMFAGUAJIRA	283	01/04/17	31/12/2017	RIOHACHA	\$120.000.000
COMFAGUAJIRA	279	01/03/17	31/03/2017	RIOHACHA	\$14.000.000
ECODIESEL	335	18/05/17	18/05/2018	NACIONAL	\$12.000.000
ICBF GUAJIRA	173	14/06/17	31/12/2017	RIOHACHA	\$10.000.000
INDUPAL	1	31/03/17	30/12/2017	VALLEDUPAR	\$45.000.000
POLICIA SANIDAD CUCUTA	75-7-20102-17	15/06/17	30/06/2018	CUCUTA	\$19.000.000
POLICIA SANIDAD SANTANDER	68-7-20215-17	15/06/17	31/11/2017	BUCARAMANGA	\$24.000.000
TERMINAL BARRANQUILLA	50	19/04/17	31/12/2017	BARRANQUILLA	\$15.000.000
UIS BUCARAMANGA	2017	07/06/17	07/10/2017	BUCARAMANGA	\$3.564.000
CLINICA RIOHACHA	189	12/12/17	11/12/18	RIOHACHA	SEGÚN DESPACHOS
COMFAGUAJIRA	370	31/12/17	28/02/18	RIOHACHA	\$30.000.000
DUSAKAWI EPS.I	2	04/11/17	31/12/17	MAICAO	\$40.000.000
POLICIA GUAJIRA	27-7-20051-17	22/11/17	30/06/18	RIOHACHA	\$61.435.015
UIS BARRANCABERMEJA	2017003752	01/12/17	02/12/17	B/BERMEJA	\$2.660.000
POLICIA SANIDAD VALLEDUPAR	5	27/02/17	31/08/17	VALLEDUPAR	\$57.000.000
					\$833.169.015

- Adicionalmente, Copetran posee un contrato con la multinacional DRUMMOND, con el cual hay 42 buses de servicio especial a su servicio.
- Con carga los clientes más representativos son P&G COLOMBIA, INGENIO AZUCARERO DEL CAUCA, CERÁMICA ITALIA, GRUPO TIN.

2.4 COMPETENCIA

Copetran por tener diferentes rutas a nivel nacional los competidores son diferentes como se muestra a continuación:

Tabla 29. Principales Competidores

EMPRESA	CARACTERÍSTICAS
BRASILIA	Esta empresa es la más fuerte competidora en el corredor de la costa.
OMEGA	Competidor medio en el corredor Bogotá y el Banco Magdalena.
BERLINAS DEL FONCE	Fuerte competidor en el corredor de Bogotá y Cúcuta.
EXPRESO BOLIVARIANO	Fuerte Competidor el corredor del sur del país
COOMOTOR	Fuerte competidor zona cafetero.
COOTRANSMAGDALENA	Fuerte competidor en el corredor de Barrancabermeja

Tabla 30. Servicios prestados por la competencia.

	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE				
SERVICIOS	BRASILIA	OMEGA	BERLINAS DEL FONCE	EXPRESO BOLIVARIANO	COOMOTOR
TRANSPORTE DE PASAJEROS	X	X	X		X
GIROS POSTALES	X				
CARGA Y MENSAJERIA EXPRESA	X		X	X	
PAQUETEO					
CARGA MASIVA Y SEMIMASIVA		X			
SERVICIO SATELITAL				X	

La tecnología y la innovación ha sido las herramientas que las empresas de transporte más importantes del País han apuntado con el fin de rendir un mejor servicio al usuario, las plataformas virtuales se convirtieron en venta no presencial que evita realizar colas y ahorro de tiempo al usuario, la atención al cliente ha sido el reglón más importante, COPETTRAN y EXPRESO BOLIVARIANO son las únicas empresas que permite que dentro de su flota de vehículos se puedan llevar mascotas con condiciones especiales. Estas condiciones son las que permiten a

las empresas ser competitivas y estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías es tarea de cada una de ellas.

2.5 PROVEEDORES

Los proveedores más representativos de vehículos son las marcas: Mercedes Benz, Marco Polo, Scania, Kenworth de la Montaña. Motoreste, Coexito entre otros.

2.6 RECURSO HUMANO.

Número de empleados: Copetran cuenta con 2.052 empleados directos, 200 empleados contratados por medio de bolsa de empleo.

Número de cargos: Copetran tiene 23 cargos en la oficina principal y 35 a nivel nacional para un total de 58

2.6.1 Unidades de Negocio. Copetran tiene sus áreas debidamente establecidas en aras de mejorar su desarrollo productivo, generando innovación fomentando la competitividad, las cuales están distribuidas en dos bloques:

- **Subgerencia de pasajes:** Es el área encargada a nivel nacional de todas las operaciones de pasajes.
- **Subgerencia Comercial de Convenios y Canales:** Área encargada de establecer convenios comerciales con las diferentes entidades de tipo gubernamental o privadas.
- **Subgerencia de Carga:** Esta área está especializada en coordinar las operaciones de carga seca y a granel a nivel nacional.
- **Coordinación de Carga Líquida:** Área encargada de Coordinar las operaciones de carga líquida que se generen a nivel nacional.

2.6.2 Áreas de Apoyo Administrativo

- **Recursos Humanos:** Área especializada en el manejo de los empleados de la organización y de realizar actividades y capacitación en pro de estos. De la misma manera evidenciando que se cumpla con el reglamento de trabajo establecido por la organización.
- **Sistemas y Comunicaciones:** Área que maneja los procesos de sistematizados de la organización, de la misma manera crea los programas que se requieran para su desarrollo económico.
- **Jurídica:** Maneja los diferentes cuestionamientos de índole legal que se requiere solucionar y que se hayan presentado en ejercicio de la actividad económica.
- **Auditoria Interna:** Área de la organización que verifica los procesos establecidos validando que estos operen dentro de las políticas establecidas de la organización.
- **Control Interno:** Área encargada de establecer los procedimientos en los diferentes procesos de la organización que se ejecuten en las unidades de negocio.
- **Contabilidad:** Área que realiza la ejecución contable de las operaciones comerciales presentadas en las diferentes unidades de negocio, de la misma manera informa de los resultados de esta mensualmente.
- **Cartera Nacional:** Área que tiene estructura la cartera comercial de la empresa.

3. DIAGNOSTICO

El diagnostico estratégico se basa en obtener y procesar información sobre el entorno, identificando así tendencias, oportunidades y amenazas (Diagnostico externo) además de detallar las fortalezas y debilidades de la organización (Diagnostico interno).

El diagnostico estratégico de una empresa se inicia con la identificación de la cultura de la organización y su concordancia con los principios corporativos.

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES COPETRAN

La cooperativa Santandereana de Transportadores “COPETRAN LTDA”, es un organismo cooperativo especializado, constituida en Bucaramanga según acta 22 de septiembre de 1942. Escritura pública # 216 de 17 de febrero de 1943 de la Notaria Primera de Bucaramanga y con personería Jurídica conforme a resolución 773 de diciembre 29 de 1942 del Ministerio de Economía Nacional, en la actualidad está vigilado por la superintendencia de Puertos y Transportes.

COPETRAN, es una empresa asociativa sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de número de asociados y patrimonio social variable e ilimitado, regida por la ley y los principios universales del cooperativismo. Su duración es indefinida, pudiendo ser disuelta y liquidada en cualquier momento. Es la empresa líder en transporte terrestre de pasajeros y carga en la ciudad de Bucaramanga, lleva 67 años de funcionamiento a servicio de los colombianos.

Su objeto social es organizar e incrementar a favor de sus asociados, servicios relacionados con la industria del transporte por el mejoramiento de sus ingresos,

regulando así mismo los precios en la distribución de insumos, repuestos y equipos a través de la ayuda mutua y la solidaridad de sus asociados, así como de establecer servicios asistenciales para los mismos.

“COPETRAN”, salió de tres palabras, que se asumieron como consignas, las cuales aún hoy son fuentes de inspiración para socios, conductores y empleados. Son estas: COOPERATIVA, PATRIMONIO Y TRANSPORTE.

Con los 75 años de funcionamiento en el Territorio Nacional, la cooperativa adquirió las siguientes certificaciones, que le permiten tener un nivel más competitivo en el mercado frente a la competencia.

COPETRAN, está compuesta por la Asamblea General, Concejo de Administración, Gerente General, Subgerencia Administrativa de la cuales se desprenden las oficinas de apoyo administrativo, Recurso Humano, Financiera, y sistemas Control Interno y Auditoria Interna

Las dependencias de mayor importancia vinculadas para la ejecución del trabajo son la oficina de sistemas y la oficina de Control Interno.

Oficina de Sistemas

El área de desarrollo está dirigida al mantenimiento del Sistema de Gestión en Logística y Transporte LOGTRANS, así como a desarrollar nuevas funcionalidades y módulos necesarios para la optimización de los procesos soportados por el sistema.

Está diseñado con la capacidad de ser administrado por los diferentes usuarios, responsables de los parámetros del sistema; Clientes, Funcionarios, Directivos, Administrativos, Proveedores y Asociados.

Para la oficina de Auditoría Interna, el sistema está parametrizado a todo lo relacionado a las agencias de la cooperativa. Por medio del LOGTRANS, los funcionarios pueden visualizar todos los movimientos contables realizados por los agentes, el saldo en caja, consulta de comprobantes (ingresos-egresos-notas contables y anulaciones), de remesas, de manifiestos de carga, control de subida de tesos de giros y pasajes, consulta de las consignaciones realizadas, consulta de personas, de empresas, asociados y empleados, el plan de cuentas de la cooperativa.

El sistema es la base de control interno de los funcionarios de auditoría interna, al momento de llevar la información en físico (informes contables), lo que se realiza es la confirmación de todos los movimientos contables a través de los soportes.

Para fortalecer el crecimiento de la cooperativa se han adquiridos programas sistematizados los cuales permiten llevar un control eficaz de los diferentes movimientos contables de la cooperativa.

Es importante que la oficina de sistemas conjunto con el área de Control Interno establezcan para el plan de mejoramiento tecnológico en el control de venta de pasajes de Copetran lo siguiente:

- ✓ Aplicar pruebas con datos erróneos u otros posibles errores con el fin de ser corregidos por parte del área de sistemas.
- ✓ Registrar los resultados como evidencia identificando el área que cometió el error o en su defecto al funcionario de control interno.
- ✓ Los funcionarios de Control Interno deben participar en la planeación de las pruebas para asegurar que los procesos establecidos son paralelos a los tecnológicos cumpliendo con el objetivo del proyecto.

Programas adquiridos:

- Sistema de Acopio de Información Contable - SAP
- Implementación del Sistema de Información para Pasajes - FICS
- Programa de Giros

Oficina de Control Interno

La oficina de Control Interno, es el ente de control encargado de revisar, verificar y controlar el cumplimiento de los procedimientos y estándares previamente definidos por la empresa, con el fin de brindar seguridad y confianza a la administración y asociados en el manejo de su inversión.

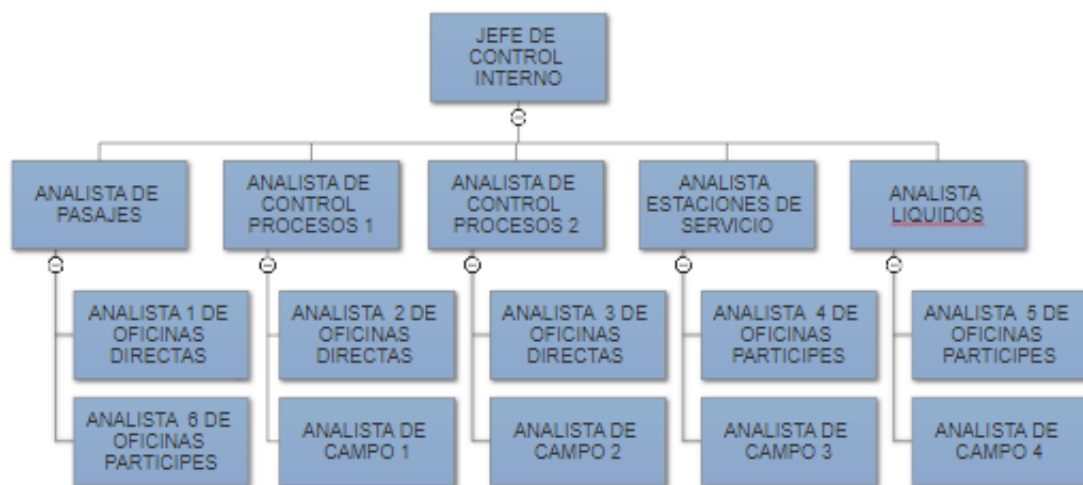
Es una de las principales oficinas de la cooperativa, donde la responsabilidad y la desconfianza son los principales factores para la ejecución del control.

El jefe de control interno tiene a cargo 22 funcionarios, los cuales están capacitados para la realización de los controles interno necesarios para el mejoramiento y disminución de hurtos en las agencias.

3.2 DIAGNOSTICO OFICINA DE CONTROL INTERNO

A mediados de 2016 la administración tomo la determinación de crear la oficina de Control Interno, con la necesidad de mantener un control permanente y eficaz dentro de la cooperativa; debido al desarrollo y a la extensión geográfica de la misma. El objetivo primordial de la oficina es controlar y ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, proporcionando análisis, recomendaciones y evaluaciones pertinentes sobre las operaciones contables revisadas; este objetivo se cumple bajo la verificación y confiabilidad de la información contable de la cooperativa. El organigrama de la oficina es el siguiente:

Grafica 26. Organigrama Control Interno



Es fundamental que las herramientas tecnológicas como las de control sean conocidas por cada una de los funcionarios de esta dependencia, por lo tanto el conocimiento explicito que pueda transmitir los funcionarios del área de sistemas es fundamental para que se puedan realizar o mejorar los procesos de control por otra parte la capacitación en este tema debe ser constatante.

De la misma manera el manual de responsabilidades se encuentra establecido en dos como se describe a continuación:

3.3 MANUAL DE RESPONSABILIDADES ANALISTA DE CONTROL INTERNO

Tabla 31. Manual Responsabilidades Analista Control Interno

		
MANUAL DE RESPONSABILIDADES		
NOMBRE DEL CARGO: ANALISTA DE CONTROL INTERNO		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:		FECHA DE APROBACIÓN:
JEFE DE CONTROL INTERNO		Septiembre de 2017
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional en contaduría pública y/o carreras administrativas o afines.	Diploma y/o acta de grado
Experiencia	Un año desempeñando funciones en cargos similares	Certificación laboral
Formación	Cursos relacionados con contabilidad, auditoría interna, manejo tributario y/o similar	Certificación de asistencia
Habilidades	Capacidad de atención y concentración, relaciones interpersonales, expresión oral y escrita, trabajo en equipo, proactividad, capacidad de negociación y liderazgo.	Pruebas psicotécnicas
RESPONSABILIDADES GENERALES		
- Llevar a cabo la evaluación de normas, controles, técnicas y procedimientos que se tiene establecidos en una empresa para lograr confiabilidad, oportunidad, seguridad y confidencialidad de información que se procesa a través de los sistemas de información - Informes, registros contables, documentación de diferentes departamentos que participen en una auditoría y de las agencias que le son asignadas para su revisión hasta ser entregados a departamento de archivo. - Uso adecuado de computador, impresora y teléfono asignado a la oficina. - Comunicación con agentes y demás empleados de la empresa.		
RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS		
- Elaboración, seguimiento, evaluación y mejora de los procedimientos de control asignados - Control de agencias directas y participes de acuerdo a los procedimientos establecidos dentro de la oficina de control interno. - Elaboración de papeles de trabajo, reportes e Informes solicitados. - Cumplimiento del Cronograma establecido para el análisis y compensación de cuentas - Enviar informes a las agencias u oficinas respecto de no cumplimiento de políticas de control. - Control de registros realizados por la oficina principal - Revisión de cuentas por pagar y proveedores tesorería principal. - Realizar auditorías especiales a los diferentes procesos, asignadas por el jefe de control interno. - Entregar al departamento de archivo la documentación bajo su responsabilidad que ha sido empleada en procesos de auditoría. - Realizar visitas a las diferentes agencias según programación y asignación del jefe de Control Interno. - Control y seguimiento a los inventarios de Estaciones de Servicio y Almacenes de repuestos. - Control y seguimiento a pago de manifiestos vehículos particulares		

• Control y seguimiento a los diferentes fondos pertenecientes a la Cooperativa. • Y demás funciones inherentes al cargo.		
RESPONSABILIDADES HSEQ		
• Conocer y entender de HSEQ, los objetivos y metas propuestas y todas las normas relacionadas con sus respectivos puestos de trabajo. • Conocer la matriz de riesgos de sus actividades y sitio de trabajo y participar activamente en el control de los diferentes riesgos y aplicación correcta de las medidas de prevención, protección, control. • Cumplir estrictamente las normas e instrucciones sobre HSE. • Dar buen uso y mantenimiento a los elementos de protección personal que la empresa le suministre. • Detectar condiciones y prácticas inseguras en los sitios de trabajo o en el medio ambiente e informar inmediatamente al líder de HSEQ o al departamento de HSEQ o tomar la acción inmediata si el caso lo amerita. • Participar activamente en todas las reuniones de HSEQ con sus compañeros de trabajo y dar sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo. • Conocer los planes de emergencia del frente de trabajo y participa activamente en el • Participar en todas las Actividades de inducción y entrenamiento en materia de HSEQ • Trabajar en forma seria y responsable, evitando actuar con descuido, brusquedad y/o jugar en las áreas de trabajo o circulación, todo aquello perjudica la gestión de HSEQ. • Abstenerse de operar máquinas y equipos sin la experiencia, conocimiento y/o sin la debida autorización. • Reportar los incidentes, accidentes, actos y/o condiciones inseguras que atenten con la gestión de HSEQ. • Participar en la investigación de los incidentes y accidentes, cuando el caso lo amerite. • Colaborar activamente en el desarrollo de las acciones de salud en el trabajo de la empresa. • Aportar con base a su experiencia, sugerencias que permitan controlar o evitar riesgos existentes en el lugar de trabajo. • Vigilar cuidadosamente el comportamiento de la maquinaria y equipos a su cargo, a fin de detectar cualquier riesgo o peligro, el cual será comunicado oportunamente a su jefe inmediato para que proceda a corregir cualquier falla humana, física o mecánica o riesgos del medio ambiente que se presenten en la realización del trabajo. • Reportar oportunamente las condiciones de salud, seguimiento y control ante la entidad aseguradora (EPS- ARL) y la empresa, de aquellas patologías sujetas a vigilancia epidemiológica.		
RESULTADOS ESPERADOS		
Con la ejecución de las funciones del cargo se propone Controlar de forma directa todos los riesgos contables de la cooperativa, garantizado la mejora continua y solución de las no conformidades detectadas; direccionar a auditoria los hallazgos encontradas en las operaciones de agencias del país mediante un informe y a su vez garantizar , el control, la correcta contabilización y codificación de los movimientos de la empresa reflejados en las cuentas.		
CONSTANCIA DE RECIBIDOY ACEPTADO POR PARTE DEL EMPLEADO		
FECHA	NOMBRE	FIRMA

3.4 MANUAL DE RESPONSABILIDADES JEFE DE CONTROL INTERNO

Tabla 32. Manual Responsabilidades Analista Control Interno

 MANUAL DE RESPONSABILIDADES		
NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE CONTROL INTERNO		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:		FECHA DE APROBACIÓN:
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		Febrero de 2017
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Estudiante de últimos semestres y/o Profesional en contaduría pública y/o carreras afines.	Diploma, y/o acta de grado o, Certificado laboral
Experiencia	Tres (3) años desempeñando funciones en cargos similares	Certificado laboral
Formación	Cursos de auditoría interna y/o externa y/o control interno	Certificado de asistencia.
Habilidades	Liderazgo, capacidad de atención y concentración, expresión oral y escrita, buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo y comunicación asertiva.	Pruebas Psicotécnicas
RESPONSABILIDADES GENERALES		
• Informes, registros contables, contratos de oficinas participes, arrendamientos y documentación de diferentes departamentos que agencias que le son asignadas para su revisión y control interno hasta ser entregados a departamento de archivo. • Comunicación con auditor interno, agentes, jefes de procesos y demás empleados de la empresa. • Uso adecuado de computador, impresora y teléfono asignado a la oficina. • Secretaria, analistas de control interno.		
RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS		
• Velar por el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios. • Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno. • Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos, y en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando. • Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función. • Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad. • Servir de apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones, a fin de que se obtengan los resultados esperados. • Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de		

información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios. • Fomentar en toda la Administración la formación de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional. • Mantener permanentemente informado a la administración y a la oficina de Auditoria Interna acerca del estado del Control Interno dentro de la organización, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento. • Presentar informe ejecutivo anual del Sistema al representante legal o quien haga sus veces antes del 28 de Febrero de cada año, quien a su vez lo remitirá al consejo asesor de que trata la Ley 489/98 y el Decreto 2145 de 1999, antes del 28 de febrero del mismo año. • Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas. • Y demás funciones inherentes al cargo.
RESPONSABILIDADES HSEQ
• Velar por el cumplimiento de la política de HSEQ, las disposiciones organizativas y los métodos generales para cumplirlas. • Conocer y entender el programa de HSEQ a desarrollar en su área, tendiente al logro de metas y objetivos; y mantiene una copia actualizada del mismo. Igualmente propone actividades para que se incluyan en el mencionado programa. • Participar en la elaboración y análisis del Panorama General de Riesgos de sus respectivas actividades en cada uno de los frentes de trabajo, promoviendo el establecimiento de medidas preventivas, de protección y mitigación. • Dirigir las reuniones de su grupo de trabajo para discutir las normas a seguir y las precauciones a tomar en los trabajos no rutinarios que se planee ejecutar. (Incluye charlas de HSEQ en los sitios de trabajo). • Participar en las inspecciones a fin de verificar el cumplimiento de las normas y las condiciones seguras de los sitios de trabajo. • Participar activamente en los Planes de Emergencia y facilita las actividades del personal entrenado y/o miembros de la brigada. • Participa en los cursos, charlas y conferencias de entrenamiento relacionados con su trabajo en temas de HSEQ y se asegura que su grupo de trabajo también reciba entrenamiento. • Promueve la participación de sus colaboradores en todas las actividades de HSEQ programadas. • Informa todos los incidentes, enfermedades comunes y profesionales al Departamento de HSEQ. Participa en la investigación de estos. Esta participación incluye visitar el lugar de los hechos, recoger la evidencia, entrevista a los testigos y la preparación del informe escrito. Igualmente, en la elaboración y difusión oportuna de las "Lecciones Aprendidas". • Pone en práctica todas las acciones correctivas y preventivas provenientes de las conclusiones de la investigación de los incidentes, como también de las recomendaciones incluidas en las "Lecciones Aprendidas". • Proponer alternativas y sugerencias para hacer más seguras las condiciones de las operaciones. • Corregir inmediatamente cualquier situación o acto inseguro que represente riesgo en el trabajo. • Proponer especificaciones técnicas para el desarrollo de normas y participa en la redacción y revisión de los procedimientos, los cuales incluirán medidas de control de los riesgos. • Dirigir reuniones periódicas de HSEQ de su grupo con el propósito de hacer seguimiento a las acciones acordadas, los logros, los problemas, etc. • Reportar los incidentes, actos y/o condiciones inseguras que atenten con la gestión en HSEQ. • Corregir inmediatamente cualquier situación o acto inseguro que represente riesgo en el trabajo.
RESULTADOS ESPERADOS

Con la ejecución de las funciones del cargo se pretende contar con un ente que controle, divulgue y haga cumplir las disposiciones del Consejo de Administración y la Gerencia General en el uso de sus facultades, para aportar al mejoramiento continuo de la empresa desde la detección e implementación de controles que permitan tener un estado contable seguro y óptimo.		
CONSTANCIA DE RECIBIDO Y ACEPTADO POR PARTE DEL EMPLEADO		
FECHA	NOMBRE	FIRMA

Las asignaciones de las oficinas se realizan de la siguiente manera:

Figura 7. Asignaciones de las oficinas

Nº	COD	FRANCY YOLIMA PEREIRA CARVAJAL	COD	KAREN JAIMES	COD	MIGUEL CELIS	COD	SERGIO BARAJAS	COD	NORBERTO RODRÍGUEZ
1	009	ARAUCA	504	ABREGO	579	ALTOS DEL ROSARIO	081	AGUACHICA EDS ANTICIPOS	029	BARRANQUILLA PASAJES
2	106	BARRANCO DE LOBA	506	ARAUQUITA	532	BARRANCAS	014	BARRANCABERMEJA CARGA	039	BOGOTÁ NORTE
3	032	BECEIRIL	535	ARJONA	537	BOGOTÁ BARRIO CARVAJAL	016	BARRANCABERMEJA POLIETILENO	045	BOGOTÁ TERMINAL
4	038	BOGOTÁ CENTRO	303	BUCARAMANGA CALLE REAL	323	BOGOTÁ CHAPINERO	025	BARRANQUILLA CARGA	570	BUCARAMANGA C.C. CACIQUE
5	012	BUCARAMANGA ANTIGUO CAMPESTRE	510	BUCARAMANGA CARRERA 33 (TEMPORALIZANDO)	390	BOGOTÁ FONTIBÓN	035	BOGOTÁ CARGA	048	BUCARAMANGA CENTRO
6	041	BUCARAMANGA CONUCOS	270	BUCARAMANGA CIUDAD DELA REAL DE MINAS	463	BUCARAMANGA CAJASAN	051	BUCARAMANGA CARGA	068	CERETE
7	017	BUCARAMANGA DIAMANTE II	517	BUCARAMANGA CALLE 68 LA VICTORIA	546	BUCARAMANGA CALLE 48 CABECERA	049	BUENAVENTURA	071	CÚCUTA PASAJES
8	519	BUCARAMANGA HACIENDA SAN JUAN	481	BUCARAMANGA LOS COLORADOS	409	BUCARAMANGA CALLE 105	034	BUGA	218	LA LOMA PASAJES
9	580	BUCARAMANGA P.V. ALVAREZ	487	BUCARAMANGA NEOMUNDO	466	BUCARAMANGA HORIZONTES	055	CALI CARGA	114	LOS PATIOS
10	454	BUCARAMANGA GYAR SAN ALONSO	024	BUCARAMANGA TERRAZAS	530	BUCARAMANGA LA UNIVERSIDAD	060	CARTAGENA CARGA	525	MAGANGUE
11	056	CAPTANEJO	214	CURUMANÍ	408	BUCARAMANGA OTUR	070	CÚCUTA CARGA	095	MAICAO
12	062	CIÉNAGA	232	CHIMICHAGUA	450	BUCARAMANGA SAN FRANCISCO	091	IBAGUÉ CARGA	508	MANIZALES PASAJES
13	558	CIMITARRA	221	CRUCE DE CHERIGUANÁ	585	CHARALA	090	IPIALES	111	MEDELLÍN PASAJES
14	578	COCOSAN	228	EL COPEY	219	CUATRO VIENTOS	110	MEDELLÍN CARGA	496	MOMPÓX
15	065	CODAZZI	227	EL PEÑÓN	418	CÚCUTA BARRIO LATINO	122	PEREIRA CARGA	511	MONTERÍA
16	482	COOMPECENS	236	EL PLAYÓN	490	CÚCUTA LOS CAOBOS	140	SANTA MARTA CARGA	574	PUERTO WILCHES
17	523	COOPENESSA	223	FACATATIVÁ	440	FLORIDABLANCA CALLE PRINCIPAL	164	VALLEDUPAR CARGA	509	SABANALARGA
18	547	CÚCUTA ARCO IRIS	427	FLORIDABLANCA CAÑADUZALES	359	FLORIDABLANCA LAGOS II			145	SANTA MARTA PASAJES
19	075	DUITAMA	505	GIRÓN LOS CANEYES	573	FLORIDABLANCA P.V. BAVIERA	COD.	MAGALLY OTERO	522	TUNJA
20	559	EL CARMEN DE BOLÍVAR	237	LA GÓMEZ	703	FORTUL	005	AGUACHICA PASAJES		
21	533	FLORIDABLANCA C.C. LA FLORIDA	242	LA JAGUA DE IBIRICO AVENIDA PRINCIPAL	115	OCAÑA CENTRO	289	BARRANCABERMEJA AS DE COPAS	COD.	ESTEFANIA VERA
22	078	FONSECA	305	LA MATA	473	OCAÑA TERMINAL	015	BARRANCABERMEJA PASAJES	083	AGUACHICA E.D.S. CENTRAL
23	080	GAMARRA	94	LA PAZ	120	PAMPLONA	010	BARBOSA	076	BARRANQUILLA E.D.S. MÓBEL
24	087	GIRÓN EL LLANITO	245	OTBA	326	RIO DE ORO	047	BOSCONIA	103	LA LOMA E.D.S.
25	563	GUADUAS	246	PAILITAS	274	SAN ANDRÉS	545	BUCARAMANGA P.V. CENTENARIO		
26	101	GUAMAL	248	PELAYA	132	SAN ALBERTO	042	BUCARAMANGA TERMINAL	COD.	ALFREDO ORTIZ
27	086	HATONUEVO	257	PLATO	130	SAN GIL TERMINAL	507	CALI PASAJES	166	VILLAVICENCIO
28	093	LA DORADA	576	PUEBLO VIEJO	527	SAN GIL CENTRO	059	CARTAGENA PASAJES	469	YOPAL
29	096	LEBRIZA	262	PUERTO BERRÍO	502	SAN JOSÉ DE NUS	074	DAGOTÁ		
30	100	MÁLAGA	261	PUERTO BOYACÁ	133	SAN JUAN DEL CESAR	234	EL BANCO	COD.	OLGA VILLAMIZAR
31	501	PINBUS	299	PUERTO SANTANDER	131	SAN MARTÍN	077	FUNDACIÓN	300	TESORERÍA PRINCIPAL
32	524	PRONTICOURIER	234	RIONEGRO	139	SANTANA	089	IBONDA		
33	521	SABANA DE TORRES	127	SAHAGÚN	147	SARAVENA	097	IBAGUÉ PASAJES	COD.	SANDRA PÉREZ
34	566	SAN VICENTE DE CHUCURÍ	276	SINCELEJO	150	SOCORRO	572	OPTIMA	061	PRINCIPAL
35	393	SERVINCLUIDOS BUCARAMANGA	542	REDBUS	601	SOTRAMAGDALENA	254	PIEDICUESTA		
36	480	SERVINCLUIDOS CÚCUTA	541	TELETIQUETE	158	TIBÚ	125	RIOHACHA	COD.	ANDRES VESGA
37	278	SOGAMOSO	540	VILLA DEL ROSARIO	396	VALLEDUPAR CENTRO	297	TERMINAL BMANGA CONVENIO	062	PRÉSTAMOS
38	745	TAME	506	VOLINE	398	VALLEDUPAR NORTE	165	VALLEDUPAR PASAJES		
39	565	VADO REAL	583	VILLANUEVA	167	VALLEDUPAR SIMÓN BOLÍVAR				
40			170	ZAPATOCA	544	VALLEDUPAR LOS FUNDADORES				

En la oficina de Control Interno de **Copetran** se maneja el control de:

- Control de Agencias directas y participes.
- Arrendamientos
- Revisiones comprobantes.
- Revisión de cheques
- Liquidación de empleados y conductores
- Liquidación de comisiones
- Liquidación prima antigüedad
- Pagos planillas particulares
- Liquidación de asociados
- Fondo de reposición, de contingencias y auxilio mutuo.
- Estaciones de servicio de la cooperativa (Barranquilla y Aguachica).
- Contrato Proyecto Drummond
- Visitas a las agencias

El proceso más sensible que tiene la oficina de Control Interno es el análisis de la información de las ventas de pasajes de las oficinas directas y participes el cual se realiza cada uno de los funcionarios de la siguiente manera:

1. Verificar en el sistema Logtrans la información por las operaciones de pasajes y giros, teniendo en cuenta el consecutivo que se muestra en el sistema FICS (pasajes) y SAG (giros) diariamente.
2. Revisar la contabilización diariamente en el sistema Logtrans de los recaudos por el convenio con la Fundación Mundial de la Mujer teniendo en cuenta el reporte enviado por la Subgerencia de giros.
3. Revisar diariamente las contabilizaciones del corresponsal no bancario AV VILLAS (recaudos y retiros) con el reporte enviado por la Subgerencia de giros.
4. Revisar el saldo de las cajas en el sistema Logtrans.

5. Hacer seguimiento a las agencias participantes telefónicamente, acordando montos a consignar teniendo en cuenta los giros pendientes por pagar y otros convenios.
6. Verificar en cada uno de los bancos (Bogotá, Bancolombia, Agrario, Coomulturasan, BBVA, Davivienda) las consignaciones realizadas por las agencias o clientes.
7. Realizar las cuentas por cobrar a las agencias participantes por las consignaciones realizadas.
8. Aprobar las cuentas por cobrar una vez sean ingresadas al sistema Logtrans por las agencias
9. Revisión de las contabilizaciones diariamente por el sistema Logtrans (registros en comprobantes avanzados, automáticos)
10. Autorizar el monto a trasladar dependiendo de los giros enviados por el convenio de la Fundación Mundial de la Mujer, giros pagados, otros giros por pagar junto con el saldo en la caja
11. Revisión diaria del ingreso al sistema Logtrans de los traslados autorizados para el pago de los giros del convenio de la Fundación Mundial de la Mujer.
12. Verificar en el sistema Logtrans la contabilización del combustible junto con el correo correspondiente para hacer el pago a cada uno de los proveedores.
13. Revisión de las remesas contra entrega sin ingresar al sistema Logtrans (solicitud a cartera comercial quincenalmente) haciendo seguimiento a cada una de ellas, en el caso que se encuentren en la bodega se le solicitara la foto respectivamente.
14. Revisión mensual en los 3 primeros días del mes siguiente, al departamento de archivo del envío de los informes contables de cada una de las agencias participantes, al no estar al día, se realiza comunicación telefónica con la agencia correspondiente y se acordará el día en que lo enviará, al incumplir el compromiso será bloqueada en todos los sistemas operativos (FICS, SAG, Logtrans).

15. Gestión de las glosas a cargo de cada una de las sociedades junto con la persona encargada del pago.
16. Revisión mensual de las remesas con servicio adicional de bodegaje para su respectivo pago con el departamento de contabilidad.
17. Revisión mensual de las conciliaciones bancarias de las respectivas agencias a cargo.
18. Revisión mensual de los transbordos del Rápido Tolima de acuerdo al sistema Logtrans.
19. Bloqueo de agencias.
20. Verificación de pagos de salarios y prestaciones sociales del personal del contratista antes de efectuar pago de participaciones mensuales.
21. Solicitud de arqueos de caja.

Análisis control de operaciones establecidos por el jefe inmediato.

En la remembranza de los procesos realizados por los funcionarios de control interno se evidencia lo siguiente:

- Son muchos los procesos realizados por los funcionarios de Control Interno.
- Los procesos no se encuentran establecidos en orden de prioridad.
- No se evidencia procesos debidamente documentados.
- La tecnología no es aprovechada para evitar demora en revisión.
- Los procesos de Bancos no están debidamente establecido por lo tanto la importancia no es la que debería tener.

4. PLAN DE MEJORAMIENTO

Tabla 33. Plan de Mejoramiento.

PLAN DE MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO EN EL PROCESO DE CONTROL DE VENTA DE PASAJES EN COPETRAN.								
ESTRATEGIA	DESCRIPCION	OBJETIVO	RECURSOS DE LA ESTRATEGIA	PRESUPUESTO	FECHA DE IMPLEMENTACION	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
E-1	Programa de control de saldos de caja.	Lograr que diariamente se genere un saldo de cajas donde se resuma el efectivo recaudado por todas las unidades de negocio.	La oficina de sistema cuenta con personal quienes son los desarrolladores de programas de la organización	N/A	Julio de 2019	Evaluacion por parte de los funcionarios de Control interno	Diaria	Control Interno/sistemas
E-2	Creacion del programa de control de cajas	Verificar los saldos reales de caja diariamente.	Programador de sistemas.	N/A	Julio de 2019	No se deben presenatr fraudes con este control	Diaria	Sistemas
E-3	Manual de Procedimiento de revisión programa de saldos de caja a nivel nacional.	Documentar paso a paso el proceso de revisión de la información de las oficinas a nivel nacional	*Programa de control de saldos de caja. *Programas del sistema.	N/A	Julio de 2019	Las falencias que se detecten al funcionario por la no revisión	Mensual	Control Interno
E-4	Implementar los token Bancarios con los que se tiene las diferentes cuentas bancarias.	Lograr en tiempo real la validación de las consignaciones realizadas por las oficinas a nivel nacional.	Se requiere solicitud de token o permisos para acceder en linea a las diferentes entidades bancarias.	N/A		Los fraudes por consignaciones fraudulentas debe ser 0.	Diaria	Coordinación Financiera.

PLAN DE MEJORAMIENTO TECNOLOGICO EN EL PROCESO DE CONTROL DE VENTA DE PASAJES EN COPETRAN.								
ESTRATEGIA	DESCRIPCION	OBJETIVO	RECURSOS DE LA ESTRATEGIA	PRESUPUESTO	FECHA DE IMPLEMENTACION	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
E-5	Creación de políticas para devolución de tickets.	Evitar que se puedan realizar procesos no autorizados con los tickets que a la final resulta en fraude.	La gerencia en cabeza de la administración debe realizar cambios a la política de devolución de tickets.	N/A	Julio de 2019	Disminucion de fraudes por este concepto.	Diaría	Gerencia General
E-6	Retroalimentación a los procesos de Control de cajas.	Se debe nuevamente evaluar el proceso y establecer las mejoras que se consideren necesarias.	Funcionarios Implicados en el proceso de Control.	N/A	Julio de 2019	Disminucion de tiempos en los procesos.	Trimestral	Control Interno
		Planeación estratégica del Dashboard a desarrollar.	Contar con recursos físicos, financieros y personal	N/A	Agosto de 2019	*Listado de recursos físicos, costos que acarrea la estructura, de inversión, Perfil de personal y la cantidad a contratar.	SEMESTRAL	Coordinación de Recursos Humanos, Financiera, Gerencia
		Elaboración del manual de control tecnológico en proceso de venta de pasajes en COPETRAN.	*Fijar objetivos claros de la estructura tecnológica, obtener los recursos necesarios para el desarrollo de la misma, Evaluar el perfil del personal.	N/A	Agosto de 2019	Manual de Funciones.	SEMESTRAL	Coordinación de Recurso Humano, Gerencia.

PLAN DE MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO EN EL PROCESO DE CONTROL DE VENTA DE PASAJES EN COPETRAN.								
ESTRATEGIA	DESCRIPCION	OBJETIVO	RECURSOS DE LA ESTRATEGIA	PRESUPUESTO	FECHA DE IMPLEMENTACION	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
E-7	Planeacion de la estructura del proceso de control tecnológico en la de venta de pasajes en COPETRAN	Contratación idonea	*Búsqueda de personal idóneo, realizar la contratación y capacitación.	N/A	Agosto de 2019	Capacitaciones y Manual de funciones.	SEMESTRAL	Coordinacion de Recurso Humano.
		Pruebas realizadas al desarrollo tecnológico.	*Conjuntamente con el area de sistemas se procedera a realizar pruebas para garantizar el objetivo del proyecto. Ingenieros de sistemas , Analista deControl Interno.	N/A	Agosto de 2019	*Resultado de las pruebas indicando donde se cometieron fallas.	SEMESTRAL	Sistemas/Control Interno
		Socialización de las herrameintas tecnológicas y procedimientos establecidos implementadas en el plan de mejoramiento.	*Transmitir el conocimiento explicito por parte de los funcioanarios de sistemas. Capacitaciones por parte de esta oficina.	N/A	Agosto de 2019	Capacitaciones y Manual de funciones.	SEMESTRAL	Sistemas/Control Interno
		Seguimiento a la estructura del proceso de control tecnológico en la venta de pasajes en Copetran.	*Seguimiento al cumplimiento de objetivos y evaluación de la estructura de control a los procesos de venta de pasajes en Copetran.	N/A	Agosto de 2019	*Manual de funcionamiento, observaciones del jefe por cumplimiento de objetivos, presentacion de avances, estudio de nuevas tecnologias.	SEMESTRAL	Coordinacion de Recurso Humano, Gerencia.

Una vez realizado el análisis interno y externo del área de Control interno de COPETRAN y enfatizando en el proceso de control de venta de pasajes a nivel nacional se establecen 8 estrategias de mejora, de acuerdo a las falencias encontradas como son:

Área de gerencia (1)

Área financiera (1)

Área de Recurso Humano (1)

Área de Sistemas (3)

Área de Control Interno (5)

4.1 AREA DE GERENCIA

4.1.1 Gerencia. Realizar los cambios de las políticas de la devolución de pasajes, evitando disminución del ingreso.

Objetivo

Evitar desgastes y fugas de dinero que desequilibren el proceso de ventas.

Recursos

La alta dirección debe realizar la propuesta ante el concejo de administración para ser aprobada.

4.2 AREA DE FINANCIERA

4.2.1 Coordinación Financiera. Solicitar a las entidades bancarias los token o permisos para verificar en línea las transacciones que por consignación de las agencias directas y participes a nivel nacional.

Objetivo

Mitigar el riesgo de fraude por este medio, de la misma manera evitar retrocesos en las conciliaciones bancarias.

Recursos

- Token
- Claves de acceso en línea a los bancos.

4.3 AREA DE RECURSO HUMANO

4.3.1 Coordinación de Recurso Humano. Realizar la selección del personal de Control Interno mediante filtros, pruebas y entrevistas.

Objetivos

Mejorar la selección de funcionarios que integraran el equipo de control interno, con análisis profundo de su perfil para el cargo.

Recursos

- *Las bolsas de empleo.
- *Hojas de vida que llegan directamente a la empresa.
- *Psicóloga de la empresa.

4.4. ÁREA DE LA TECNOLOGÍA

4.4.1 Sistemas. Realizar un desarrollo de sistemas que recopile información de la unidad de negocios de pasajes y como resultados nos emita los valores que deben consignar las oficinas diariamente.

Objetivo

Crear un sistema de control que garantice de forma optima los valores reales de las ventas de las oficinas de pasajes a nivel nacional, con el fin de garantizar que sus ventas no sufran ningún fraude económico.

Recursos

- Es necesario un funcionario para que desarrolle el programa de recopilación de información.
- Características básicas de control.

4.5 ÁREA DE CONTROL

4.5.1 Control Interno. Es el área donde se concentra las mayores labores de desarrollo del proceso por lo tanto es quien realizara la capacitación de los funcionarios y elaboración de los manuales del control de cajas.

Objetivo

Fortalecer los procesos de revisión basados en una buena capacitación en los sistemas y programas evitando retrocesos que pueden causar perdidas económicas a la empresa.

Recursos

- Funcionarios de Control Interno 6
- Token
- Claves de acceso a cuentas Copetran
- Programas de cajas.
- Programas Fics

5. CONCLUSIONES

El principal objetivo de la presente practica empresarial era poder aplicar las enseñanzas adquiridas durante estos años de estudio y complementarlos con las labores diarias que realizo como jefe de control interno en la Cooperativa Santandereana de Transportadores “COPETRAN”, en la cual pude detectar falencias que durante muchos años ha perjudicado de manera económica a la organización sin solución alguna por parte de los diferentes funcionarios que manejaban la jefatura de control interno, lo que me hicieron determinar que se debía elaborar un PLAN DE MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO EN EL CONTROL DE PROCESOS DE VENTA DE PASAJES.

En el plan de mejoramiento estudió a profundidad la unidad de negocios de pasajes, donde se evaluó la tecnología que ejecutan los funcionarios de todas las oficinas a nivel nacional como los procesos que realizan para efectuar la venta de pasajes diariamente, logrando identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que fueron necesarias para poder establecer un contexto general en esta área de la organización.

Una vez terminado el estudio al área de pasajes en la Cooperativa Santandereana de Transportadores “COPETRAN” en lo referente a la tecnología y procesos que allí se ejecutan, requisito necesario para poder establecer el plan de mejoramiento se puede concluir lo siguiente:

El programa de la unidad de negocio de pasajes FICS (Fares Issue and control system) es un software diseñado por la empresa Argentina SISIORG, por lo tanto, todas las novedades presentadas en el sistema tienen que ser desarrolladas por este proveedor, generando altos costos económicos a la empresa.

Las pruebas realizadas en conjunto con el area de sistemas nos da como resultado una simetria en el objetivo del presente proyecto garantizando al Analista de Control Interno que los saldos arrojados son las base para proceder auditar.

La tecnología es una de las fortalezas que tiene la organización, la administración no ha escatimado para que estos se encuentren a la vanguardia, pero no ha sido utilizada de la mejor manera para los procesos de control que la unidad de negocios de pasajes requiere.

Es importante que el plan de mejorameinto y las herrameintas creadas para su control sean conocidas y socializadas a los funcionarios del area de control es asi que se debe establecer unos procedimientos de control con ayuda de la tecnología, seguidos de una revisión que se concluye importante a la hora de tomar decisiones las cuales determina el éxito de la unidad de negocios de pasajes acorde a las políticas trazadas por la organización.

Los cambios que se proponen lograran una disminución en las incidencias negativas que se presentan en la unidad de negocios de pasajes y una credibilidad tanto a los funcionarios como a los administradores logrando un crecimiento a nivel organizacional.

6. RECOMENDACIONES

- ❖ La administración debe velar por que la innovación y la tecnología sea las herramientas con que la oficina de control interno pueda implementar sin excepción alguna.
- ❖ Se debe diseñar en el área de desarrollo de sistemas la creación de un software con el fin de cambiar el programa de pasajes FICS (Fares Issuel and Control system), acorde a las necesidades de la empresa y contribuyendo a ahorro económico que se generaría por el soporte dado a la empresa.
- ❖ Potencializar la documentación de los procesos y socialización en la plataforma de la organización ya que son necesarias con el fin de evitar omisiones por desconocimiento de los funcionarios que no sabían cómo iniciar controles a los procesos, no se tenía una directriz que organizara de manera asertiva por lo tanto los fraudes presentados eran de manera descomunal y la rotación de personal en esta área era significativa.
- ❖ Consolidar la formación en control mediante capacitaciones a los funcionarios siendo constantes, crear este ciclo se convierte en una herramienta fundamental en aras de mejorar los procesos y de detectar de forma oportuna las incidencias que puedan causar daños económicos a la empresa.

BIBLIOGRAFIA

ANIF. (20 de Febrero de 2018). <http://www.anif.co/Biblioteca/buscar/transporte>.
Obtenido de <http://www.anif.co/Biblioteca/buscar/transporte>

Ardila, E. K. (22 de Febrero de 2018). Satisface más a los bumangueses la 'piratería' que el transporte formal. Satisface más a los bumangueses la 'piratería' que el transporte formal.

Dane. (2018 de Junio de 2018). <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/transporte/indice-de-costos-del-transporte-intermunicipal-de-pasajeros-ictip>. Obtenido de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/transporte/indice-de-costos-del-transporte-intermunicipal-de-pasajeros-ictip>

histrans-1900. (3 de Noviembre de 2011). Historia del Transporte en Colombia. Obtenido de <https://histrans-1900.wikispaces.com/space/content?o=20>:
<https://histrans-1900.wikispaces.com/space/content?o=20>

<http://elechumani.blogspot.com/2012/>. (1 de Septiembre de 2012).
<http://elechumani.blogspot.com/2012/>. Obtenido de <http://elechumani.blogspot.com/2012/>

Mundial, B. (09 de Abril de 2014). <http://www.bancomundial.org/es/results/2013/04/14/transport-results-profile>. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/results/2013/04/14/transport-results-profile>

Valentina, P. M. (14 de 06 de 2018). El negocio de transporte movió la economía de Santander. El negocio de transporte movió la economía de Santander, pág. 1.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta a funcionarios de las oficinas que realizan el proceso de venta de pasajes nivel Nacional.

La oficina de Control Interno con el ánimo de mejorar el proceso sistematizado de venta de pasajes en COPETRAN se hace necesario conocer cuáles son las incidencias mas más representativas, con el fin de dar un diagnostico que nos de las pautas para mejorar este proceso.

Por favor completar la siguiente información:

Oficina _____ Cargo: _____

Marcar con una x de acuerdo a su criterio.

1. ¿Considera que el programa de pasajes FICS, tiene una tecnología adecuada acorde a las necesidades de los usuarios?

___ Si

___ No

2. ¿Considera que en el programa de pasajes FICS, garantiza confiabilidad y transparencia en sus procesos?

___ Si

___ No

3. ¿El proceso de revisión de la información de venta de pasajes es el más adecuado?

___ Si

___ No

___ No sabe

4. ¿Tiene claro cómo realizar los diferentes procesos de venta de pasajes?

☐ Si

☐ No

5. ¿Que considera que se debe realizar para mejorar el proceso de venta de pasajes en COPETRAN?

☐ Políticas

☐ Capacitación

6. ¿Ha evidenciado fraude por parte de los funcionarios en el proceso de venta de pasajes en COPETRAN?

☐ Si

☐ No

7. ¿Notifican a tiempo a los funcionarios los cambios en los procesos de venta de pasajes en COPETRAN?

☐ Si

☐ No

8. ¿El programa permite realizar procesos que no le son autorizados?

☐ Si

☐ No

Anexo B. Encuesta Realizadas a Funcionarios de Control Interno

Esta encuesta se realiza a los funcionarios del área de Control Interno, que constan de un número de 25 personas que realizan una tarea específica, se aplica a todos ya que son un número finito o pequeño dentro de la empresa.

1 ¿El ambiente de su lugar de trabajo es agradable?

- Si
- No

2 ¿Dispone de los elementos, equipos, o materiales de trabajo requeridos para cumplir su labor?

- Si
- No

3 ¿La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores?

- Si
- No

4 ¿Se siente bien remunerado por su trabajo?

- Si
- No

5 ¿Cuáles de las actividades que realiza la empresa en PRO de mejorar el ambiente laboral es de su agrado?

- ___ Bonificaciones
- ___ Charlas de motivación
- ___ Celebración fechas especiales

___ Eventos deportivos

6 ¿Considera adecuados los horarios de trabajo que la empresa COPETRAN tiene reglamentados?

- Si
- No

7 ¿Cómo es el trato dado por los Jefes?

- Excelente
- Bueno
- Regular

8 ¿En COPETRAN en el área de control interno le permiten dar su opinión cuando se presentan inconvenientes en su área de trabajo?

- Siempre
- A veces
- Nunca

9 ¿Considera necesario mejorar los procesos de control basados en la tecnología en el área de Control Interno de COPETRAN?

- Si
- No

10 ¿cuál es el motivo por el cual trabaja en COPETRAN?

- ___ Pagos puntuales
- ___ Ambiente Laboral
- ___ Estabilidad Laboral