TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Propuesta de mejora en la gestión de cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados en Oleoducto Central S.A. (OCENSA)

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables
Programa de Contaduría Pública

Autora:
Dairis Furnieles Molina

Tutor:
Mayiris Mayo Ríos

Opción de Trabajo de Grado:

Prácticas Profesionales

2026

Agradecimientos

Quiero dar mi más sincero agradecimiento a la Corporación Universitaria Remington. La Institución que me brindó la formación académica y las herramientas necesarias para alcanzar este gran logro en mi carrera. Además, agradezco a Mayiris Ríos, mi tutora, a quien agradezco por su acompañamiento en este proceso, por la paciencia, orientación y el apoyo en el desarrollo del presente trabajo. Quiero expresar mi agradecimiento a la empresa Oleoducto Central SA por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales, permitiéndome aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica y fortalecer mis habilidades en un entorno laboral real. Esta experiencia fue clave para mi crecimiento personal y profesional.

Agradezco especialmente a mi jefe, Doris Manchego, por su apoyo, confianza y orientación durante este proceso. Su disposición para enseñarme y compartir sus conocimientos fue fundamental para el desarrollo de mis funciones y para culminar satisfactoriamente esta etapa.

También agradezco a Daniel González por su apoyo constante, sus enseñanzas y su motivación, que me ayudaron a mantenerme enfocada y comprometida con este proceso.

A mi madre, le doy gracias por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional, siendo siempre un pilar importante en mi vida. A mi hijo, por ser mi mayor motivación y la razón que me impulsa a seguir adelante y superarme cada día.

Este logro es el resultado del esfuerzo y la dedicación, así como del apoyo de las personas que hicieron parte de este proceso.

Tabla de contenido

Resumen 4
Introducción 5
1. Planteamiento del Problema 6
2. Sustento teórico 14
3. Metodología 15
4. Resultados 17
5. Conclusiones 27
Referencias bibliográficas 29

Resumen

La presente propuesta de mejora se desarrolla en Oleoducto Central S.A. (OCENSA) y surge a partir de la necesidad de fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados, debido a que este proceso involucra altos volúmenes de información, validación de soportes, conciliación de valores y coordinación entre diferentes áreas, lo que puede generar reprocesos, ajustes contables y retrasos en los recobros cuando no existe una adecuada estandarización. El objetivo general del trabajo es optimizar la gestión de estas cuentas por cobrar mediante el fortalecimiento de los controles internos y los mecanismos de seguimiento. Para el desarrollo de la propuesta se empleó una metodología de análisis descriptivo basada en la revisión de los procedimientos actuales, la identificación de oportunidades de mejora y el análisis de la información relacionada con el proceso de recobro. Como resultado, se diseñó una propuesta orientada a estandarizar actividades, fortalecer el control y seguimiento de los reembolsables y estimados, mejorar la confiabilidad de la información financiera y contribuir a la recuperación oportuna de los recursos. Se espera que la implementación de esta propuesta permita una mayor eficiencia operativa, reduzca reprocesos y fortalezca la gestión financiera de la organización.

Palabras clave: cuentas por cobrar, reembolsables, estimados, control interno, gestión financiera.

Introducción

La gestión de las cuentas por cobrar constituye un elemento fundamental dentro de la administración financiera de las organizaciones, debido a que permite garantizar el adecuado control, seguimiento y recuperación de los recursos económicos, contribuyendo así a la confiabilidad de la información contable y al cumplimiento de los objetivos corporativos. En este contexto, el control de los valores pendientes de recobro se convierte en un aspecto clave para fortalecer la eficiencia operativa y la toma de decisiones dentro de las empresas.

Dentro de este proceso se encuentran los reembolsables y estimados, los cuales corresponden a valores asumidos inicialmente por la organización y posteriormente recuperados de terceros. Este tipo de operaciones representa un reto para el área financiera, ya que requiere un adecuado seguimiento, trazabilidad y conciliación entre los valores estimados y los valores reales ejecutados, con el fin de evitar inconsistencias, reprocesos y demoras en el proceso de recuperación.

En Oleoducto Central S.A. (OCENSA), empresa dedicada principalmente al transporte de hidrocarburos, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de estas cuentas por cobrar, especialmente en aspectos asociados al seguimiento del recobro, la organización de la información y las diferencias presentadas entre los valores proyectados y los efectivamente recuperados. Estas situaciones generan la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y optimizar el proceso administrativo y financiero.

Por lo anterior, el presente trabajo tiene como propósito desarrollar una propuesta de mejora orientada al fortalecimiento de la gestión de cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados, buscando contribuir a una mayor eficiencia en el seguimiento, control y recuperación de los recursos. Para ello, se empleó un enfoque basado en la práctica profesional, mediante la observación directa de los procesos, el análisis de la información financiera y la identificación de oportunidades de mejora dentro del área.

1. Planteamiento del Problema

En Oleoducto Central S.A. (OCENSA), la gestión de las cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados representa un reto para el área financiera, debido a la complejidad en la organización de la información, el control de los valores registrados y el seguimiento oportuno al recobro.

Actualmente, se presentan dificultades relacionadas con la trazabilidad de la información, especialmente en la conciliación entre los valores estimados y los valores reales facturados, lo cual genera ajustes contables recurrentes. Estas diferencias, en muchos casos, no se encuentran debidamente documentadas o actualizadas de manera oportuna, incrementando el riesgo de errores en la información financiera.

Adicionalmente, el seguimiento mensual al recobro de los reembolsables y estimados no siempre se realiza de forma estandarizada ni sistemática, lo que ocasiona retrasos en la recuperación de cartera, reprocesos operativos y una mayor carga administrativa para el personal involucrado. Esta situación impacta negativamente la eficiencia del proceso, el control interno y el capital de trabajo de la compañía.

La ausencia de indicadores específicos, lineamientos claros y controles fortalecidos limita la capacidad de identificar oportunamente las cuentas con mayor antigüedad o riesgo, afectando la toma de decisiones y la eficiencia del proceso de cuentas por cobrar. Por lo anterior, se hace necesario analizar el proceso actual y proponer mejoras que permitan optimizar la gestión, reducir reprocesos y fortalecer el control y seguimiento de los reembolsables y estimados en OCENSA.

¿Cómo fortalecer la gestión de cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados en Oleoducto Central S.A. (OCENSA), con el fin de mejorar el control interno y la eficiencia del proceso financiero?

Contexto de la Organización

Descripción general de Oleoducto Central S.A. (OCENSA)

Oleoducto Central S.A. (OCENSA) es una empresa de economía mixta que hace parte del Grupo Ecopetrol y desarrolla su actividad principal dentro del segmento de transporte de hidrocarburos líquidos en Colombia. La compañía opera una infraestructura estratégica para el país, la cual permite la movilización eficiente del crudo desde las principales zonas productoras hasta los terminales de exportación ubicados en la costa Caribe.

La operación de OCENSA es clave para la cadena logística del sector de hidrocarburos, dado que garantiza la continuidad del transporte, el cumplimiento de estándares técnicos, ambientales y de seguridad, y la confiabilidad del servicio prestado a sus clientes. Su rol estratégico la posiciona como un actor fundamental dentro del sistema energético nacional.

Actividad económica y principales ingresos

La actividad económica principal de OCENSA es el transporte de hidrocarburos a través de oleoductos, servicio que constituye la principal fuente de ingresos de la compañía. Dichos ingresos se generan a partir de tarifas asociadas al transporte del crudo, de acuerdo con los volúmenes movilizados y las condiciones contractuales establecidas con los usuarios del servicio.

Este modelo de negocio se enfoca en la eficiencia operativa, la confiabilidad del sistema y la optimización de costos, dado que el transporte de hidrocarburos es un eslabón crítico en la cadena de valor del sector. En este contexto, los demás procesos administrativos y financieros funcionan como soporte para el adecuado desarrollo de la operación principal.

Contexto financiero de la organización

Desde el punto de vista financiero, además de la gestión de su ingreso principal, OCENSA administra procesos complementarios como los reembolsables y los estimados, los cuales corresponden a gastos inicialmente asumidos por la compañía y que posteriormente son recuperados de terceros, de acuerdo con acuerdos contractuales o condiciones operativas específicas.

Si bien estos procesos no constituyen la principal fuente de ingresos ni impactan directamente la rentabilidad del negocio, sí influyen en el control del capital de trabajo, la eficiencia administrativa y la confiabilidad de la información financiera. Una gestión inadecuada de estos conceptos puede generar reprocesos, ajustes contables recurrentes y mayor carga operativa para las áreas involucradas.

Por lo anterior, resulta fundamental que la organización cuente con controles claros, seguimiento oportuno y procesos estandarizados que permitan una adecuada administración de los reembolsables y estimados, contribuyendo así a la eficiencia del proceso financiero y al fortalecimiento del control interno de OCENSA.

Ubicaciones de la Organización

Infraestructura operativa

Oleoducto Central S.A. (OCENSA) cuenta con una infraestructura distribuida a lo largo del territorio nacional, la cual respalda su operación principal de transporte de hidrocarburos. El sistema de oleoductos de la compañía atraviesa varios departamentos del país, entre los que se encuentran Casanare, Boyacá, Santander, Antioquia, Córdoba y Sucre, permitiendo la movilización de una parte significativa del crudo producido en Colombia hacia los terminales de exportación y puntos estratégicos de entrega.

Oficinas administrativas

Además de su infraestructura operativa, OCENSA dispone de oficinas administrativas, desde las cuales se gestionan los procesos estratégicos, financieros, contables y administrativos de la organización. Estas oficinas permiten la coordinación de las actividades operativas, la gestión contractual y el control de los procesos internos

Figura 1

Ubicación geográfica del Oleoducto Central S.A. (OCENSA).

Nota. Elaboración propia.



Área de Práctica: Cuentas por Cobrar

El área de Cuentas por Cobrar constituye un proceso fundamental dentro de la gestión financiera de la organización, ya que tiene como objetivo garantizar la recuperación oportuna de los recursos económicos derivados de las operaciones realizadas con terceros. Durante la práctica empresarial, esta área permitió conocer los procedimientos relacionados con el registro, control, seguimiento y conciliación de las cuentas pendientes de cobro. Asimismo, se participó en actividades orientadas a la validación de soportes y análisis de información financiera, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos internos y al cumplimiento de los objetivos corporativos.

Generalidades del área de Cuentas por Cobrar

El área de Cuentas por Cobrar es responsable de administrar, registrar y controlar los valores que la empresa debe recuperar de clientes, aliados estratégicos y demás terceros. Su función principal es garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información financiera relacionada con las cuentas pendientes de recaudo. Para ello, realiza actividades de seguimiento, conciliación y verificación documental que permiten asegurar que los registros contables reflejen adecuadamente la realidad económica de la organización.

Además, contribuye a la gestión eficiente del flujo de caja y al fortalecimiento del control interno.

Gestión de reembolsables y estimados

Los reembolsables y estimados corresponden a valores que inicialmente son asumidos por OCENSA y que posteriormente deben ser recuperados de terceros mediante procesos de recobro. La gestión de estos conceptos requiere una adecuada validación de soportes, revisión de documentos y seguimiento constante de las partidas registradas. Adicionalmente, se realizan conciliaciones periódicas para verificar la exactitud de los valores y garantizar que los montos cobrados coincidan con los gastos efectivamente incurridos. Este proceso es fundamental para asegurar la correcta recuperación de recursos y mantener la transparencia en la información financiera.

Proceso de recobro mensual a terceros

El proceso de recobro a terceros como CENIT, TGL, ODC y ODL se realiza actualmente de manera mensual, permitiendo una mejor organización y control de las actividades asociadas al proceso. Esta periodicidad facilita la consolidación de la información, la validación de soportes y la identificación oportuna de diferencias que puedan afectar los valores a recuperar. Asimismo, contribuye a optimizar los tiempos de gestión, mejorar el seguimiento de las cuentas pendientes y fortalecer la eficiencia operativa del área de Cuentas por Cobrar. Como resultado, se logra una administración más efectiva de los recursos y una mayor confiabilidad en los registros financieros de la empresa.

Justificación

El desarrollo de una propuesta de mejora en la gestión de las cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados se justifica por la necesidad de fortalecer los procesos internos del área financiera de Oleoducto Central S.A (OCENSA), garantizando un manejo adecuado

de los valores que son asumidos inicialmente por la empresa y posteriormente recobrados a terceros.

Aunque estos conceptos no constituyen el ingreso principal de la organización ni impactan directamente la liquidez financiera, sí representan un porcentaje relevante del movimiento financiero mensual, dado que del total pagado solo una fracción corresponde a OCENSA, mientras que el valor restante debe ser recuperado a terceros. Por esta razón, una gestión organizada y controlada resulta fundamental para evitar reprocesos, errores contables y retrasos en el recobro.

Desde el punto de vista académico y formativo, este trabajo permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la etapa lectiva del programa, fortaleciendo competencias relacionadas con el análisis de procesos financieros, el control de cuentas por cobrar y la propuesta de mejoras orientadas a la optimización de la gestión administrativa dentro de un entorno empresarial real.

Objetivos

Objetivo general

Proponer mejoras en la gestión de las cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados en Oleoducto Central S.A. (OCENSA), con el fin de fortalecer el control interno y mejorar la eficiencia del proceso financiero.

Objetivos específicos

• Analizar el proceso actual de gestión de las cuentas por cobrar por reembolsables y estimados en OCENSA, identificando las actividades, responsables y controles existentes.

• Identificar las principales debilidades y riesgos relacionados con el seguimiento y control de las cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados.

• Diseñar estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento del control, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados.

• Proponer acciones de mejora orientadas a optimizar la gestión, seguimiento y control de las cuentas por cobrar, alineadas con el marco COSO y las NIIF aplicables.

2. Sustento teórico

[Sección pendiente por completar: incluya aquí los antecedentes o estado del arte, el marco teórico, el marco conceptual y el marco normativo relacionados con su trabajo de grado.]

3. Metodología

La presente propuesta de mejora se desarrolló bajo un enfoque descriptivo y aplicado, enmarcado en la modalidad de práctica profesional realizada en Oleoducto Central S.A. (OCENSA). La información utilizada para el desarrollo del trabajo fue obtenida mediante la observación directa de las actividades ejecutadas en el área de Cuentas por Cobrar, específicamente en los procesos relacionados con reembolsables y estimados.

Asimismo, se realizó el análisis de reportes financieros, archivos de control, soportes documentales y procedimientos internos utilizados para el seguimiento y recobro de valores a terceros. A partir de la información recopilada, se identificaron oportunidades de mejora asociadas al control documental, la trazabilidad de la información, el seguimiento de los recobros y la conciliación entre valores estimados y valores reales.

Con base en los hallazgos identificados, se formularon estrategias orientadas al fortalecimiento del control interno, la optimización de los procesos y la mejora de la gestión de cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados.

Diagnostico Actual

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en el área de Cuentas por Cobrar se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de los reembolsables y estimados. Entre los principales hallazgos se evidenció la necesidad de fortalecer la trazabilidad de la información, debido a que parte del seguimiento de los recobros depende de archivos de control y validaciones manuales.

Asimismo, se observaron diferencias ocasionales entre los valores estimados y los valores reales facturados, generando ajustes posteriores y actividades adicionales de conciliación. También se identificó la necesidad de contar con mecanismos más estandarizados para el seguimiento de los recobros y el control documental de los soportes asociados a cada proceso. Estos aspectos representan oportunidades para fortalecer el control interno, optimizar los tiempos de gestión y mejorar la confiabilidad de la información financiera relacionada con los reembolsables y estimados.

4. Resultados

Propuesta de mejora en la gestión de cuentas por cobrar

(Reembolsables y estimados)

La presente propuesta de mejora se orienta a fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar asociadas a reembolsables y estimados en la empresa Oleoducto Central S.A. (OCENSA). Este proceso corresponde a la recuperación de valores que inicialmente son asumidos en su totalidad por la empresa y que posteriormente son recobrados a terceros como CENIT, TGL, ODC y ODL, de los cuales solo un porcentaje del total pagado pertenece directamente a OCENSA.

Si bien este proceso no corresponde al ingreso principal de la organización ni impacta directamente la liquidez financiera, sí involucra el manejo de montos significativos, por lo que requiere un adecuado control, organización y seguimiento para garantizar la confiabilidad de la información financiera y la eficiencia del área de Cuentas por Cobrar.

Estandarización del proceso de recobro mensual

Se propone la estandarización del proceso de recobro mensual de los reembolsables y estimados mediante la definición clara de etapas, responsables y tiempos de ejecución. Esto permitirá asegurar que la identificación de valores, validación de soportes, registro contable y emisión de cuentas de cobro se realicen de forma organizada y dentro de los plazos establecidos.

Beneficio: Mejora la oportunidad del recobro mensual y reduce reprocesos derivados de retrasos o información incompleta.

Organización y control documental de los reembolsables y estimados

Se propone implementar una estructura organizada para el almacenamiento y control de los soportes, diferenciando claramente los documentos correspondientes a valores reembolsables y a valores estimados. Esta organización puede realizarse por periodo mensual, tercero y tipo de concepto, facilitando la consulta y trazabilidad de la información.

Beneficio: Facilita la validación de los valores recobrados y disminuye el riesgo de errores en conciliaciones posteriores.

Fortalecimiento del control sobre valores estimados

Se propone mejorar el control sobre los valores estimados, mediante la implementación de un registro de seguimiento que permita identificar las diferencias entre el valor estimado y el valor real una vez se cuenta con la información definitiva. Este control contribuirá a mejorar la precisión de los estimados y a reducir ajustes contables.

Beneficio: Disminuye las variaciones frecuentes entre valores estimados y reales, mejorando la calidad de la información financiera.

Seguimiento periódico al recobro de terceros

Se propone establecer un seguimiento periódico al estado del recobro de los valores facturados a CENIT, TGL, ODC y ODL, con el fin de identificar oportunamente inconsistencias, retrasos o ajustes necesarios. Este seguimiento puede apoyarse en reportes mensuales que permitan visualizar el estado de las cuentas por cobrar.

Beneficio: Permite una mejor trazabilidad del proceso y apoya la toma de decisiones por parte del área financiera.

Apoyo al fortalecimiento del control interno

Las estrategias propuestas contribuyen al fortalecimiento del control interno del proceso de Cuentas por Cobrar, garantizando que los valores recobrados correspondan efectivamente a los gastos asumidos por OCENSA y que el porcentaje que le corresponde a la empresa sea correctamente identificado y registrado.

Beneficio: Mejora la transparencia del proceso y reduce el riesgo de errores o inconsistencias contables.

Relación entre la situación actual y la propuesta de mejora

Situación identificada	Propuesta de mejora	Beneficio esperado
Información dispersa en diferentes archivos	Organización documental estandarizada	Mayor trazabilidad de la información
Diferencias entre valores estimados y reales	Seguimiento y control de variaciones	Reducción de ajustes contables
Seguimiento manual de recobros	Indicadores y reportes periódicos	Mayor control del proceso
Posibles retrasos en el recobro	Cronograma mensual de seguimiento	Recuperación más oportuna
Falta de medición del desempeño	Implementación de KPIs	Mejor toma de decisiones

Impacto esperado de la propuesta

Con la implementación de estas estrategias de mejora, se espera lograr:

- Mayor organización y control en la gestión de reembolsables y estimados.
- Reducción de reprocesos y ajustes contables.
- Mejora en la exactitud de los valores estimados.
- Un proceso de recobro mensual más ordenado y confiable.
- Apoyo a la correcta presentación de la información financiera de la empresa.

Indicador de Oportunidad en el Recobro Mensual

Objetivo: Medir el porcentaje de recobros realizados dentro del período programado para garantizar una recuperación oportuna de los recursos.

Fórmula de cálculo:

- (Recobros realizados oportunamente / Total de recobros programados) × 100
- **Unidad de medida:** Porcentaje (%)
- **Meta:** ≥ 95%

- **Frecuencia de medición:** Mensual
- **Responsable del seguimiento:** Analista de Cuentas por Cobrar
- **Fuente de información:** SAP, reportes de cartera, reportes de facturación y archivos de control de recobros.
- **Relación con el rol del practicante:** Apoyo la revisión de reportes de facturación y cartera, verificando los pagos recibidos y el estado de los recobros para suministrar información que permita medir la oportunidad del proceso.

Indicador de Exactitud de Estimados

Objetivo: Evaluar la precisión de los valores estimados frente a los valores reales facturados para mejorar la planeación financiera.

Fórmula de cálculo:

- [(Valor estimado − Valor real) / Valor real] × 100
- **Unidad de medida:** Porcentaje de desviación (%)
- **Meta:** Desviación ≤ 5%
- **Frecuencia de medición:** Mensual
- **Responsable del seguimiento:** Analista Financiero / Analista de Cuentas por Cobrar
- **Fuente de información:** Archivos de ingresos estimados, SAP y reportes de facturación.
- **Relación con el rol del practicante:** Apoyo la elaboración y revisión de estimados, realizando comparaciones entre valores estimados y reales e identificando variaciones que permitan mejorar la precisión de las proyecciones.

Indicador de Reprocesos

Objetivo: Medir la cantidad de operaciones que requieren correcciones posteriores para fortalecer la calidad y eficiencia del proceso.

F**órmula de cálculo:**

- (Número de reprocesos identificados / Total de operaciones realizadas) × 100
- **Unidad de medida:** Porcentaje (%)
- **Meta:** ≤ 3%
- **Frecuencia de medición:** Mensual
- **Responsable del seguimiento:** Analista de Cuentas por Cobrar
- **Fuente de información:** Ajustes contables, notas crédito, registros de correcciones y archivos de control.
- **Relación con el rol del practicante:** Apoyo la identificación y registro de correcciones, ajustes y reprocesos, contribuyendo al análisis de las causas y a la implementación de acciones de mejora.

Indicador de Seguimiento al Recobro

Objetivo: Medir el porcentaje de cuentas por cobrar que cuentan con gestión y seguimiento activo dentro del período establecido, con el fin de reducir el riesgo de vencimiento y fortalecer el control de cartera.

Fórmula de cálculo:

- (Cuentas por cobrar con seguimiento activo / Total de cuentas por cobrar) × 100
- **Unidad de medida:** Porcentaje (%)
- **Meta:** ≥ 98%
- **Frecuencia de medición:** Mensual
- **Responsable del seguimiento:** Analista de Cuentas por Cobrar
- **Fuente de información:** SAP, reportes de cartera, conciliaciones, archivos de control y soportes de gestión.
- **Relación con el rol del practicante:** Dentro de mis actividades apoyo el seguimiento a los recobros pendientes mediante la verificación de saldos por cobrar y su estado, la actualización de archivos de control y evidencias de gestión, así como la validación de conciliaciones y soportes de seguimiento. Mi participación contribuye a garantizar la trazabilidad de los recobros y a fortalecer el control de cartera, reduciendo el riesgo de vencimientos y deterioro de las cuentas por cobrar.

Uso de plantillas de reembolsables como soporte al proceso de recobro

Relación con mi rol como practicante

Como practicante SENA en el área de Estrategia y Finanzas, utilizo plantillas de control de reembolsables como herramienta de apoyo para el seguimiento, validación y análisis de la información asociada al recobro.

Estas plantillas se alimentan con información proveniente de:

- Valores estimados de reembolsables, definidos durante los cierres mensuales.
- Información de facturación real, obtenida de los reportes contables.
- Datos de pagos recibidos y recobros pendientes, utilizados para el control de cartera.

A través de estas plantillas realizo:

- La comparación entre valores estimados y valores reales, identificando variaciones.
- El seguimiento al estado del recobro por cliente o concepto.
- El soporte documental para análisis posteriores y ajustes necesarios.

Aporte a los indicadores de mejora

El uso de las plantillas de reembolsables contribuye directamente a:

- El indicador de oportunidad en el recobro, al permitir identificar qué valores ya han sido recobrados y cuáles siguen pendientes.
- El indicador de exactitud de estimados, al facilitar la comparación entre lo proyectado y lo finalmente facturado.
- El indicador de reprocesos, al evidenciar diferencias que generan ajustes o correcciones.
- El indicador de seguimiento al recobro, al mantener un control actualizado y documentado de cada caso

Valor agregado al proceso

Las plantillas de reembolsables se convierten en una herramienta clave de apoyo operativo, ya que permiten organizar la información financiera, mejorar la trazabilidad del recobro y respaldar los análisis realizados por el área, fortaleciendo el control del proceso desde el rol del practicante.

Cierre final

Mediante el uso de estas plantillas, aporto al control, análisis y mejora continua del proceso de recobro, integrando información de estimados, facturación y cartera, y apoyando la toma de decisiones del área financiera.

OCENSA

Versión

DETALLE DE COSTOS

No. Cuenta	Cuenta Contable	Vendor	Proveedor	Factura No.	Descripción	Doc Contable	Fecha Documento	Fecha Contabilizacion CXP	Total Factura	Total SAP
147090068	CxC CONTRATO OPERACION Y MTTO CENIT (OBC)	1004927	ESTACION DE SERVICIOS LA PARRI	FEV5064	COMPRA DE AGUA EN CARROTANQUE ORDEN DE COMPR	1302372	07.04.2026	09.04.2026	$ 7.200.000	$ 7.200.000
147090068	CxC CONTRATO OPERACION Y MTTO CENIT (OBC)	1011572	ENEL COLOMBIA SA ESP	FN293760	Energía Eléctrica Coveñas Marz 26	1302407	16.04.2026	17.04.2026	$ 383.041.560	$ 15.648.953
					TOTAL				$ 390.241.560	$ 22.848.953

Concepto			
Reembolso de gastos			$ 22.848.953
Administración 5%			$ 1.142.448
IVA 19%			$ 217.065
Total a Facturar			$ 24.208.466

Elaborado por: Dairis furnieles
Practicante Contabilidad
Oleoducto Central S.A.

Aprobado por : Ricardo José Gallardo
Gerente Terminal Coveñas
Oleoducto Central S.A.

Cta.mayor 147090068 CxC CONTRATO OPERACION Y MTTO CENIT (OBC)
Sociedad OCSA

Lib.mayor	Asignación	Referencia	Nº doc.	Clase	Fecha doc.	Fe.contab.	Importe en ML	Importe en ML2	Mon.	Texto
147090068		REM ANEXAS	2002596	WE	07.04.2026	07.04.2026	7.200.000	1.964,85	COP	CONSUMO AGUA UARI MES DE MARZO 2026/ AUT. ASANCHEZ
147090068			2002802	WE	16.04.2026	16.04.2026	15.648.953	4.343,08	COP	Recrobo ODL Marz 26
*							22.848.953	6.307,93		

Enfoque de control interno – COSO

Bajo el marco COSO, la mejora debe contemplar:

- Ambiente de control: roles y responsabilidades claramente definidos.
- Evaluación de riesgos: identificación de riesgos asociados a errores en estimaciones y retrasos en facturación.
- Actividades de control: revisiones periódicas, conciliaciones y autorizaciones.
- Información y comunicación: reportes claros y oportunos para la gerencia.
- Supervisión: seguimiento continuo mediante indicadores y auditorías internas.

Gestión de procesos

Desde la gestión por procesos se propone:

- Mapear el proceso actual de cuentas por cobrar por reembolsables y estimados.
- Identificar cuellos de botella y reprocesos.
- Documentar el proceso optimizado con flujogramas y responsables.
- Aplicar mejoras continúas orientadas a eficiencia y reducción de tiempos.

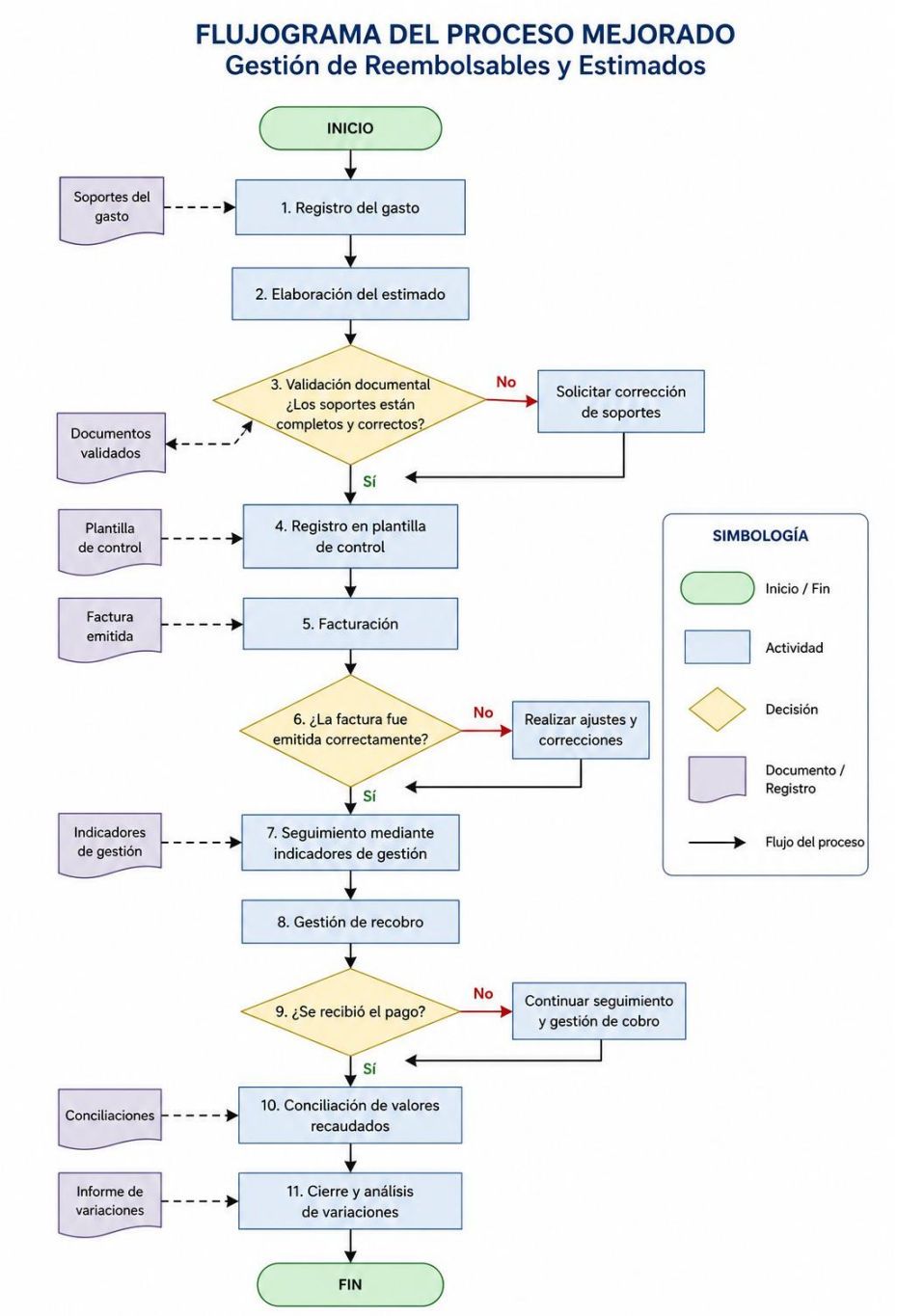
Indicadores de gestión (KPIs)

Se recomienda implementar KPIs específicos, tales como: Días promedio de cobro (DSO) para reembolsables y estimados.

- Porcentaje de estimados facturados vs. registrados.
- Antigüedad promedio de cuentas por cobrar.
- Variación entre estimado y valor real facturado.
- Índice de recuperación de cartera.

Estos indicadores permiten evaluar desempeño y tomar acciones preventivas.

Flujograma propuesto del proceso mejorado



Estimaciones contables bajo NIIF y eficiencia del proceso

De acuerdo con NIIF, las estimaciones contables deben ser **razonables, sustentadas y revisadas periódicamente**. Para mejorar la eficiencia:

- Documentar la metodología de cálculo de estimados.
- Comparar estimaciones con resultados reales para ajustar criterios.
- Coordinar información financiera y operativa para mayor precisión.
- Reducir desviaciones que impacten cuentas por cobrar y resultados.

Resultados Esperados

La implementación de la propuesta de mejora para la gestión de reembolsables y estimados en Oleoducto Central S.A. (OCENSA) permitirá obtener resultados orientados al fortalecimiento del proceso de cuentas por cobrar y al mejoramiento de la gestión financiera. Entre los principales resultados esperados se encuentran:

- Incremento en el porcentaje de recobros realizados dentro de los tiempos establecidos, favoreciendo una recuperación más oportuna de los recursos.
- Disminución de las diferencias entre los valores estimados y los valores reales facturados, contribuyendo a una mayor precisión en la planeación y proyección financiera.
- Reducción de la cantidad de ajustes contables, correcciones y reprocesos derivados de inconsistencias en la información o en la documentación de soporte.
- Disponibilidad de información más confiable y oportuna para el análisis financiero y la toma de decisiones por parte de la organización.
- Fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y medición mediante indicadores de gestión que permitan evaluar continuamente el desempeño del proceso.

- Generación de una base documental organizada y estandarizada que facilite la trazabilidad de las operaciones y las actividades de auditoría y control.

Estos resultados contribuirán a mejorar la eficiencia operativa del proceso de cuentas por cobrar, optimizar el control sobre los recobros de reembolsables y estimados, y apoyar el cumplimiento de los objetivos financieros de Oleoducto Central S.A. (OCENSA).

5. Conclusiones

La gestión de los reembolsables y estimados en OCENSA requiere un adecuado control y seguimiento para garantizar la recuperación oportuna de los valores asumidos inicialmente por la organización. Durante la práctica profesional se evidenció la importancia de fortalecer la organización de la información, la validación de soportes y el control de los recobros para mejorar la eficiencia del proceso y la confiabilidad de la información financiera.

La propuesta de mejora presentada permite fortalecer el proceso de cuentas por cobrar mediante la implementación de controles, indicadores de gestión y mecanismos de seguimiento que faciliten la trazabilidad de la información. Estas acciones contribuyen a reducir reprocesos, mejorar la exactitud de los estimados y apoyar el fortalecimiento del control interno en el área financiera.

La experiencia adquirida durante la práctica profesional permitió aplicar conocimientos contables y financieros en un entorno empresarial real, desarrollando competencias relacionadas con el análisis de información, el control de cuentas por cobrar y la mejora continua de los procesos. Esto representó un aporte significativo tanto para mi formación profesional como para el desarrollo de la propuesta presentada.

Recomendaciones

Se recomienda continuar fortaleciendo el uso de plantillas estandarizadas para el control de reembolsables, asegurando que la información esté actualizada y validada antes de los cierres mensuales.

Es importante reforzar el seguimiento periódico a los recobros pendientes, con el fin de anticipar posibles retrasos y minimizar riesgos de deterioro de cartera.

Adicionalmente, se sugiere realizar revisiones previas de los estimados para reducir reprocesos posteriores y mejorar la exactitud de la información financiera.

Finalmente, se recomienda mantener la documentación organizada y soportada, facilitando el análisis de indicadores y la toma de decisiones del área financiera.

Referencias bibliográficas

- ✓ Barrado, N. (2023). *Guía de la NIC 37: provisiones bajo NIIF*. SaaS CFO Club. https://saascfo.club/nic-37-provisiones-niif/
- ✓ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal control—Integrated framework: Executive summary*. COSO.
- ✓ Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de administración financiera* (14.ª ed.). Pearson Educación.
- ✓ Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2018). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial* (16.ª ed.). Pearson Educación.
- ✓ IFRS Foundation. (2014). *Norma Internacional de Información Financiera 9: Instrumentos financieros (NIIF 9)*. https://www.ifrs.org/content/dam/ifrs/publications/amendments/spanish/2014/niif-9-instrumentos-financieros.pdf
- ✓ Ilori, O., Nwosu, N. T., & Ndidi Naiho, H. N. (2024). Optimizing SOX compliance. *World Journal of Advanced Research and Reviews, 22*(3), 2317–2325. https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.22.3.1728
- ✓ Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Mapas estratégicos: Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles*. Gestión 2000.
- ✓ SafetyCulture. (2026). *Marco COSO: guía completa*. https://safetyculture.com/es/topics/coso-framework/
- ✓ Simbaña-Grefa, L., Simbaña-Grefa, D., Toapanta-Pinta, P., et al. (2025). Control interno y cuentas por cobrar. *REICOMUNICAR, 8*(16). https://doi.org/10.46296/rc.v8i16.0376
- ✓ Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de administración financiera* (13.ª ed.). Pearson Educación.

Anexos

OLEODUCTO CENTRAL S.A. – OCENSA

MANUAL DE PROCESOS – CARTERA
GESTIÓN DE REEMBOLSABLES Y ESTIMADOS

Versión: 1.0
Fecha de elaboración: [junio de 2026]

Elaborado por:
Dairis Furnieles Molina

Revisado por:
Mayiris Mayo Ríos

Aprobado por:
Mayiris Mayo Ríos

Área: Financiera – Cuentas por cobrar

Control del documento

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
MAN-CXC-001	1.0	Marzo de 2026	14 julio de 2026	Dairis Furnieles Molina	Mayiris Mayo Ríos	Mayiris Mayo Ríos

Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1.0	Junio de 2026	Elaboración inicial del Manual de Procesos para la Gestión de Reembolsables y Estimados.	Dairis Furnieles Molina

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión, control, seguimiento y recobro de los reembolsables y estimados en Oleoducto Central S.A. (OCENSA), garantizando la confiabilidad de la información financiera, la oportunidad en los recobros y el fortalecimiento del control interno.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer el procedimiento para la gestión de reembolsables y estimados.
- ✓ Identificar y controlar los riesgos asociados al proceso.
- ✓ Definir actividades y responsables en cada etapa del procedimiento.
- ✓ Estandarizar los formatos y herramientas de control y seguimiento.
- ✓ Establecer indicadores para evaluar la eficiencia del proceso.

3. ALCANCE

El presente manual aplica al área financiera de OCENSA y comprende la gestión de cuentas por cobrar derivadas de reembolsables y valores estimados, desde la identificación del evento hasta su conciliación y cierre contable.
Incluye la definición de actividades, controles, responsables y seguimiento del proceso, sin contemplar desarrollos tecnológicos ni modificaciones contractuales con terceros.

4. MARCO CONCEPTUAL O DEFINICIONES

Reembolsables: Valores asumidos inicialmente por OCENSA que posteriormente son recuperados de terceros según acuerdos contractuales establecidos.

Estimados: Valores proyectados o calculados preliminarmente para reconocer operaciones antes de contar con la información definitiva.

Recobro: Gestión realizada para recuperar recursos previamente desembolsados por la compañía.

Cuentas por cobrar: Derechos de cobro originados por operaciones comerciales o administrativas de la organización.

Conciliación: Comparación entre registros contables y valores efectivamente facturados o recaudados para identificar diferencias.

5. POLITICAS DE PROCESOS

- Todo reembolsable deberá contar con soporte documental válido.
- Los estimados deberán elaborarse con información confiable y verificable.
- Los recobros se gestionarán mensualmente.
- Toda diferencia identificada deberá ser analizada y documentada.
- Los soportes deberán conservarse de acuerdo con las políticas documentales de la compañía.
- El seguimiento de los recobros se realizará mediante indicadores de gestión.

6. RESPONSABILIDADES

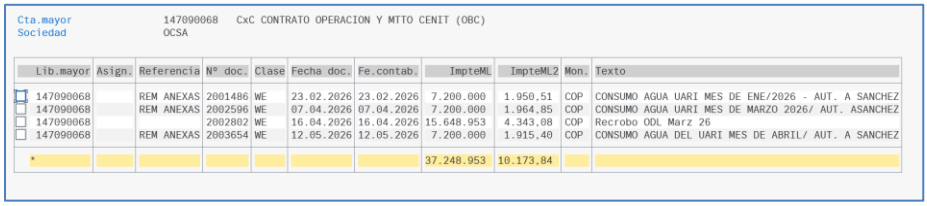
Cargo	Responsabilidad
Analista de Cuentas por Cobrar	Gestionar, controlar y hacer seguimiento a los recobros.
Área Financiera	Revisar y validar la información financiera del proceso.
Áreas Generadoras del Gasto	Suministrar soportes e información requerida.
Practicante de Contabilidad	Apoyar la validación documental, seguimiento de cartera, elaboración de controles y análisis de información.

7. PROCEDIMIENTO DETALLADO

- Registro del gasto.
- Recepción y validación de soportes.
- Elaboración del estimado.
- Registro en la plantilla de control.
- Facturación de los valores a recobrar.
- Seguimiento mediante indicadores de gestión.
- Gestión de recobro.
- Verificación del pago recibido.
- Conciliación entre valores estimados, facturados y recaudados.
- Análisis de variaciones.
- Cierre del proceso.

- ✓ **Descripción del paso**

Se envía al tercero responsable una plantilla estándar de recobro, donde se detallan los valores a reembolsar para su validación previa.

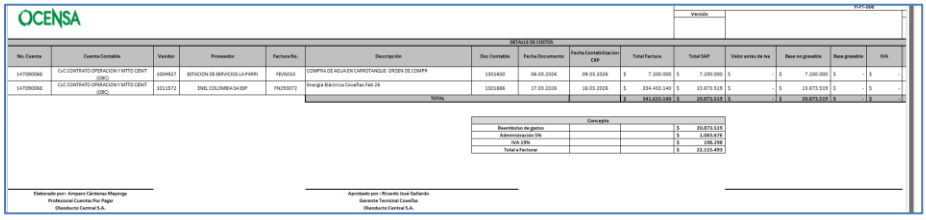


Cta.mayor 147090068 CxC CONTRATO OPERACION Y MTTO CENIT (OBC)
Sociedad OCSA

Lib.mayor	Asign.	Referencia	Nº doc.	Clase	Fecha doc.	Fe.contab.	ImpteML	ImpteML2	Mon.	Texto
147090068		REM ANEXAS	2001486	WE	23.02.2026	23.02.2026	7.200.000	1.950,51	COP	CONSUMO AGUA UARI MES DE ENE/2026 - AUT. A SANCHEZ
147090068		REM ANEXAS	2002596	WE	07.04.2026	07.04.2026	7.200.000	1.964,85	COP	CONSUMO AGUA UARI MES DE MARZO 2026/ AUT. ASANCHEZ
147090068			2002802	WE	16.04.2026	16.04.2026	15.648.953	4.343,08	COP	Recrobo ODL Marz 26
147090068		REM ANEXAS	2003654	WE	12.05.2026	12.05.2026	7.200.000	1.915,40	COP	CONSUMO AGUA DEL UARI MES DE ABRIL/ AUT. A SANCHEZ
*							37.248.953	10.173,84		

✓ **Actividades**

- Elaborar la plantilla en Excel con:
- No. Cuenta
- Vendor
- Proveedor
- Facturas
- Descripción
- Doc. Contable
- Fecha Documento/ Fecha contabilización
- Total, Factura/ Total SAP
- Valor antes de IVA, Base gravable, y Base no gravable, IVA



OCENSA

DETALLE DE CONTOS

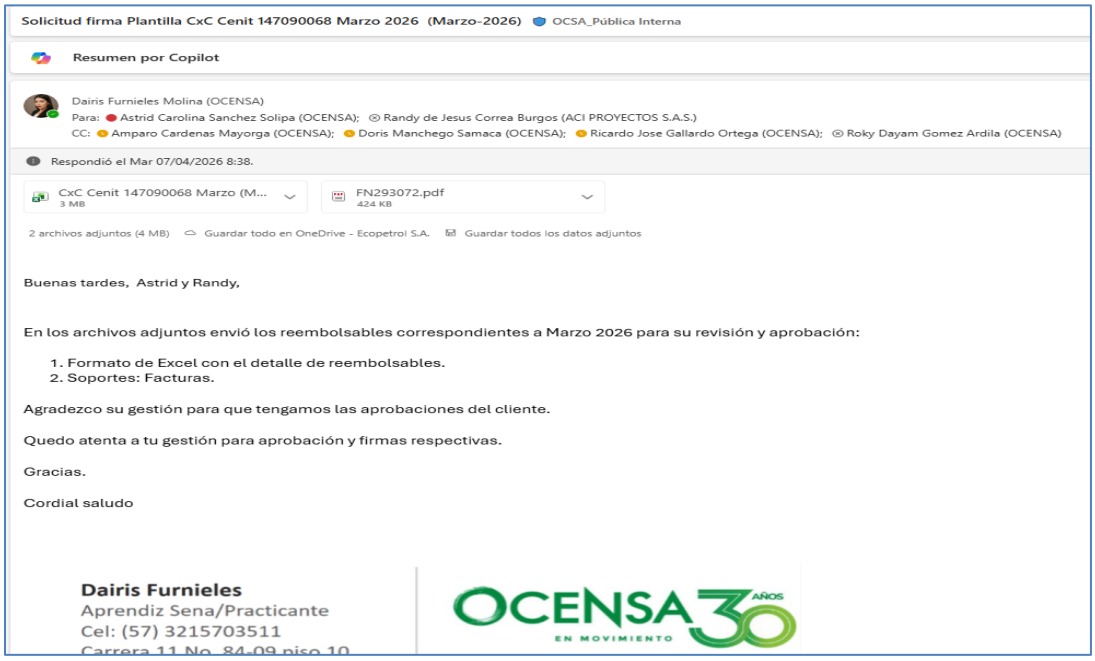
No. Cuenta	Cuenta Contable	Vendor	Proveedor	Factura No.	Descripción	Doc Contable	Fecha Documento	Fecha Contabilización CXP	Total Factura	Total SAP	Valor antes de Iva	Base no gravable	Base gravable	IVA
147090068	CxC CONTRATO OPERACION Y MTTO CENIT (OBC)	1004827	ESTACION DE SERVICIOS LA PARA	FEV05010	COMPRA DE AGUA EN CARROTANQUE ORDEN DE COMPR	1301600	06.03.2026	09.03.2026	$ 7.200.000	$ 7.200.000	$	$ 7.200.000	$	$
147090068	CxC CONTRATO OPERACION Y MTTO CENIT (OBC)	1011572	ENEL COLOMBIA SA ESP	FN2593072	Energia Electrica Covellas Feb 26	1301684	17.03.2026	18.03.2026	$ 334.403.140	$ 13.673.519	$	$ 13.673.519	$	$
					TOTAL				$ 341.603.140	$ 20.873.519	$	$ 20.873.519	$	$

Concepto			
Reembolso de gastos			$ 20.873.519
Administración 5%			$ 1.043.676
IVA 19%			$ 198.298
Total a Facturar			$ 22.115.493

Elaborado por: Amparo Cárdenas Mayorga
Profesional Cuentas Por Pagar
Oleoducto Central S.A.

Aprobado por: Ricardo José Ballardo
Gerente Terminal Coveñas
Oleoducto Central S.A.

✓ **Enviar la plantilla al tercero por correo electrónico**



Solicitud firma Plantilla CxC Cenit 147090068 Marzo 2026 (Marzo-2026) OCSA_Pública Interna

Resumen por Copilot

Dairis Furnieles Molina (OCENSA)
Para: Astrid Carolina Sanchez Solipa (OCENSA); Randy de Jesus Correa Burgos (ACI PROYECTOS S.A.S.)
CC: Amparo Cardenas Mayorga (OCENSA); Doris Manchego Samaca (OCENSA); Ricardo Jose Gallardo Ortega (OCENSA); Roky Dayam Gomez Ardila (OCENSA)

Respondió el Mar 07/04/2026 8:38.

CxC Cenit 147090068 Marzo (M... 3 MB
FN293072.pdf 424 KB

2 archivos adjuntos (4 MB) Guardar todo en OneDrive - Ecopetrol S.A. Guardar todos los datos adjuntos

Buenas tardes, Astrid y Randy,

En los archivos adjuntos envió los reembolsables correspondientes a Marzo 2026 para su revisión y aprobación:

1. Formato de Excel con el detalle de reembolsables.
2. Soportes: Facturas.

Agradezco su gestión para que tengamos las aprobaciones del cliente.

Quedo atenta a tu gestión para aprobación y firmas respectivas.

Gracias.

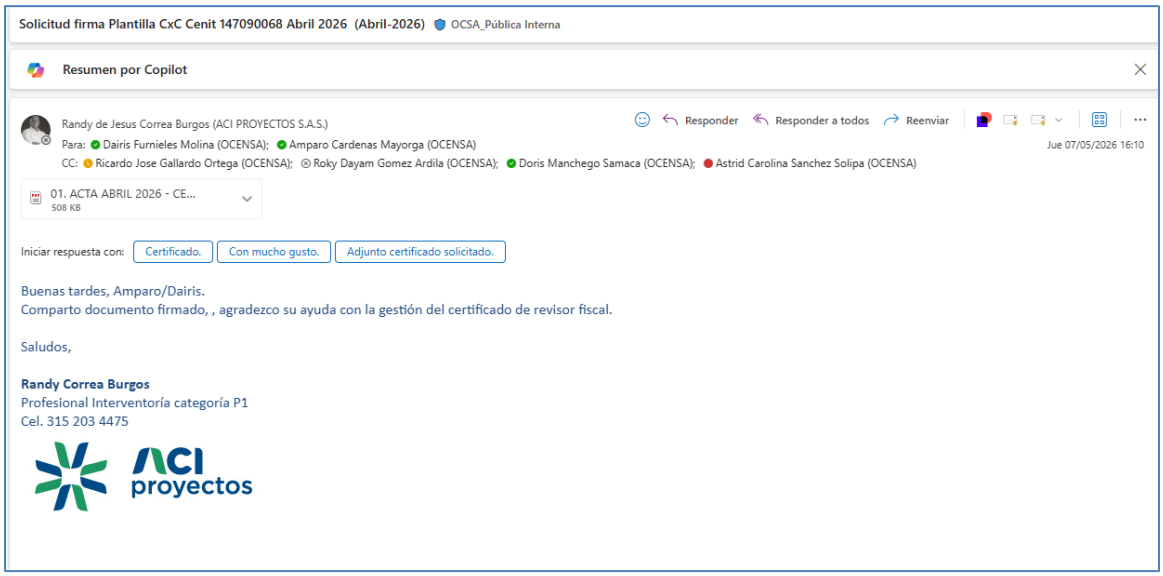
Cordial saludo

Dairis Furnieles
Aprendiz Sena/Practicante
Cel: (57) 3215703511
Carrera 11 No. 84-09 piso 10

OCENSA 30 AÑOS EN MOVIMIENTO

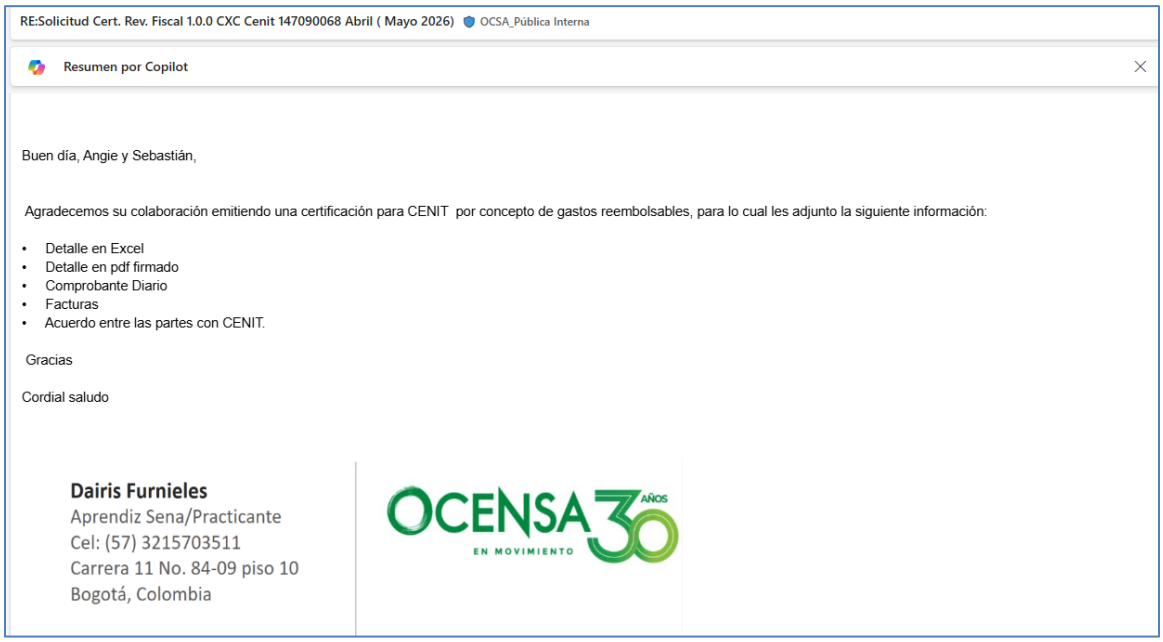
- ✓ **Firma de plantilla**

Una vez los administradores responsables realizan la revisión y firman la plantilla de recobro, el documento es devuelto al encargado del proceso, quien procede a utilizarlo como soporte para solicitar el **certificado de Revisoría Fiscal**, necesario para continuar con el proceso de facturación o validación formal.



- ✓ **Solicitud Certificado Revisor Fiscal**

Posterior a la recepción de la plantilla debidamente firmada, el responsable gestiona la solicitud del certificado de revisoría fiscal, requerido como soporte para la validación y continuidad del proceso.



RE:Solicitud Cert. Rev. Fiscal 1.0.0 CXC Cenit 147090068 Abril (Mayo 2026) OCSA_Pública Interna

Resumen por Copilot

Buen día, Angie y Sebastián,

Agradecemos su colaboración emitiendo una certificación para CENIT por concepto de gastos reembolsables, para lo cual les adjunto la siguiente información:

- Detalle en Excel
- Detalle en pdf firmado
- Comprobante Diario
- Facturas
- Acuerdo entre las partes con CENIT.

Gracias

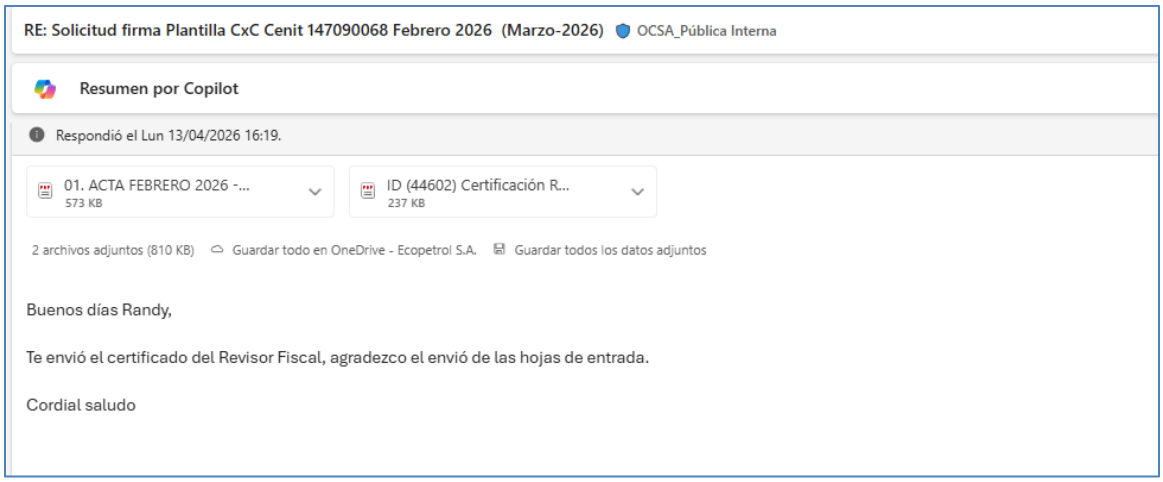
Cordial saludo

Dairis Furnieles
Aprendiz Sena/Practicante
Cel: (57) 3215703511
Carrera 11 No. 84-09 piso 10
Bogotá, Colombia

OCENSA 30 AÑOS
EN MOVIMIENTO

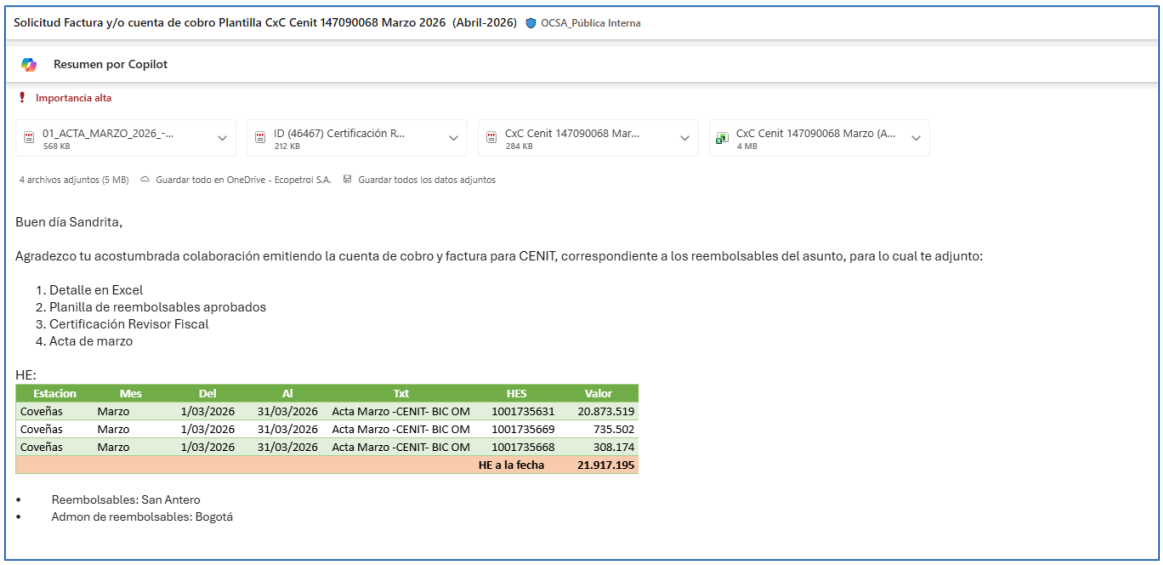
- ✓ **Solicitud HE**

Posterior a la recepción del certificado de revisoría fiscal, se envía nuevamente al doliente del proceso, con el fin de que gestione la generación y envío de las hojas de entrada requeridas.



- ✓ **Solicitud Factura/ CC**

Una vez se cuente con las hojas de entrada debidamente generadas, se procede a solicitar la cuenta de cobro o factura correspondiente, la cual permitirá dar continuidad al proceso de reconocimiento y pago del reembolsable.



Solicitud Factura y/o cuenta de cobro Plantilla CxC Cenit 147090068 Marzo 2026 (Abril-2026) OCSA_Pública Interna

Resumen por Copilot

Importancia alta

01_ACTA_MARZO_2026_-... 568 KB | ID (46467) Certificación R... 212 KB | CxC Cenit 147090068 Mar... 284 KB | CxC Cenit 147090068 Marzo (A... 4 MB

4 archivos adjuntos (5 MB) Guardar todo en OneDrive - Ecopetrol S.A. Guardar todos los datos adjuntos

Buen día Sandrita,

Agradezco tu acostumbrada colaboración emitiendo la cuenta de cobro y factura para CENIT, correspondiente a los reembolsables del asunto, para lo cual te adjunto:

1. Detalle en Excel
2. Planilla de reembolsables aprobados
3. Certificación Revisor Fiscal
4. Acta de marzo

HE:

Estacion	Mes	Del	Al	Txt	HES	Valor
Coveñas	Marzo	1/03/2026	31/03/2026	Acta Marzo -CENIT- BIC OM	1001735631	20.873.519
Coveñas	Marzo	1/03/2026	31/03/2026	Acta Marzo -CENIT- BIC OM	1001735669	735.502
Coveñas	Marzo	1/03/2026	31/03/2026	Acta Marzo -CENIT- BIC OM	1001735668	308.174
					HE a la fecha	**21.917.195**

- Reembolsables: San Antero
- Admon de reembolsables: Bogotá