Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Escuela de Auditoría

“EVALUACIÓN Y EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA CONTABLE Y CREACIÓN DE UNIDAD AUDITORA PARA SU GESTIÓN, EN LA ADMINISTRACIÓN Y ESTADOS FINANCIEROS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA QUINTA REGIÓN, PERIODOS 2014, 2015, 2016 Y 2017”

Tesis para optar al título de contador público auditor y al grado de licenciado en sistemas de información y control de gestión

Tesista: Camila Ignacia Saavedra Tapia

Profesor Guía: Arturo Cornejo Aranda

Valparaíso, 2018

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios, porque a pesar de que muchas veces no comprendí sus designios, luego entendí qué era lo mejor para mí, y los dolores que pasé durante estos años no fueron en vano, sino una inversión de aprendizaje y madurez.

Agradezco a aquellos profesores que empatizaron conmigo en circunstancias injustas de la vida; al profesor Alejandro Figueroa, que comprendió mi dolor ante el accidente de mi padre y por el que estuvo en la UCI y un tiempo ingrato en el hospital, así como a los profesores Bruno Bernal, Héctor Fuentes y Rose Marie Ríos, porque, además, me permitieron dar pruebas diferidas por mi embarazo de alto riesgo, sin saber lo complicado y el dolor físico del proceso.

A aquellos amigos que fomentaron tardes de estudio y con los que compartí preocupaciones y anhelos, con especial cariño a mi amigo fallecido Juan Carlos Carreño que siempre me insto a seguir adelante y con el que me hubiera gustado compartir tantos momentos; el nacimiento de mi hijo, celebraciones, y este proceso en el que me encuentro.

A mis padres, que me enseñaron la humildad, que el trabajo dignifica siempre que sea honesto y que “no hay tesoro más grande que una conciencia tranquila”. Gracias a ellos pude comenzar desde abajo sintiendo orgullo, desde trapear el piso en una cafetería, ordenar bodegas, hasta tomar decisiones, y que mi opinión sea valorada y aceptada, pero sobre todo agradezco que me hayan enseñado a sentir empatía, porque es lo que escasea en este mundo.

Finalmente agradecer al más importante de todos, a mi hijo, por él maduré y recibí la motivación que necesitaba, por él no era difícil levantarse a estudiar a las 3 AM, por él y para él espero culminar con éxito esta etapa.

Para terminar, comunicarle al lector de este humilde trabajo, que muchas veces no es esperanza lo que necesitamos, sino fuerza, necesitamos fuerza para salir de un momento de desesperanza, de dolor, de angustia, de cansancio…Le dedico a ese lector, y espero que le sea útil como lo fue para mí en momentos oscuros, este poema de William Ernest Henley escrito en 1875:

INVICTUS

Fuera de la noche que me cubre

Negra como el abismo insondable

Agradezco a los dioses, si existen

Por mi alma invicta.

Caído en las garras de las circunstancias

Nadie me ha visto gemir ni gritar

Bajo los golpes del destino

Mi cabeza ensangrentada sigue erguida.

Más allá de este lugar de ira y lágrimas

Yacen los horrores de las sombras

Y sin embargo la amenaza de los años

Me encuentra y me encontrará sin miedo.

No importa cuán estrecho sea el camino

Ni cuán cargada de castigo sea la sentencia

Soy el amo de mi destino,

Soy el capitán de mi alma.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN 6

ABSTRACT 7

CAPITULO I: MARCO TEORICO 8

ANTECEDENTES GENERALES 8

1. Alumnos 9

2.- Auditoría 11

3.- Contador Público Auditor 12

4.- Control Interno 13

5.- Cuenta Corriente Estudiantil 16

6.- Especialización 18

7.- Privilegio 18

8.- Sistema de Información 18

9.- Sistema Contable de Naturaleza Arancelaria 19

10.- Subsistema 21

11.- Unidad Académica 25

12.- Unidad de Aranceles 25

13.- Unidad de Beneficios 25

14.- Unidad de Finanzas 26

15.- Unidad de Gestión Auditora 26

CAPITULO II: ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 28

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION 28

Objetivos Generales 28

Objetivos Específicos 29

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 29

Etapa 1: Recopilación de antecedentes, fase de comprehensión 29

Etapa 2: Sistematización de la Información recopilada 30

Etapa 3: Definir al sujeto de la investigación e Informantes Claves 30

Etapa 4: Aplicación de técnica de recogida de datos. 31

Etapa 5: Criterios de Calidad 31

Etapa 6: Entrevista en Profundidad: Categorías y Subcategorías. Análisis Documental. 32

Etapa 7: Análisis y Discusión de resultados. 50
Etapa 8: Conclusiones y elaboración de informe final. 50
CAPITULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS 51
CAPITULO IV 60
DISCUSION DE RESULTADOS 60
CONCLUSIONES 61
BIBLIOGRAFIA 63
Libros: 63
Páginas web: 63
ANEXOS 64
1. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD 64
Supervisora Unidad de Gestión 64
Jefe de Contabilidad 66
Jefe de Aranceles 69
Atlas Ti Entrevistas 73
2.- PROPUESTAS 77
3.- NOCIONES CONTABLES 78

RESUMEN

Un sistema de información es un conjunto de elementos que permiten la recopilación, procesamiento, almacenamiento y exhibición de datos de distinta naturaleza, en forma organizada y a fin de cubrir las necesidades de los usuarios interesados. En cada fase por la que pasa la información, se debe encontrar personal con las adecuadas capacidades y privilegios, para poder hacer uso del sistema hasta donde este se lo permita de acuerdo con un perfil. Tanto el sistema como personal para su aplicación son fundamentales en la realización de la entidad y facilita la toma de decisiones administrativas para llevar a cabo una exitosa gestión, entre otras muchas tareas. Existe relación directa entre el tamaño de la organización, la necesidad del sistema y la especialización del personal, es decir, entre más grande, es más necesario y éste a su vez necesita personal más preparado en ciertas materias.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la implementación de un nuevo sistema de información contable de naturaleza arancelaria y la creación de una unidad de gestión interna de auditoría en las áreas financiero contable de una universidad pública en la quinta región entre los años 2014 a 2017. La estrategia metodológica por utilizar es de tipo cualitativa con un enfoque de comprehensión, la que se llevó a cabo por medio de entrevistas en profundidad, análisis documental y la experiencia vivida por el investigador en el proceso de cambio.

Los resultados obtenidos en base al análisis de evidencia producto de la implementación del nuevo sistema de información contable arancelaria desde el año 2014 en adelante, fueron positivos respecto a la fidelidad de la información contenida en los estados financieros y mejora en la gestión de la Universidad sujeto de estudio, así como en sus procesos a través de la creación de la Unidad de Gestión Auditora.

Palabras Clave: alumnos, sistema contable, privilegios, subsistemas, especialización.

ABSTRACT

An information system is a set of elements that allow the collection, processing, storage and display of data of different nature, in an organized manner and in order to meet the needs of interested users. In each phase through which the information passes, you must find staff with the appropriate capabilities and privileges, to be able to use the system as far as it is allowed according to a profile. Both the system and personnel for its application are fundamental in the realization of the entity and facilitates the taking of administrative decisions to carry out a successful management, among many other tasks. There is a direct relationship between the size of the organization, the need for the system and the specialization of the personnel, that is, the larger, the more necessary and the latter in turn need more qualified personnel in certain areas.

The objective of this research is to analyze the implementation of a new accounting information system of a tariff nature and the creation of an internal audit management unit in the financial accounting areas of a public university in the fifth region between the years 2014 to 2017. The methodological strategy to be used is of a qualitative nature with a comprehension approach, which was carried out through in-depth interviews, documentary analysis and the experience lived by the researcher in the process of change.

The results obtained based on the analysis of evidence resulting from the implementation of the new tariff accounting information system from 2014 onwards, were positive regarding the fidelity of the information contained in the financial statements and improvement in the management of the subject University of study, as well as in their processes for the creation of an internal audit management.

Keywords: students, accounting system, privileges, subsystems, specialization.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

ANTECEDENTES GENERALES

Es sabido que los sistemas de información han evolucionado a través del tiempo y de acuerdo con las estrategias empleadas por cada empresa. Las necesidades de las personas y por ende de las entidades, han variado según lo han requerido circunstancias y toda clase de hechos. En la década de los cincuenta los sistemas de información eran diseñados para realizar operaciones elementales, pero importantes. A finales de la década de los sesenta los sistemas administrativos se utilizaban en seguimiento y control; y en los años setentas se crearon para planeación y simulaciones. Aproximadamente desde 1985 la información se utilizaba para labores de gestión y se empezaban a conocer aquellos sistemas creados para la toma de decisiones, se realizaban programación para usuarios finales, planeación estratégica, administración de recursos de información y se organizaban centros de información. Así, las empresas comenzaron a utilizar los sistemas de información como herramienta para planear y administrar estratégicamente, como si se tratara de otro recurso fundamental para la existencia de una entidad como el capital, activos, o el capital de trabajo. En los años noventa, ayudan a la creación y difusión del conocimiento y la información mediante los nuevos sistemas de trabajo del conocimiento. Se crea el concepto de enlazamiento de la información a nivel institucional, existiendo una central encargada de los sistemas. Los cambios que se han producido en las últimas décadas se consideran como una revolución de la información en la que se requiere una administración capaz de emplear todas las tecnologías y recursos informáticos de importancia según requiera la organización, considerando la dirección y la naturaleza del negocio.

En Chile, aún en la actualidad es común la aplicación errónea de un sistema de información en una entidad de pequeño, medio o gran tamaño, esto sucede porque a pesar de ser tan necesarios por la cantidad y facilidad de obtención de información proporcionada por las tecnologías, no se les da la relevancia que deberían tener por desconocimiento o los altos costos. En una pequeña empresa el sistema de información suele ser un registro de los movimientos en libros auxiliares para llevar la contabilidad, sin más organización. Cuando un sistema es deficiente o incluso inaplicable, existe seguridad que los riesgos aumentarán. No sólo existe este problema, sino que también, en conjunto al sistema de información, es necesario personal con las capacidades adecuadas para su manejo, en los privilegios que les fueron asignados de acuerdo a su cargo en la entidad, por ejemplo, un cajero tiene acceso al módulo de recaudación, ya que es el encargado de la recepción de los dineros,

sin embargo no tienen acceso a la reversa de los ingresos recibidos, a menos que sean autorizados por su superior, jefe de caja, para poder realizar una reversa.

Un sistema de información contable de naturaleza arancelaria es similar a cualquier otro sistema de alta especialización, requiere estar conectado a subsistemas que proporcionan la información para concretarse como un sistema principal integrado, personal que tenga los conocimientos técnicos para su uso y las materias contenidas en él, así como capacidades específicas de acuerdo con un cargo. En el caso de la Universidad estudiada, requiere sistemas entrelazados que recauden información cualitativa, cuantitativa y mixta, y sean procesadas en conjunto para la obtención de un resultado integral, coherente e informativo. Debido a la versatilidad de la información de cada estudiante, es necesario procesar y revisar diariamente la información, realizar ajustes y comparaciones, proyectar ingresos, entre otras tareas, para proporcionar la información que permite la administración de la Universidad

1. Alumnos

Estudiantes adscritos a la universidad. Para poder ser calificados como tal, luego de encontrarse seleccionados mediante distintas vías de ingreso, y antes de generar su derecho básico y arancel (sea de pregrado o postgrado) es necesario que se cree su periodo académico en un sistema de naturaleza cualitativa que lo informa para proceder a devengar su deuda en el sistema contable de naturaleza cuantitativa. Una vez cancelado su derecho básico o matrícula e inscrito ramos, se crea su estado académico “Alumno Regular”, se genera su deuda anual (en caso de alumnos de pregrado, en postgrado se genera su deuda por programa completo) llamada arancel y se hace registro de sus asignaturas cursadas en una ficha académica. Si un alumno cancela su derecho básico y sin embargo no inscribe asignaturas durante su primer semestre, no se genera su deuda arancelaria, y se considera como un alumno en potencial estado de abandono, ya que es probable que, a pesar de cancelar su derecho básico, se encuentre adscrito a otra Universidad.

Los estados académicos por los que pueden pasar los estudiantes son los siguientes:

- Alumno suspendido
- Alumno postergado
- Alumno con renuncia a carrera
- Alumno eliminado académicamente
- Alumno fallecido
- Alumno titulado
- Alumno egresado

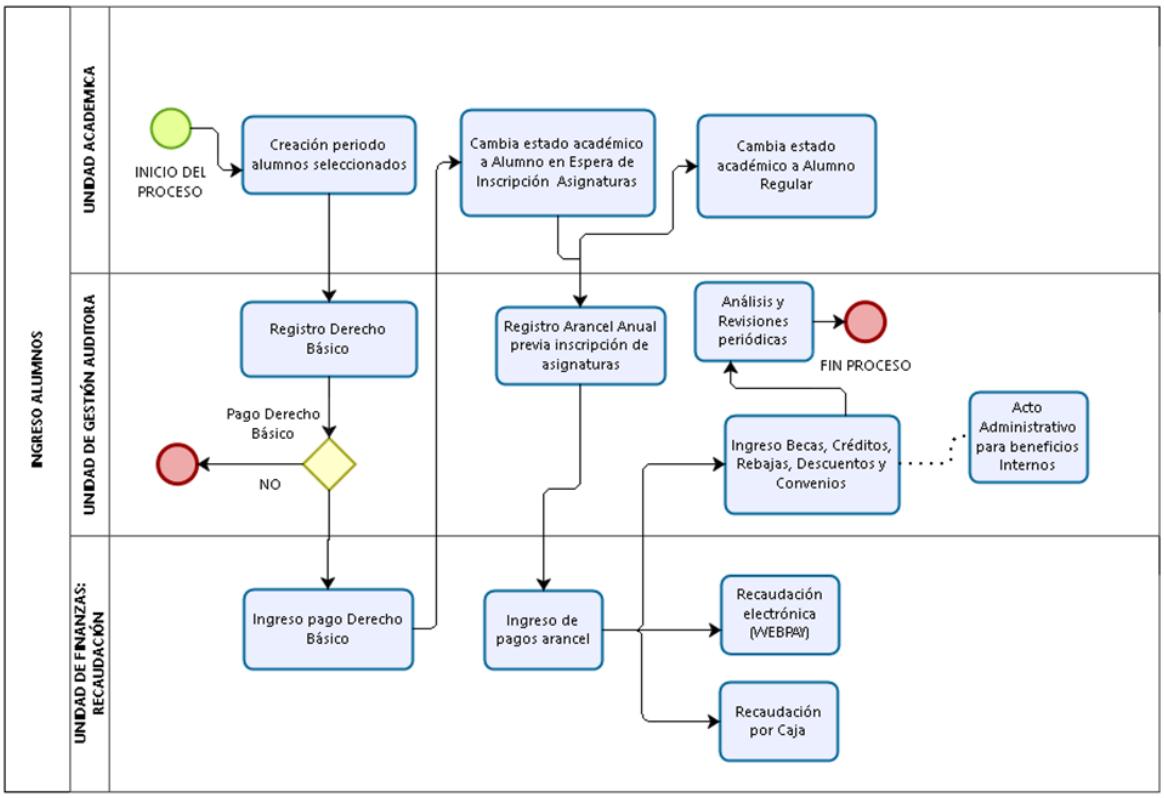
- Alumno suspendido y postergado
- Alumno regular
- Alumno en espera de inscripción de asignaturas
- Alumno en espera de inscripción de asignaturas II semestre
- Alumno con transferencia interna
- Alumno en espera de cursar movilidad estudiantil
- Alumno cursando movilidad estudiantil
- Alumno en espera de examen de título
- Alumno por cambio de campus o jornada

Los estados académicos afectan directamente los ingresos por conceptos arancelarios de la Universidad, esto es debido a que, en el caso de los estados suspendido, postergado, renunciado o egresado, los alumnos sólo cancelan hasta el mes en que efectivamente estudiaron, no así los meses que por suspensión, postergación o egreso no lo hicieron. Los alumnos titulados, en espera de examen de título o fallecidos (previo aviso a la institución de su fallecimiento) no deben cancelar ya que se encuentran graduados, en la espera de hacerlo, o en caso de muerte por obvias razones no continuarán con sus estudios indefinidamente. El resto de los estados académicos exige la cancelación total de la deuda arancelaria anual, incluso en el estado de espera de inscripción de asignaturas segundo semestre ya que si alumno no inscribe asignaturas durante ese periodo el arancel ya se encuentra registrado en el sistema desde el primer semestre, por lo que se puede presumir abandono y por lo tanto un potencial deudor incobrable, no así con alumnos que no inscriben asignaturas durante su primer semestre debido a que en esta instancia el devengo de aranceles es automático al inscribir asignaturas, por lo que si durante este periodo no inscribe, la deuda no será generada y se presume abandono desde inicios del año escolar.

Ciclo interconectado de información académica y arancelaria

Elaboración propia

FLUJOGRAMA N°1 PROCESO PARA INGRESO Y ESTADO DE ALUMNOS.



Flujograma de elaboración propia.

2.- Auditoría

De acuerdo a Gustavo Alonso Cepeda (auditor y autor de Auditoría y Control Interno, Editorial McGraw-Hill 1997) es “la recopilación y evaluación de datos sobre información de una entidad para determinar e informar el grado de correspondencia entre la información y criterios establecidos”, además determina las siguientes características para la auditoría:

- Es un examen que se practica generalmente con posterioridad a la ejecución y registro de operaciones.
- Comprende la revisión y verificación, con base en pruebas selectivas, de las transacciones, documentos, comprobantes, registros, libros, informes, incluyendo la inspección física de activos con el fin de obtener evidencia comprobatoria.
- Se requiere independencia mental y funcional del personal encargado de practicarla.
- Es altamente profesional, por lo cual exige sólidos conocimientos a nivel universitario en diferentes disciplinas por parte del personal responsable de su ejecución.

- Requiere amplitud de criterio para analizar, interpretar y dictaminar el desarrollo y registro de las operaciones.
- Exige la aplicación de técnicas y procedimientos diseñados y establecidos para cada tipo de examen.
- Evalúa el cumplimiento de disposiciones legales y políticas, administrativas de todo orden, aplicable a la organización o área examinada.

Gabriel Torres Salazar la define como “Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y no económicas y entregar una opinión. El fin del proceso es determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.”

El Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público la define como “El examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones ejecutadas con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones.”

Y la Real Academia Española indica que significa una “Revisión de la contabilidad de una empresa, de una sociedad, etc., realizada por un auditor.”

La auditoría como término universal, no sólo se refiere a la recopilación, revisión y evaluación de información de naturaleza contable y financiera, sino que puede abarcar todo tipo de materias que requieran ser revisadas y evaluadas por un experto en el tema.

De forma íntegra y para esta investigación, se define Auditoría como el proceso de recopilación, revisión y evaluación de la información académica, contable, financiera y administrativa proveniente de las operaciones ejecutadas previamente, con la finalidad de examinar veracidad periódicamente y emitir un informe que contenta comentarios, conclusiones y recomendaciones.

3.- Contador Público Auditor

De acuerdo con la Universidad Católica del Norte “es el profesional que se encarga de planificar y desarrollar estratégicamente la información financiera, a través del planteamiento, análisis y fundamentación de decisiones en materia de gestión administrativa. Su especialidad está enfocada en la auditoría, contabilidad, control de

gestión, legislación tributaria, administración y economía." (http://www.ucn.cl/carrera/contador-auditor-contador-publico/, revisado en mayo del 2017)

Para la Universidad de Chile "Es un profesional capaz de elaborar, presentar, revelar y validar información económica financiera, reconociendo y midiendo hechos económicos. Además, tiene la capacidad de emitir una opinión fundada sobre la confiabilidad de la información y de los riesgos relevantes que enfrenta la organización, actuando con criterio de acuerdo con marcos interdisciplinarios, técnicos y éticos. Está capacitado para evaluar y proponer mejoras con una actitud proactiva proporcionando una evaluación crítica de los aspectos positivos y negativos de los controles existentes, y de sus impactos en la organización" (http://www.uchile.cl/carreras/86759/contador-auditor, revisado en mayo del 2017)

La Universidad de Valparaíso define al Auditor como "profesional preparado para desempeñarse en el mundo de los negocios globalizados, caracterizado por el constante cambio, lo que le hace ser imprescindible para las empresas, participando activamente en la toma de decisiones, dado que posee amplios y sólidos conocimientos de derecho, normas internacionales de información financiera, auditoria nacional e internacional, tributaria y competencias en el área de las finanzas que le habilitan para la planificación y control de gestión." (http://www.uv.cl/carreras/?c=19062, revisado en mayo del 2017)

En base a estas definiciones entregadas precisamente por entidades universitarias encargadas de preparar a profesionales de la auditoría, adaptadas a las necesidades de esta investigación, se define al Contador Público Auditor como el profesional con sólidos conocimientos en áreas contables, financieras, tributarias, administrativas y sistemas de información, encargados de examinar la información proporcionada por las áreas señaladas, para su evaluación y corrección en caso de ser necesario, presentar información verificable y fiable a la administración para el desempeño y la cobertura de la Universidad Analizada.

4.- Control Interno

Para el Colegio de Contadores de Chile A.G. el Control Interno es el conjunto del sistema de controles financieros y de otro tipo, incluidos la estructura organizativa, los métodos, procedimientos y la auditoría interna establecidos por la dirección, en el marco de sus objetivos organizacionales a fin de dirigir la actividad de la entidad de manera eficaz, eficiente y económica, garantizando así el cumplimiento de las políticas de la dirección, salvaguardando los diversos recursos, propiciando una seguridad razonable de la exactitud

e integridad de los registros contables y elaborando información financiera y de gestión oportuna y fiable.

El informe COSO (Committe of Sponsoring Organizations de la Treadway Comission, en español llamado Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas), señala que el control interno es un proceso dinámico y permanente en el que participa la dirección, el personal y ejecuta la administración con el fin de evaluar las operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías:

- Efectividad y eficiencia operacional
- Confiabilidad de la Información Financiera
- Cumplimiento de políticas, leyes y normas.

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo con las características administrativas, operacionales y tamaño, los componentes son:

- Ambiente de control: Marca las pautas de comportamiento en una organización, constituye la base para todos los demás elementos del control interno. Existe una actitud y visión hacia el control interno por parte de la alta dirección, la gerencia y el resto del personal. El grado de disciplina depende de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Además, existen factores subjetivos presentes, como lo son la integridad y valores éticos, que varían en cada individuo, el compromiso de competencia profesional. Por otra parte, es muy importante el estilo y filosofía de dirección y gestión.

- Evaluación de Riesgo: El riesgo es la posibilidad de que ocurra algo de una forma inesperada. Este componente tiene como fin que se identifiquen factores de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de la organización. Los riesgos no se pueden eliminar, pero se pueden mitigar, identificando tanto riesgos internos como externos, y gestionándolos. Tres puntos relevantes en este estudio de riesgos son estimarlos, evaluarlos y analizar la gestión de ellos.

- Actividades de Control: Son normas y procedimientos que sirven para controlar los riesgos que existen en toda empresa. Permiten cumplir los objetivos, es decir, directrices que establece la administración, además ayuda a enfrentar los riesgos y se aplican en toda la organización.

- Información y Comunicación: Es necesario y un deber el identificar, capturar y comunicar la información pertinente y en un marco de tiempo que posibilite a las personas a cumplir con sus responsabilidades. Posibilita la conducción y el control de un negocio, no tan solo con datos generados internamente sino también con información sobre eventos, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones empresariales y elaborar información para uso externo. La información puede ir en distintas direcciones jerárquicas y departamentales.

- Actividades de Supervisión: Corresponde a la evaluación de los resultados de la aplicación del control interno, testeando la calidad y rendimiento del mismo.

Existe una relación directa entre los objetivos y los componentes ya que los primeros se refieren a lo que se desea obtener y los componentes es lo que necesito para obtener los objetivos, en la siguiente imagen, se refleja gráficamente lo definido anteriormente:

FIGURA N°1: RELACION ENTRE OBJETIVOS, COMPONENTES Y AREAS Y ACTIVIDADES DE UNA ENTIDAD.

Fuente: Coopers & Lybrand, 1997

Es importante para la investigación definir lo que es control interno, ya que forma parte de las debilidades que permitieron en su momento errores en la información y generó la necesidad del cambio en sí mismo; en el sistema contable de naturaleza arancelaria, el personal a cargo de la información contable/académica y que dio origen a la creación de una unidad gestadora de control, de naturaleza auditora.

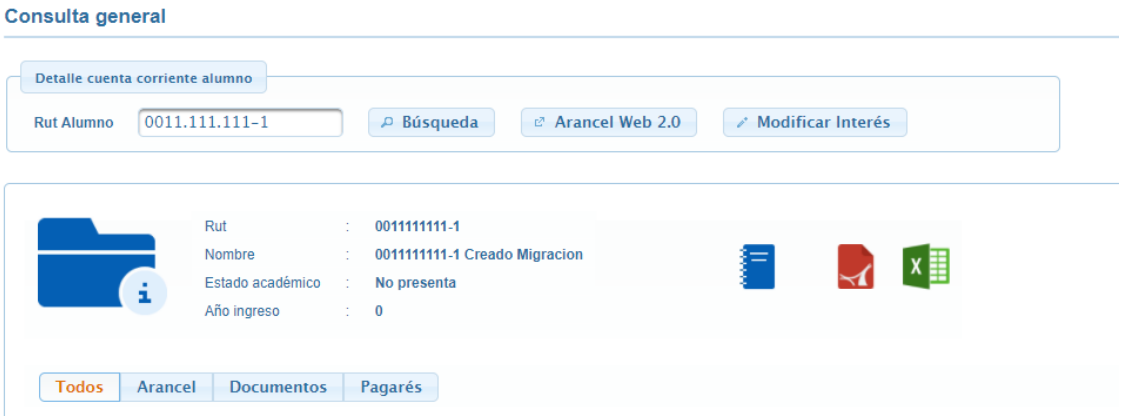
5.- Cuenta Corriente Estudiantil

Se encuentra en el subsistema 3.9, ingresando el RUT del estudiante se reflejan todos los movimientos contables históricos que ha tenido, siendo ejemplo de estos movimientos su deuda arancelaria, pagos, intereses o certificados solicitados. Además, proporciona año de ingreso y estado académico y deuda actual que posee el estudiante. Se puede descargar en distintos formatos: PDF, EXCEL, TXT.

El Subsistema 3.9 es alimentado por el sistema principal FIN700 (Sistema Contable) en cuanto a los movimientos contables históricos, y SIRA (Sistema de Registro Académico) respecto a la individualización del estudiante (RUT, nombre, estado académico, año ingreso).

Al momento de ingresar al sistema para realizar una consulta se debe ingresar al módulo “Consulta General” y se abrirá la siguiente ventana:

Ingresando un RUT de prueba se rediccionará a la siguiente página:



Primera parte de la información arancelaria, parte inferior de la ventana:

Todos | Arancel | Documentos | Pagarés

Arancel: 23 elemento(s) en la vista

1 2 3 4

Fecha	Item	Documento	Glosa Cabecera	Origen	Nº Documento	Fec. Emi.	Fec. Vcto.
2016-03-28 10:35	Db Pregrado	Derecho Basico Cta 1	Db 2016	LVE	1611111111	2016-03-28	2016-12-31
2016-03-28 10:37	Db Pregrado	Derecho Basico Cta 2	Db 2016	LVE	1611111111	2016-03-28	2016-12-31
2016-03-28 10:42	Beneficios	Derecho Basico	1611111111	TES	1611111111		
2016-03-28 10:42	Beneficios	Derecho Basico	1611111111	TES	1611111111		
2016-03-28 12:10	Reg. Pnto 267	Pagaré Por Cobrar	Pagare 2015	TES	151111111119052		
2016-03-28 12:10	Reg. Pnto 267	Pagaré Por Cobrar	Pagare 2015	TES	151111111119052		

Continuación información arancelaria.

Todos | Arancel | Documentos | Pagarés

Ocultar cancelados

Fec. Pago	Cta. Contable	Centro Costo	Estado	Saldo S/I	Interés		Saldo C/I
	1104109	115111001	Contabilizado	$ 70.000			$ 70.000
	1104109	115111001	Contabilizado	$ 70.000			$ 70.000
2016-03-28	1104109	115111001	Contabilizado	$ -3.000			$ -3.000
2016-03-28	1104109	115111001	Contabilizado	$ -3.000			$ -3.000
2016-03-28	1105103	314161001	Contabilizado	$ -250.000			$ -250.000
2016-03-28	1105103	314161001	Contabilizado	$ 250.000			$ 250.000
			Saldos	$ 2.455.010	$ 0		$ 2.455.010

En las capturas anteriores, se refleja información respecto a cada movimiento contable que se ha realizado en la cuenta del alumno; registro de su deuda, pagos, beneficios, intereses y cualquier movimiento que se considere un hecho económico. Finalmente, y destacado en color amarillo, aparece la deuda final con la que cuenta el estudiante.

Nota: En anexos se encuentra un breve instructivo para llegar a un entendimiento de como el personal de aranceles llega al análisis de esta información.

6.- Especialización

Se refiere a un alto grado de experticia y preparación en áreas definidas en el caso de personas especializadas, en cuanto a un sistema, es la adaptación del sistema a las necesidades de organización de la información de la entidad.

7.- Privilegio

Son los módulos o secciones a los que el sistema permite acceder en base a un perfil de usuario determinado de acuerdo con su cargo.

8.- Sistema de Información

Por sistema de información se entiende como conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización, permitiéndole visualizar problemas complejos.

Levaggi (1999) señala que hay cinco actividades que componen un sistema de información:

- Entrada: captura o recolección de datos.
- Procesamiento: convierte la entrada de datos en información.
- Salida: transfiere la información procesada a los tomadores de decisiones para su uso.
- Retroalimentación: la comunicación de resultados y consecuencias de las acciones y decisiones a quienes las origina.
- Control: monitoreo del desempeño del sistema y evaluación de la retroalimentación para verificar resultados alcanzados y compararlos con los previstos, determinar desviaciones, adoptar medidas correctivas y asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Otra definición similar agrega algunos conceptos importantes a la anterior dada, es aquella presentada por Mairelin Roque (2012), que señala: “Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí para procesar datos y la información (manual y automática) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización, en función a sus objetivos”, debido a que el sistema de información también debe considerar los objetivos empresariales que se persiguen, es decir, debe adaptarse a la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

Para esta investigación se utilizará la definición usada en el resumen introductor: Un sistema de información es un conjunto de elementos que permiten la recopilación,

procesamiento, almacenamiento y exhibición de datos de distinta naturaleza, en forma organizada y a fin de cubrir las necesidades de los usuarios interesados. En cada fase por la que pasa la información, se debe encontrar personal con las adecuadas capacidades y privilegios, para poder hacer uso del sistema hasta donde este se lo permita de acuerdo con un perfil. Además, el sistema debe considerar los objetivos empresariales que se persiguen para estar acorde a ella.

9.- Sistema Contable de Naturaleza Arancelaria

Es aquel que capta, almacena y procesa información de tipo arancelaria, es decir, activos, pasivos, ingresos y egresos por concepto educacional; derechos básicos, comúnmente llamados matrículas, aranceles representativos de la deuda anual en caso de pregrado, por programa en caso de postgrado, que debe pagar el estudiante por el servicio educacional recibido en un periodo de tiempo determinado, así como cuentas de pago y representativas de pagos como lo son los beneficios ministeriales; becas y créditos, e institucionales; becas, créditos, rebajas, convenios, renegociaciones. En la Universidad sujeto de investigación el software es proporcionado por SONDA y ha sido adecuado para cumplir las necesidades de administración de información de la entidad educacional, FIN700, diseñado por SONDA S.A.

Para ingresar al sistema, el usuario se debe dirigir a una página web mediante internet explorer (previo ajuste en compatibilidad para poder acceder a todas las instancias sin problema), en la que sólo se puede tener acceso desde las conexiones a internet de la Universidad sujeto de estudio. Posteriormente se debe ingresar el nombre de usuario y contraseña para que se muestren los módulos de acuerdo con el perfil de la persona que ingresa, los módulos a los que se puede acceder son distintos entre el personal de la Universidad, depende del grado y la tarea que realiza. El administrador del sistema y jefe de proyecto de implementación que también es el jefe de la Unidad de Gestión Interna de Auditoría tiene acceso total a todos los módulos del sistema pudiendo realizar cambios, ajustes o modificaciones a la información contenida en él.

Las imágenes a continuación muestran los módulos del personal que trabaja directamente con los ingresos por conceptos arancelarios:

Imagen en la que se aprecia sistema, para ingresar usuario y contraseña:

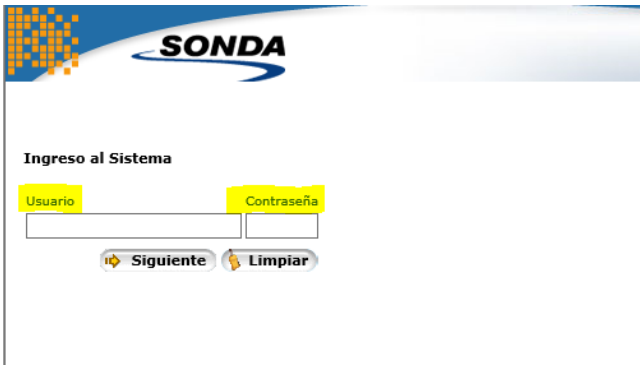


Imagen de módulos (destacados) del perfil del personal con acceso total:

Imagen de módulos (destacados) del perfil de personal de aranceles:

Imagen de módulos (destacados) del perfil de cajeros:

El personal de aranceles utiliza el sistema arancelario FIN700 para realizar renegociaciones, visualizar el listado de renegociaciones históricas, consultas y otros

informes de interés, siendo más frecuente para esta unidad, consultas a través del sistema 3.9.

Los cajeros dependientes de la Unidad de Finanzas tienen acceso a recaudación, donde se ingresan los pagos familia realizados por estudiantes, y depósitos, para al final de la jornada laboral rendir todo el dinero recaudado (envío a banco).

10.- Subsistema

Se encarga de proporcionar información previamente captada de naturaleza específica, a un sistema principal, que reúne la información de todos los subsistemas. En esta investigación se considerar como subsistema los siguientes:

- Sistema de Registro Académico (SIRA): subsistema de información de tipo académica, revela el historial académico del estudiante desde el año de ingreso, hasta su titulación; carrera y facultad adscrita por cada estudiante, sus estados académicos, malla y calificaciones. Además, permite conocer el universo de estudiantes por periodo. Solamente la unidad académica puede realizar ajustes en SIRA.

  Para realizar una búsqueda en SIRA se debe ingresar usuario y contraseña, se debe señalar que las secciones que se muestran dependen del usuario que está accediendo al sistema. En la siguiente imagen se refleja la forma de ingreso a SIRA:

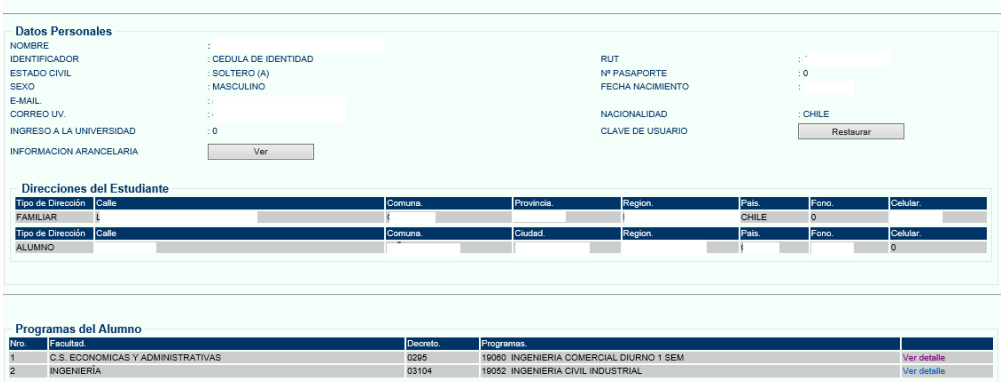
  En este caso, el perfil con el que se cuenta para la investigación (jefe de la Unidad de Gestión Interna de Auditoría) sólo tiene acceso a la observación de información de pregrado, por lo que luego de ingresada la contraseña, se redirecciona a la página para seleccionar criterios de búsqueda.

Se ingresa la Facultad a la que se encuentra adscrito el estudiante buscado:

Se selecciona la Facultad de Ciencias Económicas, y Estudiantes> Ficha del Estudiante> Consultar:

Se rediccionará a una página en la que puede buscar al alumno por su nombre o RUT:

Finalmente se selecciona a un estudiante por nombre y al azar para mostrar como se refleja parte de su información académica:



En el caso del alumno seleccionado, Ingresó a Ingeniería Civil Industrial, posteriormente al ser eliminado académicamente, se transfirió (aparece en vía de ingreso) a Ingeniería Comercial de la que finalmente también fue eliminado, por lo que aparecen dos programas. Para revisar cada programa del alumno el usuario se debe dirigir a “Ver detalle” mostrado en imagen anterior. En las siguientes imágenes se muestra cada programa y su información con detalle:

Programa del Alumno

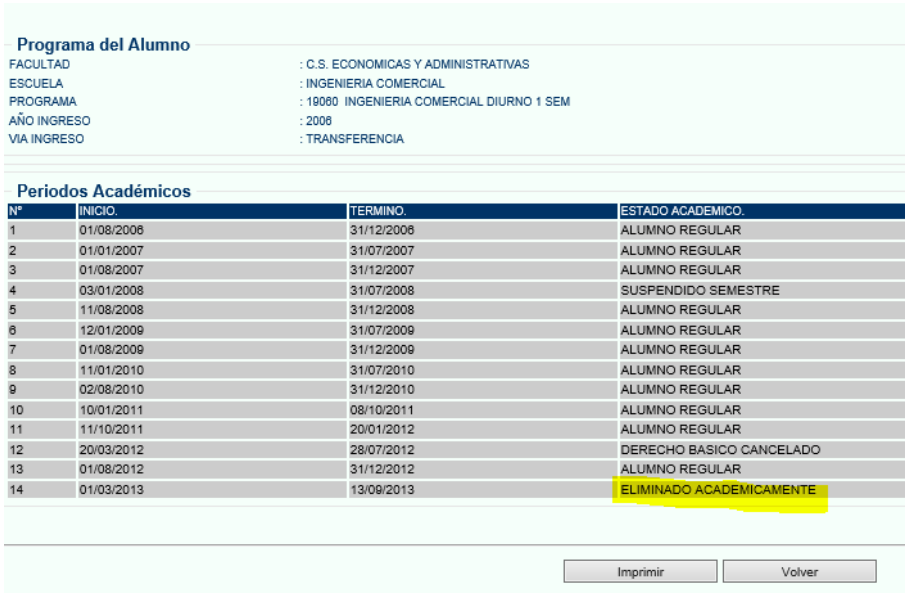
FACULTAD	: INGENIERÍA
ESCUELA	: ADSCRITO A LA FACULTAD
PROGRAMA	: 19052 INGENIERIA CIVIL INDUSTRIAL
AÑO INGRESO	: 2003
VIA INGRESO	: NO INGRESADO

Periodos Académicos

Nº	INICIO.	TERMINO.	ESTADO ACADEMICO.
1	01/01/2003	31/07/2003	ALUMNO POR CAMBIO DE CAMPUS O JORNADA
2	01/08/2003	31/12/2003	ALUMNO POR CAMBIO DE CAMPUS O JORNADA
3	01/01/2004	31/07/2004	ALUMNO POR CAMBIO DE CAMPUS O JORNADA
4	01/08/2004	31/12/2004	ALUMNO POR CAMBIO DE CAMPUS O JORNADA
5	01/01/2005	31/07/2005	ALUMNO REGULAR
6	01/08/2005	31/12/2005	ALUMNO REGULAR
7	01/01/2006	31/07/2006	ELIMINADO ACADEMICAMENTE
8	01/08/2006	31/12/2006	ELIMINADO ACADEMICAMENTE
9	01/01/2007	31/07/2007	ELIMINADO ACADEMICAMENTE

Imprimir Volver

Segunda carrera del alumno:



Programa del Alumno

FACULTAD	: C.S. ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA	: INGENIERIA COMERCIAL
PROGRAMA	: 19060 INGENIERIA COMERCIAL DIURNO 1 SEM
AÑO INGRESO	: 2006
VIA INGRESO	: TRANSFERENCIA

Periodos Académicos

Nº	INICIO.	TERMINO.	ESTADO ACADEMICO.
1	01/08/2006	31/12/2006	ALUMNO REGULAR
2	01/01/2007	31/07/2007	ALUMNO REGULAR
3	01/08/2007	31/12/2007	ALUMNO REGULAR
4	03/01/2008	31/07/2008	SUSPENDIDO SEMESTRE
5	11/08/2008	31/12/2008	ALUMNO REGULAR
6	12/01/2009	31/07/2009	ALUMNO REGULAR
7	01/08/2009	31/12/2009	ALUMNO REGULAR
8	11/01/2010	31/07/2010	ALUMNO REGULAR
9	02/08/2010	31/12/2010	ALUMNO REGULAR
10	10/01/2011	08/10/2011	ALUMNO REGULAR
11	11/10/2011	20/01/2012	ALUMNO REGULAR
12	20/03/2012	28/07/2012	DERECHO BASICO CANCELADO
13	01/08/2012	31/12/2012	ALUMNO REGULAR
14	01/03/2013	13/09/2013	ELIMINADO ACADEMICAMENTE

Imprimir Volver

Esta información es importante cuando se tiene duda respecto a la cuenta de un estudiante, por ejemplo, puede darse el caso que alumno pague hasta cierto mes porque con posterioridad suspendió su semestre o postergó. Ante dudas particulares se debe revisar en SIRA ya que información académica afecta situación arancelaria y por lo tanto tiene efecto en los Estados Financieros, es decir, una

prueba analítica para demostrar la coherencia entre la información cualitativa y cuantitativa del estudiante.

- Reportes Académicos: Permite descargar bases de datos respecto al universo de estudiantes por periodo académico, individualizando la información más relevante de cada estudiante, para la realización de cruces de información de distinta naturaleza. Es decir, agrupa toda la información contenida en SIRA respecto a un periodo en específico (ejemplo: semestre 1 año 2017) para descargarlo en formato en el que se pueda trabajar (Excel). Se presenta de la siguiente forma:

Año Ingreso	Facultad	Carrera	Nombre Carrera	Decreto	Campus	Vía Ingreso	RUT	Apellido Paterno	Apellido Materno
2010	FACEA	19062	AUD	501	VALP.	PSU	XXX	XXX	XXX

continuación tabla:

Nombres	Semestre	Fecha Inicio	Fecha Termino	Estado Académico	Descripción de Estado
XXX	1	01/03	31/07	A14	Alumno Regular

El anterior ejemplo presenta las columnas de la base de datos descargada de reportes, agregando para las inspecciones correspondientes los beneficios enviados por el ministerio de educación, la comisión ingresa, beneficios internos y pagos familia en comparación al libro mayor para descubrir cualquier diferencia y reclasificarla o ajustarla según corresponda. Las filas son los 16.000 estudiantes que tienen periodo académico para este periodo, y las columnas 137.

- Ficha Académica: revela asignaturas cursadas y notas de estudiantes en cada periodo académico, para revisión de alumnos en potencial abandono o eliminación académica, ya que suele suceder que estados académicos de SIRA no se encuentran actualizados.
- Sistema 3.9: Es el sistema al que tiene acceso la unidad de aranceles, en la cual se puede ver la cuenta corriente de cada estudiante, sin embargo, no pueden realizar modificaciones, es solo de tipo informativo. El sistema 3.9 también es utilizado por la Unidad de Gestión Interna de Auditoría para revisar el año de ingreso del estudiante y su estado académico ya que es de acceso rápido, en comparación con el Sistema de Registro Académico (SIRA)

- Sharepoint: Proporciona bases de datos respecto a todo tipo de información, desde información académica hasta arancelaria e histórica, por ejemplo, los pagaré firmados por concepto de Crédito Universitario de Fondo Solidario de cada año.

NOTA: Se consideran subsistema para esta investigación, ya que proporcionan la información para poder realizar ajustes en FIN700, sin embargo, para cada unidad en la que trabajan con estos sistemas de forma principal, se consideran sistemas.

11.- Unidad Académica

Es la unidad encargada de la selección de estudiantes por distintas vías de ingreso, crear al alumno, sus periodos académicos, administrar sus estados académicos, ingreso de calificaciones y cierre de períodos. Existe una interacción constante entre la Unidad Académica y demás unidades ya que, por ejemplo, si alumno no cancela todas sus deudas anuales, no se puede crear nuevos periodos. Si la unidad no crea alumno, no existirá en los sistemas de la universidad.

12.- Unidad de Aranceles

Unidad especializada en atención a público, tiene acceso al subsistema aranceles 3.9 en el que revisa las cuentas corrientes estudiantiles para resolver inquietudes de alumnos y si fuera necesario solicitar ajustes a la Unidad de Gestión Auditora. Además, hace el ingreso de las rebajas por cambios en estados académicos previamente actualizados por la unidad académica y corroborado por las facultades a la que cada estudiante está adscrito. También custodia los pagarés firmados por los estudiantes que reflejan el compromiso de pago arancelario al que se encuentran obligados los alumnos. Coordina la convocatoria de pagos de derechos básicos y está en constante interacción con unidades relacionadas a la administración de la cuenta corriente de los estudiantes.

13.- Unidad de Beneficios

Es una unidad intermediadora entre la Universidad, bancos y el ministerio de educación, precisamente porque estas entidades prestan o dan financiamiento a los estudiantes para cubrir su carrera. Informan a la Unidad de Gestión los alumnos beneficiados con becas y créditos y cualquier otro ajuste que sea necesario por apelación, renuncia, suspensión, postergación o cualquier cambio en estado académico. A menor nivel que la unidad de aranceles, atienden las dudas de los estudiantes respecto a sus beneficios, previo paso por el asistente social adscrito a su facultad.

14.- Unidad de Finanzas

La Unidad de Finanzas es aquella encargada del control de los recursos de la Universidad. Administra sus dineros autorizando egresos y captando los ingresos. Tiene directa relación con la Unidad de Gestión Auditora ya que está a cargo de las cajas recaudadoras de la Universidad, e ingresa descuentos por pronto pago, además es esta unidad la que crea un informe que entrega a la Unidad de Finanzas para proyectar ingresos, realizar factoring, entre otros.

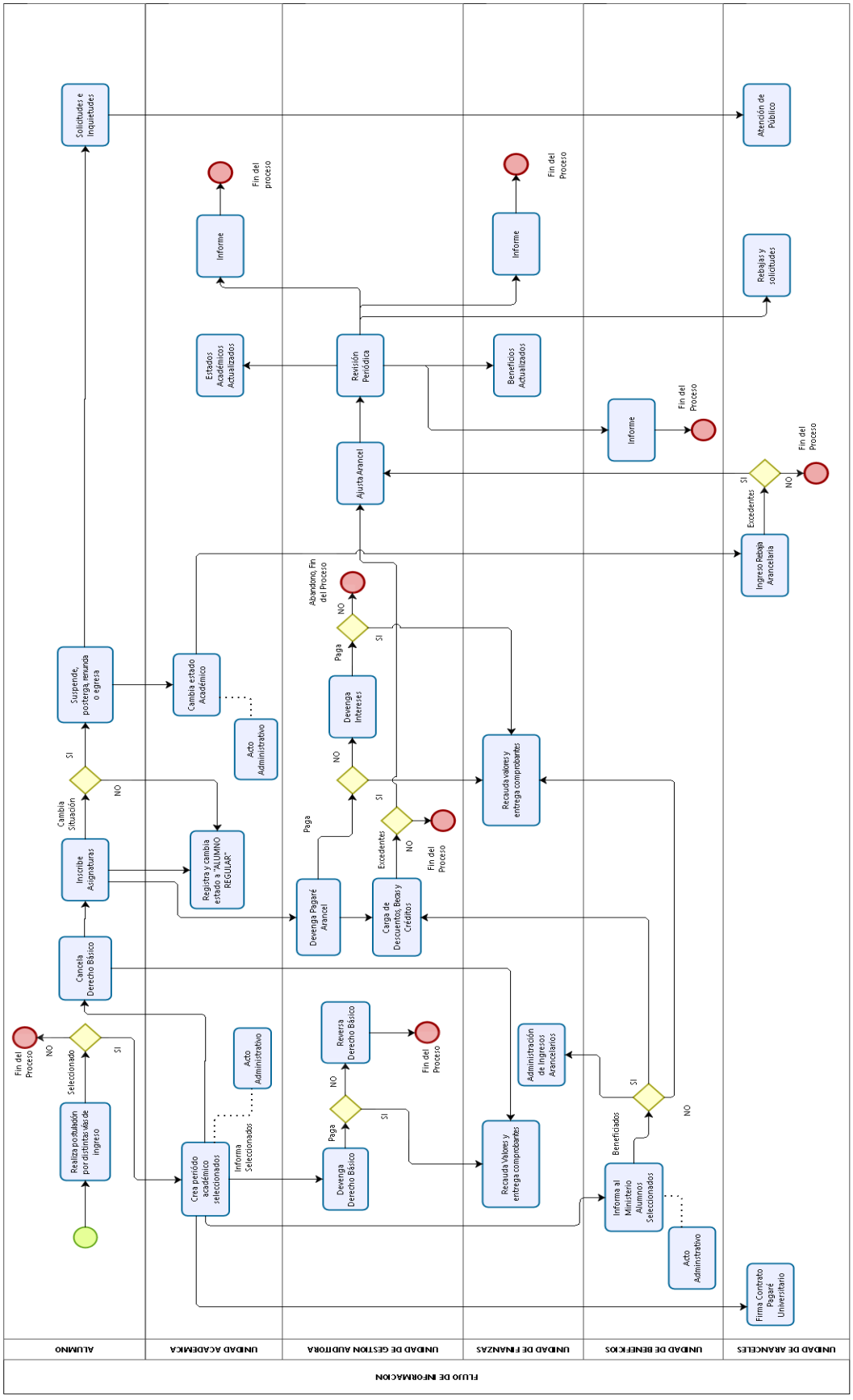
15.- Unidad de Gestión Auditora

Para conceptualizarla, fue necesario definir previamente lo que es ser un auditor, ya que se explicó previamente las características y capacidades que debe poseer el profesional y precisamente son las cualidades necesarias para llevar a cabo las medidas saneadoras y correctivas que fueron necesarias en esta investigación debido a las falencias existentes.

Se puede definir como equipo de trabajo compuesto por un Auditor como líder encargado del sistema contable arancelario(proyectos en general), y un número definido de estudiantes de auditoria cercanos al egreso, para realizar periódicamente auditorías en los sistemas de información, ajustes contables en las cuentas de los estudiantes por error, cambio en estado académico, excedentes o cualquier otro ajuste solicitado por las unidades de beneficios y aranceles, previamente revisada la solicitud y aprobada por los procedimientos con los que trabaja la unidad. Además, crear instructivos y procedimientos del tratamiento de los ingresos por concepto arancelario, para usuarios relacionados directamente con alumnos, así como para la misma unidad y finalmente colaborar en los proyectos.

La unidad como tal, fue creada durante el año 2016, sin embargo, desde el año 2014 comenzó a gestarse la idea de crear una unidad especializada. Primeramente, la unidad fue parte de Administración y Finanzas, al no tener independencia ni personal para llevar a cabo las medidas señaladas anteriormente. El Auditor encargado del proyecto de cambio de sistema lo llevo a cabo ayudado por informáticos, sin embargo, en el ámbito contable y financiero, se necesitaba personal con conocimientos en esas áreas para sanear cualquier error que se fuera descubriendo por el cambio de sistema, o arrastrados del sistema anterior y para el proceso de adaptación y la resolución de dudas al resto del personal. Por lo que por falta de recursos se decidió en primera instancia contratar a un estudiante de auditoría, y en la actualidad, es un equipo de 7 estudiantes, que, al momento de titularse, serán contratados como profesionales.

FLUJOGRAMA 2: PROCESO DE INTERACCION ENTRE UNIDADES



Flujograma de elaboración propia.

CAPITULO II: ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Chile, en la actualidad existen 61 instituciones de educación superior. Todas estas instituciones para cumplir las exigencias operacionales, y legales, deben llevar registros de su información. Como componentes esenciales de las organizaciones educativas, los sistemas de información están incluidos en todos los modelos de evaluación de la calidad y son tomados en cuenta como predictores para el alcance de los resultados. De acuerdo con la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) entre las principales falencias de sus sistemas de información se verifica el hecho de que los registros y la información para las decisiones se encuentra atrasada, desordenada, repetida y no es confiable ni completa, por lo que la información procesada en los sistemas termina siendo un factor de riesgo, quitándole el mérito de recurso fundamental. (Sitio Web http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n1/a12v13n1.pdf año 2008).

La Universidad sujeto de estudio, previo al cambio en su sistema y lo relacionado a la administración de la información contenida en él, se encontraba inserto en las universidades con falencias en sus sistemas, señaladas por la CONEAU, y de acuerdo a la matriz de riesgo institucional se presentaba con falta de integridad en los datos, fallas en el control interno que facilitaron la sustracción de fondos desde las cajas de recaudación, uso indebido de claves en sistemas y contabilidad débil, esto último debido a que el sistema solo registraba resúmenes, es decir saldos finales, y cualquier diferencia se trataba como ajuste sin estudiar la naturaleza de la diferencia ni impactos en los estados financieros, esto por la falta de personal especializado en estudiar estas diferencias y ajustarlas.

La presente investigación se enfoca en el análisis del sistema de información contable de naturaleza arancelaria implementado en Universidad pública de la quinta región en Chile, y la creación de una Unidad de Gestión Interna de Auditoría para tal efecto, por medio de análisis documental del proceso y entrevistas en profundad, a diciembre del 2017.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivos Generales

Analizar la implementación de un sistema de información contable arancelaria y la creación de una Unidad de Gestión Interna de Auditoría dependiente del Departamento de Administración y Finanzas en una Universidad pública de la quinta región a diciembre del 2017.

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Describir el funcionamiento del sistema de información arancelario implementado, con enfoque en las áreas de administración, finanzas y de contabilidad en una Universidad pública de la quinta región, y la creación de la Unidad de Gestión Interna de Auditoría para su control.
- Establecer si el nuevo sistema y unidad se ajustan a requerimientos de auditorías y para sanear situaciones con falencias que identificaron auditores externos en el sistema anterior; el control interno y unidades anteriormente encargadas de las cuentas más relevantes para una entidad educacional.
- Concluir respecto a si la implementación del nuevo sistema de información arancelaria y la creación de la unidad de gestión interna de auditoría logró fidelizar la información en comparación a sistema anterior y personal a cargo.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de naturaleza cualitativa con un alcance de comprehensión, se reconstruirá una realidad de acuerdo a interpretación del investigador, que sucedió desde el año 2014 en adelante, y se evaluará estas realidades que afectaron a la Universidad estudiada históricamente en diferentes ámbitos; sus sistemas de información, unidades de interés, control interno aplicado, acciones y procedimientos, y finalmente como esta realidad afectó a la administración de la institución y estados financieros.

El proceso metodológico se desarrolló en distintas etapas, las cuales se detallan a continuación:

Etapa 1: Recopilación de antecedentes, fase de comprehensión

Libros:

- Informe COSO de Coopers & Lybrand.
- Manual de Auditoría de Gabriel Torres Salazar
- Auditoría y Control Interno de Gustavo Cepeda

Instructivos y Manuales:

- Instructivo “Devengos”, sobre como registrar las deudas arancelarias en sistema.
- Procedimiento 267, respecto a regularización de beneficios arancelarios otorgados por el ministerio de educación, la universidad y los bancos por medio de comisión ingresa, en el sistema arancelario.

- Instructivo “Ajustes Contables”, trata de cómo analizar la cuenta de cada estudiante y ajustarla respecto a la situación en la que se encuentra, en sistema.

Páginas Web:

- Sitio web del Colegio de Contadores de Chile A.G. http://colegiodecontadores.cl/
- Artículos de interés para esta investigación www.scielo.cl
- Sitio web universidad de Chile, Artículos de interés: http://repositorio.uchile.cl

Entrevistas:

- Entrevista con el jefe de la Unidad de Contabilidad
- Entrevista con el jefe de la Unidad de Aranceles
- Entrevista a Supervisora de la Unidad de Gestión Interna de Auditoría.

Tesis:

- Tesis de Katherine Chávez, respecto a los Sistemas de Información
- Tesis “Alternativas de Valorización Interno en las Empresas”, Respecto a sistemas de información y auditoría, de Luis Orellana, Juan Gaete y Héctor Gaete, alumnos de la Universidad de Chile. Año 2002
- Tesis “Propuesta de un diseño de control interno, enfocado en una empresa familiar, dedicada al rubro de almacenamiento de contenedores, en la ciudad de Valparaíso” por Catalina Cabrera y Darinka Muñoz, estudiantes de Auditoría de la Universidad de Valparaíso. Año 2015.

Etapa 2: Sistematización de la Información recopilada

Los criterios de orden de la investigación son los siguientes:

- Segmentación de la información por año
- Conceptos de interés para la investigación
- Presentación de manuales, instructivos y procedimientos de la universidad, en Anexos.

Etapa 3: Definir al sujeto de la investigación e Informantes Claves

Al determinar la empresa en estudio, los criterios de selección son:

- Ubicación geográfica: V región, comuna de Valparaíso.
- Actividad Principal: Prestación de Servicios Educacionales.
- Naturaleza: Pública
- Facilidad de acceso a información ya que investigador se encuentra inserto como trabajador en las áreas de interés.

- Informantes Clave: Los informantes clave son los jefes de las Unidades de Contabilidad, Aranceles y a la Supervisora de la Unidad de Gestión Interna de Auditoría, debido a que tienen directa relación con la implementación del nuevo sistema y también porque las unidades que dirigen se encuentran directamente afectadas con los cambios por causa de la implementación.

Etapa 4: Aplicación de técnica de recogida de datos.

- Entrevista en profundidad: Se solicitará al Jefe de Contabilidad, Jefe de Aranceles y Supervisora de Gestión Auditora, realizar una entrevista de aproximadamente una hora, cuyo objeto de la investigación es obtener el resultado de los cambios implementados en el sistema arancelario, además se comunicará el objeto de la entrevista, la cual es obtener información relevante para la investigación y poder llegar a conclusiones coherentes con la realidad del sujeto de la investigación.
- Análisis documental analítico: Para obtener información respecto a procesos, acciones, tareas y cargos de la nueva unidad de gestión auditora, se le solicitarán manuales de procedimientos, instructivos, organigramas, Estados Financieros y libros mayores, estos se analizarán y compararán.
- Uso de Atlas Ti: Organización de todos los documentos, Entrevistas en profundidad.

Etapa 5: Criterios de Calidad

- Credibilidad: Revisión por parte del entrevistado, posterior a su transcripción, y su aprobación en el informe de entrevista final. Visación de todos los instructivos, manuales y organigramas por las pertinentes autoridades de la universidad.
- Grabación de la entrevista.
- Confirmabilidad: Se describirá el contexto de cada una de las 3 entrevistas y características de los sujetos de investigación; su relación con el cambio de sistema, cargo ocupado en la universidad y privilegios con los que cuentan en el nuevo sistema.
- Fiabilidad: Se comunicará a los entrevistados, que dicha entrevista es para la presente investigación para optar al Título de Contador Público Auditor de la Universidad de Valparaíso.
- Transferibilidad: El contexto en que se genera esta entrevista es de carácter institucional, su aplicación es solo para la presente investigación y puede ser de interés para los trabajadores de las unidades estudiadas y para evaluar todos los cambios implementados que se señalan en esta investigación.

Etapa 6: Entrevista en Profundidad: Categorías y Subcategorías. Análisis Documental.

Estructura entrevista:

ENTREVISTADOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
1. **Jefe de Contabilidad** 2. **Jefe de Aranceles** 3. **Supervisora Unidad de Gestión**	**Administración Finanzas Contabilidad**	• **Comunicación** en el Sistema Arancelario • **Fiabilidad** de la Información del Sistema Arancelario • **Comparación** del Sistema Arancelario con su antecesor • **Control** en el Sistema Arancelario.

Análisis documental:

Para realizar el análisis documental, se obtuvo acceso a instructivos, manuales de procedimientos, organigramas y registros contables, siendo el más relevante el acceso a los libros mayores de las cuentas relacionadas con los ingresos por conceptos arancelarios y Estados Financieros. Además, se obtuvo información de libros, artículos de interés para esta investigación, tesis relacionadas a sistemas de información y del acceso a páginas web.

1.- Control Interno

Para analizar el control interno de la Universidad, se realizaron pruebas de cumplimento (indagación, observación, examen de evidencias y reproceso) al personal, procesos, procedimientos, instructivos, libros mayores, organigrama, y respecto a esto se puede señalar sobre los componentes:

1.1.-Ambiente de Control

El personal observado e indagado (de las Unidades señaladas en esta investigación), posee integridad y valores éticos marcados dentro del rango aceptado por la ley y la población en general. A pesar de que pueden tener distintas percepciones y prioridades, se encuentran acordes a lo requerido por la Universidad y para sus cargos. Respecto al compromiso con su trabajo, refleja el conocimiento y habilidades necesarias para llevarlo a cabo, sin embargo, en ciertas áreas más marcadas que otras existe un “encasillamiento” de actividades, es decir, no se encuentran abiertos a la posibilidad de realizar una nueva tarea o ayudar al compañero, especialmente aquel personal que lleva gran cantidad de

años en el mismo cargo. Las jefaturas tienen conocimiento respecto a sus trabajadores y su trabajo. Realizan revisiones periódicamente, sin embargo, no existe un clima de autoridad marcada, a pesar de existir respeto, hay flexibilidad en cuanto a horarios y fechas límite. Existen capacitaciones una vez al año para funcionarios a contrata, dejando afuera a personal a honorario, que tampoco cuenta con bonos, aguinaldo y otros beneficios. La posibilidad de ascenso se ve más reflejada en el personal joven, por lo que existe disconformidad en cuanto a beneficios y remuneraciones.

1.2.- Evaluación de Riesgos

Los riesgos se evalúan una vez definidos los objetivos. Los objetivos de la Universidad en cuanto con las operaciones son cumplir con el rendimiento proyectado para cada facultad en cuanto a la captación de alumnos para su ingreso, realizar los procesos de selección, captura de datos, registro de deudas y pagos, servicio educacional, y atención de estudiantes de manera eficaz y eficiente, en cuanto a los objetivos de información financiera, esta debe ser fiable, medible y comparable. Los objetivos de cumplimento de leyes y normas a las que está sujeta, especialmente por su naturaleza pública, se refiere a que la información presentada a la Contraloría General de la República sea comprobable, ya que deben rendir cada costo y gasto realizado, con respectivos respaldos y presentar Estados Financieros cada 3 meses.

Identificación de los Riesgos: Hasta el 2013 uno de los riesgos más presentes en auditorías externas, fue el sistema de información contable arancelaria con el que se contaba en ese tiempo. Perfiles incorrectos, mal uso de claves, cuentas y criterios no uniformes, ocasionaban errores y permitían la posibilidad de robo. Otro riesgo importante existente aún presente en la actualidad es la falta de conocimiento y capacitación del personal directamente relacionado a los ingresos arancelarios, en el área contable, en menor cantidad que antes de los cambios implementados. Y, por último, la información entregada fuera de plazo, principalmente de áreas académicas.

1.3.- Actividades de Control

Junto con la decisión de implementar el nuevo sistema, la Universidad tomo la decisión de crear una nueva unidad con personal con sólidos conocimientos contables, entre otras áreas, para la administración de los ingresos arancelarios, y delegar a la Unidad de Aranceles y Beneficios como intermediadores de la nueva unidad, el ministerio de educación, bancos y los alumnos.

Cada trabajador cuenta con un perfil de usuario en sistema adecuado a su cargo, y se encuentra estrictamente prohibido el traspaso de claves para uso bipersonal.

Durante el año 2017, se realizan cuadraturas periódicas para evitar errores y diferencias entre los beneficios entregados por el ministerio de educación, comisión ingresa y la propia Universidad.

La Unidad de Gestión Auditora tomó la tarea de realizar instructivos y procedimientos de aquellas tareas que aún no cuentan con una base registrada.

Para el año 2018 se ha decretado en el mes de diciembre del año 2017, que las administraciones de las cuentas de los alumnos sean manejadas íntegramente por la nueva unidad, incluyendo las rebajas, que se encontraban siendo administradas por la Unidad de Aranceles. Además, se segregarán funciones, incluyendo de jefaturas para ampliar el control y supervisión.

1.4.- Información y Comunicación

La calidad y oportunidad de la información generada por sistema y utilizada para la preparación y presentación de los Estados Financieros a mejorado de forma creciente, desde el año 2014 en adelante, en base a prueba, error y mejora, basándose en el análisis documental de los libros mayores que se explican en la sección 2 del análisis documental, nombrada “ESTADOS FINANCIEROS”. Respecto a la comunicación, ha mejorado, pero no lo suficiente entre interacción de unidades, lo que ocasiona lentitud en los procesos.

1.5.- Supervisión

Se realizan periódicamente evaluaciones del sistema, evaluando la calidad de su rendimiento.

2.- ESTADOS FINANCIEROS

2.1.- Estados Financieros 2014

El año 2014, fue el periodo de migración al nuevo sistema, por lo que se consideró como periodo de prueba, en que los errores que surgían en medio de esta implementación se relacionaban a problemas de adaptación esperables dentro de la proyección inicial.

Los ingresos ordinarios (correspondientes a ingresos por conceptos arancelarios) se presentaron de la siguiente forma en el Estado de Resultado presentado por la Universidad:

NOTA 18 Ingresos Ordinarios, costos de Explotación y Gastos de Administración

El detalle de los Ingresos Ordinarios se indica en el siguiente cuadro:

	2014 M$	2013 M$
Aportes Fiscales	4.532.053	4.230.981
Aportes Reglamentarios	6.634.026	3.896.175
Aranceles	37.592.468	37.525.608
Matrículas y Otros	4.166.454	4.238.350
Donaciones para pago aranceles	99.881	39.896
Otros Ingresos	827.740	523.998
Total Ingresos ordinarios	53.852.622	50.455.008

La variación de Otros Ingresos se explica en parte por el reconocimiento de Depósitos no Identificados en la suma de M$ 330.291, según se detalla en la Nota Nº 6.

Respecto a los beneficios otorgados internamente (becas y rebajas):

El detalle de los Costos de explotación se indica en el siguiente cuadro:

	2014 M$	2013 M$
Salario y Beneficio al personal	(23.951.103)	(21.916.407)
Materiales e insumos de Enseñanza	(682.702)	(757.298)
Arriendos	(1.567.636)	(1.759.041)
Becas Otorgadas y otros beneficios	(1.260.355)	(1.086.024)
Depreciación	(925.820)	(873.867)
Total costos de explotación	(28.387.616)	(26.392.637)

Información capturada de los Estados de Resultados de la Universidad en el año 2014.

Sin embargo, estos montos contienen programas de continuidad de estudios, postgrados y cursos. Este estudio se enfoca en aranceles de pregrado, por lo que es probable que exista diferencia entre el monto de los ingresos en el Estado de Resultados y el monto proporcionado para esta investigación por las distintas unidades de la Universidad.

Se consultó a la Unidad de Presupuestos, la Unidad de Beneficios, y a la Unidad de Gestión Auditora por los montos que ingresaron a la Universidad (con fecha de corte 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014) por conceptos arancelarios de pregrado, y se consiguió la siguiente información:

Cuadro Resumen

TIPO DE INGRESO	UNIDAD DE PRESUPUESTOS M$	UNIDAD DE BENEFICIOS M$	UNIDAD DE GESTION AUDITORA M$
BECAS INTERNAS	0 (BENEFICIO OTORGADO POR UNIVERSIDAD)	150.862	150.862
BECAS EXTERNAS	12.318.269	12.461.250	12.007.981
REBAJAS INTERNAS	0(BENEFICIO OTORGADO POR LA UNIVERSIDAD)	NO MANEJA INFORMACION SOBRE REBAJAS	2.789.225
FONDO SOLIDARIO DE CREDITO UNIVERSITARIO (FSCU)	6.351.111	8.992.883	9.432.599
CREDITO CON GARANTIA ESTATAL (CGE O CAE)	4.584.235	4.464.189	4.388.330
PAGOS FAMILIA	6.629.181	No maneja pagos familia	6.629.181
TOTAL	-	-	35.398.181

Elaboración Propia

Analizando la información proporcionada por cada una de las Unidades, se llegó a la conclusión que parte de las diferencias en los montos por un mismo concepto se debe en parte a la forma de registrar la información en el sistema. Desglosando, durante el primer año de implementación del sistema ocurrió lo siguiente:

2.1.1 Becas Externas: En el año 2014 no existía diferencia entre el método de contabilización de las deudas arancelarias de pregrado, postgrado, programas de continuidad de estudio, diplomados,

programas especiales de titulación, y otros, por lo que no había un criterio para diferenciar entre tipos de ingresos arancelarios. Respecto a demás diferencias no tienen relación con el sistema contable, sino a la unidad de beneficios y a la unidad académica, ya que se relacionan con cambios de estado académico de los alumnos, encontrándose en sistema contable correctamente ingresados.

2.1.2 Becas Internas: Las becas internas se encuentran correctas en comparación a la información proporcionada con la Unidad de Beneficios, sin embargo, se encontraron errores en el número de documentos, ya que las diferenciaban de las becas externas con el nombre de la Universidad, sin embargo, al día de hoy se diferencian por tipo, mientras que las becas externas señalan el nombre de la beca en su tipo, por ejemplo “BECA VOCACION DE PROFESOR”, la beca interna señala “BECA VOCACION DE PROFESOR INTERNA”. Por lo que, hasta el día del estudio, algunas becas internas, persisten con el error en el número de documento.

2.1.3 Rebajas Internas: Las Rebajas se encuentran a cargo de la Unidad de Aranceles. Los principales problemas enfrentados en las rebajas fueron los números de documentos, ajustes y contabilización. Cada cuenta debe tener un número de documento distinto por alumno para diferenciarlos, el número de las rebajas debe comenzar siempre con una letra “R” seguido de los dos últimos dígitos del año, y finalmente el RUT del alumno sin puntos ni dígito verificador, por ejemplo “R1417792245”, sin embargo, el personal de aranceles encargado de las rebajas no tenía instrucción de esta fórmula, por lo que solían poner como número de documento los correlativos de los documentos que otorgaban la rebaja institucional al alumno, lo que ocasionaba que al descargar el informe Mayor de Rebajas no se podía identificar a que año correspondían las rebajas, fallando por una parte la comunicación sobre el sistema y la fiabilidad de la información. Respecto a los ajustes contables, es causa de errores que aún se encuentran sin ajustar, esto debido a falta de conocimiento de los ejecutivos de aranceles (En Anexos aparece propuesta respecto a la unidad a cargo de las rebajas y su tratamiento). Sobre la contabilización, es a causa del registro erróneo por falta de pautas de tratamiento de las rebajas en el nuevo

sistema de información contable. Además, erróneamente se cargaban rebajas en estado provisorio y otorgado, por esta razón la diferencia entre el Estado de Resultado y la información proporcionada por las unidades.

2.1.4 Fondo Solidario de Crédito Universitario: En el año 2014 se decidió llevar el FSCU ministerial y el FSCU que otorgaba la Universidad en una misma cuenta sin distinción, por lo que, en el sistema, el saldo del libro mayor de FSCU contiene el beneficio entregado por el ministerio de educación como el otorgado por la Universidad. El monto entregado por el ministerio parece muy menor al monto utilizado finalmente en las cuentas de los alumnos, sin embargo, el resto de FSCU es recuperado a través de la cobranza del FSCU interno de los alumnos y de remanentes de años anteriores.

2.1.5 Crédito con Garantía Estatal: Respecto al CGE, al realizar el análisis, se encontró errores al momento de su registro, o no encontró registros respecto a los alumnos que inicialmente fueron beneficiarios del CGE, pero después renunciaron, no lo necesitaron por ganar otro beneficio más económico, o por excedentes. El CGE a diferencia del FSCU, siempre debe registrarse, y en el caso de no necesitarse, se debe registrar en una cuenta de devolución. Otra causa de diferencia es que los alumnos de postgrado también pueden optar al CGE por lo que dentro del saldo entregado por Ingresa a través de la Unidad de Beneficios contiene beneficios de alumnos de postgrado.

2.1.6 Pagos familia: Se encuentran todos registrados, de forma correcta, sin un número de documento en específico, ya que suele ser el nombre y apellido de quien recibe el pago.

Sobre las bases de datos entregadas por la Unidad de Presupuestos, la Unidad de Beneficios y la Unidad de Gestión (donde se individualiza a cada estudiante respecto a su RUT, nombre, año de ingreso, carrera, campus, vía de ingreso, estado académico del periodo, número de documento, arancel correspondiente al año, beneficios y pagos familia), comparándolas, que existen diferencias, pero no precisamente por el sistema de información, sino que por las causas siguientes:

- Falta de actualización oportuna de estados académicos, por lo que alumnos no regulares obtenían beneficios por no ser informados como desertores, eliminados o cualquier otro estado académico.
- No existía diferencia entre Aranceles de Pregrado y Postgrado, por lo que en los Estados Financieros no pueden distinguirse.
- No se podía distinguir entre beneficios internos y externos
- Error en números de documentos de cada cuenta por falta de criterios uniformes para las unidades, además, errores en el devengo de las cuentas por desconocimiento del personal, sobre contabilidad
- Ausencia de registro de beneficios y cuentas de devolución. Aquellos alumnos que no hicieron uso de su CGE no se registró su devolución, sino que simplemente el beneficio no se registró, dañando la fidelidad de la información.
- Falta de comparabilidad en las Rebajas ya que la Unidad de Aranceles no tiene un control respecto al universo de alumnos beneficiarios, por lo que la unidad de gestión auditora no tiene una base para comparar el libro mayor de las rebajas.

Por lo que se concluye que el sistema de información contable se encuentra correctamente adaptado al giro de la Universidad, sin embargo, la falta o lenta comunicación entre unidades, falta de criterios uniformes, capacitación al personal, y desconocimientos en áreas contables, provocaron errores en la información arancelaria del periodo 2014. Además, se presume que los cerca de dos mil millones de diferencia, entre el monto de Aranceles en el Estado de Resultado, y la información proporcionada por la Unidad de Gestión, es debido a causa de programas de Postgrado.

Los errores encontrados en esta investigación respecto a este periodo fueron entregados a las autoridades respectivas de la universidad para que se tomen las medidas que sean necesarias.

2.2.- Estados Financieros 2015

El Estado de Resultado presentado por la Universidad, refleja de la siguiente forma los ingresos arancelarios:

NOTA 18 Ingresos Ordinarios, costos de Explotación y Gastos de Administración

El detalle de los Ingresos Ordinarios se indica en el siguiente cuadro:

	2015 M$	2014 M$
Aportes Fiscales	4.675.020	4.532.053
Aportes Reglamentarios	10.405.404	6.634.026
Aranceles	39.905.201	38.021.045
Matrículas y Otros	4.354.188	4.166.454
Donaciones para pago aranceles	10.372	99.881
Otros Ingresos	1.043.585	827.740
Total Ingresos ordinarios	60.393.770	54.281.199

Respecto a los beneficios otorgados internamente:

El detalle de los Costos de explotación se indica en el siguiente cuadro:

	2015 M$	2014 M$
Salario y Beneficio al personal	(26.009.144)	(23.951.103)
Materiales e insumos de Enseñanza	(1.042.400)	(682.702)
Arriendos	(1.627.254)	(1.567.636)
Becas Otorgadas y otros beneficios	(1.385.169)	(1.260.355)
Depreciación	(988.252)	(925.820)
Total costos de explotación	(31.052.219)	(28.387.616)

Información capturada de los Estados de Resultados de la Universidad en el año 2015.

CUADRO RESUMEN

TIPO DE INGRESO	UNIDAD DE PRESUPUESTOS M$	UNIDAD DE BENEFICIOS M$	UNIDAD DE GESTION AUDITORA M$
BECAS INTERNAS	0 (BENEFICIO OTORGADO POR UNIVERSIDAD)	143.336	143.336
BECAS EXTERNAS	14.101.762	14.093.73	14.101.762
REBAJAS INTERNAS	0(BENEFICIO OTORGADO POR LA UNIVERSIDAD)	NO MANEJA INFORMACION SOBRE REBAJAS	2.120.955

FONDO SOLIDARIO DE CREDITO UNIVERSITARIO (FSCU)	5.034.615	7.767.400	7.767.400
CREDITO CON GARANTIA ESTATAL (CGE O CAE)	4.333.941	4.333.941	4.394.436
PAGOS FAMILIA	7.352.327	No maneja pagos familia	7.352.327
TOTAL	-	-	35.880.217

Elaboración Propia

En el año 2015, el nivel de error bajo considerablemente, esto debido a que se consideraron las causas de errores que ocurrieron en el año 2014. Aún con esto, durante el año 2015 se observaron las siguientes falencias:

2.2.1 Becas Externas: Persiste problema de falta de actualización de estados académicos de alumnos. Esto compete a la Unidad Académica, y tiene que ver con el proceso por el que debe pasar la información. Desde secretaría de estudios de cada facultad, aranceles y finalmente la unidad académica. El proceso es demasiado extenso, y esta es la razón de la lentitud en los cambios de estados académicos. Además, a pesar de que la contabilización de las becas, en cuanto a las formalidades de registro se uniformó (por ejemplo, número de documento), existe una guía de tratamiento para aquellas becas externas que contienen una parte interna. Por ejemplo, a los afectados del terremoto en el norte del país, y el gran incendio de Valparaíso, se les concedió una beca, que financiaba el 100% del arancel referencial, y el delta entre el arancel referencial y el arancel real, más el derecho básico, debía en primera instancia ser cubierto por una beca interna. Sin embargo, no existen las formalidades que acrediten o certifiquen esta medida, por lo que existía duda si se debía otorgar el beneficio internamente al alumno.

2.2.2 Becas Internas: bajaron considerablemente el error en su registro, sin embargo, falta un criterio uniforme respecto a cómo se informan

alumnos beneficiarios. Respecto a alumnos que poseen becas internas de excelencia académica, no existe mayor riesgo, ya que estas cubren el 100% del arancel real, sin embargo, aquellas becas que solo cubren una parte del arancel, son propensas a errores debido a la manera en que se informan estas becas, normalmente sin montos, informadas solo como la diferencia entre el arancel referencial y real, que, de acuerdo al tipo de beca, también puede incluir el derecho básico, y en la que incluso, la unidad de beneficios no tiene certeza de la forma de informarlas.

2.2.3 Rebajas Internas: A pesar de la baja en los errores de las rebajas, persisten los errores en los números de documentos, ajustes y contabilización. Otro error importante, es la forma extemporánea en que se cargaban las rebajas, pudiéndose durante el año 2015, cargarse una rebaja 2014, lo que provocaba un efecto dominó, ya que, al ingresar tardíamente la rebaja, si el alumno tenía otro beneficio, como CAE, y este debía devolverse al banco para poder hacer ingreso de la rebaja que es más conveniente para el alumno, al ser devuelto extemporáneamente, la universidad se veía castigada con intereses.

2.2.4 Fondo Solidario de Crédito Universitario: El monto de FSCU no contiene mayor error, debido a que para la firma del pagaré FSCU en el mes de noviembre de cada año, se realizan constantes cuadraturas y mediciones para asegurar el correcto monto en el documento firmado por el estudiante. Si existen ajustes posteriores, se realizan Notas de Crédito o Débito.

2.2.5 Crédito con Garantía Estatal: Respecto al CGE, al igual que en el Fondo Solidario, se realizaron cuadraturas periódicas, para evitar el pago de intereses por devoluciones extemporáneas, Por lo que además se aseguró el registro y las devoluciones del 100% de los beneficiarios.

2.2.6 Pagos familia: Se encuentran todos registrados, de forma correcta, sin un número de documento en específico, ya que suele ser el nombre y apellido de quien recibe el pago.

A modo de resumen, se puede concluir que, durante el año 2015, que las diferencias encontradas entre la información proporcionada por las unidades y los Estados Financieros, se debe principalmente a:

- Lentitud en el proceso por los que pasa la información entre unidades, lo que provoca falta de actualización de la misma.
- Falta de criterios uniformes y entrega de información detallada.
- Falta de conocimientos contables por el personal encargado de registros. (Rebajas)
- Ausencia de distinción entre beneficios de pregrado, PCE, Postgrado y otros.

Por lo que podemos concluir que el Sistema Contable ha funcionado correctamente y se encuentra adaptado al giro educacional, sin embargo, debido a error humano, la información contiene errores.

2.3 Estados Financieros 2016

El Estado de Resultado presentado por la Universidad, refleja de la siguiente forma los ingresos arancelarios:

NOTA 17 Ingresos Ordinarios, costos de Explotación y Gastos de Administración

El detalle de los Ingresos Ordinarios se indica en el siguiente cuadro:

	2016 M$	2015 M$
Aportes Fiscales	4.548.465	4.675.020
Aportes Reglamentarios	9.927.889	10.405.404
Aranceles y Otros	42.503.939	39.905.201
Matrículas y Otros	4.660.138	4.354.188
Donaciones para pago aranceles	22.336	10.372
Otros Ingresos	2.009.750	1.043.585
Total Ingresos ordinarios	**63.672.517**	**60.393.770**

El detalle de los Costos de explotación se indica en el siguiente cuadro:

	2016 M$	2015 M$
Salario y Beneficio al personal	(27.908.599)	(26.009.144)
Materiales e insumos de Enseñanza	(1.253.880)	(1.042.400)
Arriendos	(1.764.472)	(1.627.254)
Becas Otorgadas y otros beneficios	(1.208.667)	(1.260.355)
Depreciación	(1.060.678)	(988.252)
Total costos de explotación	(33.196.296)	(31.052.219)

Cuadro Resumen

TIPO DE INGRESO	UNIDAD DE PRESUPUESTOS M$	UNIDAD DE BENEFICIOS M$	UNIDAD DE GESTION AUDITORA M$
BECAS INTERNAS	0 (BENEFICIO OTORGADO POR UNIVERSIDAD)	165.096	165.096
BECAS EXTERNAS	4.963.580	2.965.600	2.963.600
REBAJAS INTERNAS	0(BENEFICIO OTORGADO POR LA UNIVERSIDAD)	NO MANEJA INFORMACION SOBRE REBAJAS	2.659.881
FONDO SOLIDARIO DE CREDITO UNIVERSITARIO (FSCU)	1.738.787	4.232.491	4.232.491
GRATUIDAD	19.284.085	20.163.749	20.163.749
CREDITO CON GARANTIA ESTATAL (CGE O CAE)	4.402.373	4.571.918	4.569.160
PAGOS FAMILIA	6.002.423	No maneja pagos familia	6.002.423
TOTAL	-	-	40.756.402

Elaboración Propia

En el año 2016, se perfeccionó el sistema, agregando un módulo especial para la unidad de gestión de auditoría, esto con la intención de identificar e individualizar los movimientos que hace la unidad respecto al manejo de los ingresos de pregrado. Además, se asumió el manejo de postgrados, lo que organizó de mejor manera la información arancelaria, al

ser una única unidad encargada de la información por estos conceptos. Se aumentaron las cuadraturas a una base maestra cada dos meses, y revisiones periódicas de cuentas estratificadas, como el CGE o Becas externas. La Unidad de gestión también tomó la determinación de realizar instructivos y manuales de procedimientos de aquellas materias manejadas por ellos, y que aún no se encontraban bien regularizadas, proceso que continúa hasta el presente año.

Un hito importante en este año, fue la incorporación de un nuevo beneficio, la Gratuidad, que cubre el 100% del arancel real del estudiante, y 100% de su derecho básico, de este 100%, el arancel referencial y derecho básico es cubierto por el estado a través del ministerio de educación, y la diferencia entre el arancel referencial y real debe ser cubierto por la Universidad a través de una cuenta de gratuidad institucional (para diferenciarla de la gratuidad ministerial, como costo e ingreso). Durante el año 2015 la Universidad estuvo preparando la forma de incorporar la gratuidad al sistema, su tratamiento y como contabilizarla, por lo que no hubo mayor problema, a nivel de sistema.

A pesar de todas las mejoras realizadas por la Unidad y en el Sistema, persisten las siguientes debilidades:

2.3.1 Becas Externas: A pesar de las cuadraturas periódicas, persiste la lentitud en el proceso por el que pasa la información, debido a la lenta actualización de los estados de los alumnos.

2.3.2 Becas Internas: Falta de criterio uniforme y registrado para su tratamiento y contabilización. Respecto al registro de un tratamiento uniforme para todas las unidades es porque ninguna unidad en específico quiere asumir la responsabilidad.

2.3.3 Rebajas Internas: Persisten los errores en los números de documentos, ajustes, contabilización y extemporaneidad en que se cargan las rebajas, Además se encontraron rebajas año 2015 con número 2016, por lo que existe la posibilidad que el personal encargado de las rebajas se encuentre intencionalmente cambiando el número de las rebajas para ocultar su extemporaneidad y las implicancias que pudieran tener en otros beneficios, especialmente con el CGE.

2.3.4 Fondo Solidario de Crédito Universitario: El monto de FSCU no contiene mayor error, debido a que para la firma del pagaré FSCU en el mes de noviembre de cada año, se realizan constantes cuadraturas y mediciones para asegurar el correcto monto en el

documento firmado por el estudiante. Si existen ajustes posteriores, se realizan Notas de Crédito o Débito.

2.3.5 Crédito con Garantía Estatal: Respecto al CGE, al igual que en el Fondo Solidario, se realizaron cuadraturas periódicas, para evitar el pago de intereses por devoluciones extemporáneas, Por lo que además se aseguró el registro y las devoluciones del 100% de los beneficiarios.

2.3.6 Gratuidad: En base a la experiencia, desde la primera carga se realizaron cuadraturas, de lo informado por la unidad de beneficios y lo cargado por la unidad de gestión, por lo que no se encontraron errores en contabilización. Lo que sí ocurrió durante este año es que un porcentaje de estudiantes que había sido informado por el ministerio como beneficiarios, en el último resultado del año (30 de septiembre del 2016), fueron informados como no beneficiarios, por lo que la Universidad debió asumir ese costo. Siendo ese el nuevo criterio, una estimación contable de los alumnos que beneficiaria la gratuidad ministerial para el año 2017.

2.3.7 Pagos familia: Se encuentran todos registrados, de forma correcta, sin un número de documento en específico, ya que suele ser el nombre y apellido de quien recibe el pago.

A modo de resumen, se puede concluir que, durante el año 2016, que las diferencias encontradas entre la información proporcionada por las unidades y los Estados Financieros, se debe principalmente a:

- Lentitud en el proceso por los que pasa la información entre unidades, lo que provoca falta de actualización de la misma.
- Falta de criterios uniformes y entrega de información detallada.
- Falta de conocimientos contables por el personal encargado de registros. (Rebajas)

Por lo que podemos concluir que el Sistema Contable ha funcionado correctamente y se encuentra adaptado al giro educacional, sin embargo, debido a error humano, la información contiene errores.

2.4 Estados Financieros 2017

Estado de Resultado al 30 de septiembre 2017:

ESTADO DE RESULTADOS	1 DE ENERO AL □ 31.03.2017 □ 30.06.2017 X 30.09.2017 □ 31.12.2017 M$
Ingreso de actividades ordinarias	44.521.065,0
Costo de ventas	-24.128.055,0
Resultado bruto	20.393.010,0
Otros ingresos	0,0
Costos de distribución	0,0
Gastos de administración	-21.517.684,0
Otros gastos, por función	-68.793,0
Otros resultados	149.566,0
Resultados de actividades operacionales	-21.436.911,0
Ingresos financieros	90.502,0
Costos financieros	-982.833,0
Participación en los resultados de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	24.752,0
Diferencias de cambio	0,0
Resultados por unidades de reajuste	-209.476,0
Resultados que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	0,0
Resultados, antes de impuestos	-1.077.055,0
Gasto por impuestos a las ganancias	0,0
Resultado procedente de operaciones continuadas	0,0
Resultado procedente de operaciones discontinuadas	0,0
RESULTADO DEL EJERCICIO	**-2.120.956,0**
Resultado atribuible a:	
La Corporación	0,0
Participaciones no controladoras	0,0

Otro resultado integral	0,0

RESULTADO INTEGRAL	**-2.120.956,0**
Resultado integral atribuible a:	
La Corporación	-2.120.956,0
Participaciones no controladoras	0,0

Estado de Resultado Trimestral presentado a la Contraloría General de la República, preparado por ejecutivo de la Unidad de Gestión, Revisado por el Jefe de Contabilidad, Autorizado por el Prorrector.

Cuadro Resumen con fecha de corte 30 de septiembre del 2017.

TIPO DE INGRESO	UNIDAD DE PRESUPUESTOS M$	UNIDAD DE BENEFICIOS M$	UNIDAD DE GESTION AUDITORA M$
BECAS INTERNAS	Sin Información 2017	182.529	182.529

BECAS EXTERNAS	Sin Información 2017	4.461.465	4.461.465
REBAJAS INTERNAS	Sin Información 2017	Sin Información	2.332.358
FONDO SOLIDARIO DE CREDITO UNIVERSITARIO (FSCU)	Sin Información 2017	3.724.942	3.690.701
GRATUIDAD	Sin Información 2017	21.539.140	21.539.140
CREDITO CON GARANTIA ESTATAL (CGE O CAE)	Sin información 2017	4.669.784	4.669.784
PAGOS FAMILIA	Sin información 2017	No maneja pagos familia	5.012.126
TOTAL	-	-	41.888.105

Elaboración Propia

La diferencia de tres mil millones entre el Estado de Resultado preparado para contraloría y el cuadro resumen, es debido a que los ingresos contenidos en el primero incluyen los ingresos diferidos, es decir, marzo a diciembre, por concepto de aranceles, y en el cuadro resumen, aparece el total de lo recaudado hasta septiembre.

En el año 2017, se continua el mejoramiento del sistema, creando un nuevo módulo para las reversas de arancel y derecho básico, de forma manual (por ejemplo en el caso de alumnos que finalmente no fueron regulares durante el periodo, finalmente retractaron su ingreso a la universidad o cualquier otro motivo plausible, ya que a principios de cada mes, se cierra el periodo del mes anterior, por lo que no se pueden realizar reversas automatizadas diferidas, este nuevo módulo permite reversar aquellos errores anteriores. Además, continúan las cuadraturas periódicas. Otro cambio es que se decide llevar la Gratuidad en una sola cuenta, no diferenciando la ministerial de la institucional, sino que

cuando ingresen los dineros fiscales por este beneficio realizar un ajuste entre el ingreso ministerial y el costo institucional, contra la gratuidad total, pudiendo así distinguirlas entre sí.

Una determinación importante ocurrida durante el presente año es que se decide que la Unidad de Gestión Auditora tome bajo su responsabilidad el ingreso de las rebajas y cuadratura de estas, debido a los errores persistentes en años anteriores por causa humana, tomando la Unidad de Aranceles un rol intermediario entre la Unidad de Gestión y las Secretarías de Estudio. Este cambio comenzará a regir en el año 2018.

La Unidad de Beneficios comunica que al menos 20 alumnos no fueron informados como beneficiarios Ministeriales entre los años 2014 a 2016 por errores por parte de la Universidad, por lo que, por la extemporaneidad del descubrimiento de estos errores, la Universidad debe asumir el costo de estos beneficios.

A pesar de todas las mejoras realizadas por la Unidad y en el Sistema, persisten las siguientes debilidades:

2.4.1 Becas Externas: Persiste la lentitud en el proceso por el que pasa la información, debido a la lenta actualización de los estados de los alumnos.

2.4.2 Becas Internas: La Unidad de Gestión comienza a realizar un procedimiento respecto al tratamiento de Becas Internas debido a la falta de uniformidad de criterios para su tratamiento.

2.4.3 Rebajas Internas: Persisten los errores en los números de documentos, ajustes, contabilización y extemporaneidad en que se cargan las rebajas.

2.4.4 Fondo Solidario de Crédito Universitario: El monto de FSCU no contiene mayor error, debido a que para la firma del pagaré FSCU en el mes de noviembre de cada año, se realizan constantes cuadraturas y mediciones para asegurar el correcto monto en el documento firmado por el estudiante. Si existen ajustes posteriores, se realizan Notas de Crédito o Débito.

2.4.5 Crédito con Garantía Estatal: Respecto al CGE, al igual que en el Fondo Solidario, se realizaron cuadraturas periódicas, para evitar el pago de intereses por devoluciones extemporáneas, Por lo que además se aseguró el registro y las devoluciones del 100% de los beneficiarios.

2.4.6 Gratuidad: Se encuentra presentada razonablemente, se decide llevar su registro en una cuenta única, sin distinción entre beneficio ministerial e institucional.

2.4.7 Pagos familia: Se encuentran todos registrados, de forma correcta, sin un número de documento en específico, ya que suele ser el nombre y apellido de quien recibe el pago.

A modo de resumen, se puede concluir que, durante el año 2017, que las diferencias encontradas entre la información proporcionada por las unidades y los Estados Financieros, se debe principalmente a:

- Lentitud en el proceso por los que pasa la información entre unidades, lo que provoca falta de actualización de la misma.
- Falta de criterios uniformes y entrega de información detallada.
- Falta de conocimientos contables por el personal encargado de registros. (Rebajas)

Por lo que podemos concluir que el Sistema Contable ha funcionado correctamente y se encuentra adaptado al giro educacional, sin embargo, debido a error humano, la información contiene errores.

Se han tomado en cuenta estos errores y la Universidad para el año 2018 realizará una restructuración de las áreas mencionadas que ya decretada.

Etapa 7: Análisis y Discusión de resultados.
En esta etapa las actividades a realizar son:

- Ordenar los datos para presentar la información obtenida en libros, artículos, páginas web, instructivos y manuales de procedimiento, de manera que se encuentren coherentes para el lector y el objetivo general.
- Capturar y transcribir la información obtenida en las entrevistas, una vez realizada la transcripción se enviará a entrevistados para su validación.
- Comprar los resultados obtenidos en las entrevistas para llegar al resultado respecto a la evaluación del sistema.

Etapa 8: Conclusiones y elaboración de informe final.

- Identificar las conclusiones en función a los objetivos y acorde al análisis de la información.
- Realizar conclusión del trabajo de investigación realizado, a partir de la discusión e interpretación de los resultados obtenidos.

- Redacción del informe final de tesis, tomando en cuenta los criterios establecidos en el Reglamento de Titulación y Prácticas Profesionales de la Escuela de Auditoría.

CAPITULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En base a la información obtenida en la entrevista en profundidad realizado a 3 jefaturas de la Universidad sujeto de estudio y relacionados con la implementación del nuevo sistema, se analizará por categorización y subcategorización los resultados. Para este análisis cualitativo se usó además Atlas Ti (Ver Anexo 1.4), en el que se agruparon y graficaron las respuestas de los participantes.

1.- **ADMINISTRACION**

1.1 **Comunicación**

Jefe de Contabilidad

1.- Contabilidad es una unidad conformada por trabajadores que llevan una gran cantidad de años en sus cargos por esta razón: ¿estuvieron reacios al cambio de sistema contable?

R: El personal más antiguo, generalmente es reacia al cambio; preguntaban ¿Cuál es el aporte?

2.- ¿el proceso de convergencia y adaptación fue difícil?

R: La verdad no hubo mayor problema en el proceso de convergencia. Fue un proceso migratorio de los saldos del sistema anterior.

3.- ¿Cuál es la situación y visión actual del personal de contabilidad con respecto al nuevo sistema?

R: Ahora está mucho mejor, el personal confía más en las capacidades del sistema, pero si se puede seguir avanzando.

Jefe de Aranceles

4.- De acuerdo con su perspectiva, ¿Cuáles han sido los principales cambios que el nuevo sistema ha producido en su unidad?

R: El principal cambio producido por el nuevo sistema de acuerdo con mi perspectiva es la rapidez con la que hoy se atienden las solicitudes. El día de hoy, si un estudiante viene con una inquietud sobre sus pagos o beneficios, enviamos la solicitud a la unidad de gestión

para su revisión y ajuste, y en una hora ya se encuentra solucionado si no tiene mayor complejidad.

5.- ¿Cuáles son los problemas que han surgido desde que se implementó el nuevo sistema?

R: Se reflejó una falta de criterios uniformes, y gente que desconocía el manejo de la cuenta del estudiante.

6.- ¿Qué cambios cree necesarios para mejorar el sistema?

R: Es necesario automatizar más procesos, y eliminar ciertos procesos innecesarios por los que pasa la información.

Supervisora Unidad

7.- Como usuaria directa del sistema ¿cuáles son las necesidades del sistema?

R: Se necesita un sistema más automatizado, de todo el proceso de registro una vez sea validado como alumno.

8.- Al ser la Unidad que se encarga de los Ingresos por conceptos arancelarios y conoce mejor el sistema, se encuentra directamente relacionada a las otras unidades, ¿El proceso por el cuál fluye la información es el correcto o podría mejorar?

R: El proceso por el que pasa la información tiene que mejorar, como Unidad encargada de registrar y devengar la deuda de los estudiantes debemos obtener la información y validez de una sola unidad, no recibir solicitudes por parte de las mismas facultades o de la Unidad de Aranceles porque el alumno fue a reclamar que no podía pagar. Tiene que haber un orden lógico y un procedimiento que todos sigan.

1.2 Fiabilidad

Jefe de Contabilidad

11.- En cuanto a la fidelidad de la información, como encargado de contabilidad y de los estados financieros, es un punto fundamental que el sistema sea capaz de captar **TODA** la información, procesarla **CORRECTAMENTE** y entregarla **OPORTUNA Y FIDEDIGNA,** ¿usted considera que el sistema ha cumplido con las características señaladas con anterioridad?

R: Si, completamente, el sistema ha contribuido en fidelizar la información.

Supervisora Unidad

12.- ¿En qué áreas o módulos del sistema ha sido necesario realizar más mejoras o cambios?

R: Se han realizado varios cambios para mejorar en cuanto al registro, en la medida que se han generado análisis masivos de la información. Ahora, en mi opinión el módulo que más cambios a tenido es el de registros de deuda, en el que se han separado los conceptos por programa, ya sea programas regulares, programas especiales, programas de continuidad de estudios, entre otros.

13.- ¿Cuáles son los errores comunes en el proceso de información?

R: Los errores más comunes son que no hay continuidad del proceso, es decir, la información proviene de las distintas facultades y es enviado a las unidades correspondientes, como Aranceles, División Académica, Beneficios y finalmente Gestión y Proyectos; pero una vez recepcionado no hay claridad si la información ya pasó por todos los VB anteriores para registrarlo, en vez de ser recepcionado solo por una Unidad y última que verifique todos los VB que debe tener.

1.3 Comparabilidad

Jefe de Contabilidad

14.- En comparación al sistema contable anterior ¿qué cambios observa usted en la Unidad de Contabilidad a nivel general en la Universidad?

R: Antiguamente para que centralizáramos las remuneraciones, por ejemplo, podíamos demorarnos hasta 4 o 5 meses, hoy nos demoramos, si es que no hay problema, nos demoramos unos 10 o 15 minutos.

15.- ¿Usted aprobaría el cambio o preferiría cambiar de sistema o volver al sistema anterior?

R: Apruebo el cambio de sistema y ya no es opción volver al sistema anterior, porque es mucho riesgo y además ya no tiene soporte.

Jefe Aranceles

16.- Si bien la Unidad de Aranceles no utiliza el nuevo sistema contable, ¿Usted ha visto un cambio producto del cambio de sistema en su Unidad?

R: Ahora el sistema aranceles está más actualizado, precisamente porque los ajustes son en el momento, por lo que los ejecutivos ven información al día para la revisión de las cuentas de los estudiantes.

1.4 Control

Jefe de contabilidad

17.- ¿Considera adecuada creación de una nueva unidad para la gestión del nuevo sistema contable, en especial para el control y revisión de los ingresos por conceptos arancelarios?

R: Sí, estoy completamente convencido de que la decisión de la creación de la unidad fue la adecuada

Jefe Aranceles

18.- ¿Qué le parece la creación de la Unidad de Gestión?, ¿Considera que contribuyó para una mejor atención del estudiante?

R: Si, Contribuyó en la actualización de los beneficios, ajustes más rápidos, lo que genera que acá se atienda en menor tiempo al estudiante.

19.- ¿Considera adecuada creación de una nueva unidad para la gestión del nuevo sistema contable, en especial para el control y revisión de los ingresos por conceptos arancelarios?

R: Si, La creación de la unidad fue lo adecuado, era necesario llevar un control de los aranceles.

Supervisora Unidad

20.- ¿Consideras que ha sido adecuado que la Unidad sólo este conformada por auditores y futuros auditores, en cuanto a la necesidad de conocimientos contables o de otro tipo para manejar el sistema, o sería más adecuado otro profesional?

R: Creo que es necesario que la unidad esté conformada por profesionales que tengan conocimientos contables, ya sea profesional o técnico, en ese orden de prioridad, puesto que más allá del entendimiento es por el nivel de responsabilidad que conlleva la Unidad y con el fin de evitar errores que pueden ser significativos.

21.- ¿Está de acuerdo con el control realizado por las otras Unidades relacionadas con los Ingresos Arancelarios?

R: Creo que el control se podría mejorar, que no sea solo un análisis individual en la medida que el alumno no puede realizar algún trámite, si no que anticipar y notificar a todos los alumnos que tienen deuda y deban dirigirse a la Unidad correspondiente para regularizar su situación.

2.- CONTABILIDAD

2.1 Comunicación

Jefe Contabilidad

22.- ¿Cómo ha cambiado la comunicación entre cada sección de la unidad de contabilidad?

R: La comunicación entre unidades ha mejorado, sobre todo la rapidez, antes el proceso de la información podía durar meses.

Jefe Aranceles

23.- La Unidad de Aranceles tiene directa comunicación con la Unidad de Gestión debido a que esta última completa los requerimientos de la Unidad de Aranceles (Como por ejemplo ajustes contables en cuentas de alumnos), ¿la respuesta a estos requerimientos ha sido rápida, se ha mantenido, o es más lenta desde el cambio de sistema?

R: Yo diría que la respuesta a las solicitudes de los alumnos es cada vez más rápida, esto tiene que ver con que la Unidad a crecido.

Supervisora Unidad

24.- ¿Cuáles son las principales debilidades que es necesario cambiar en el nuevo sistema?

R: Los errores más comunes, tienen que ver con que hay registros que son masivos en el inicio del proceso de matrículas como los derechos básicos y aranceles, en el que no hay margen de error, pero los registros posteriores por ingresos extemporáneos o ingresos especiales si puede existir un error por ser un registro manual, ahora ninguno que no se pueda detectar y corregir a tiempo.

2.2 Fiabilidad

Jefe Contabilidad

25.- ¿Ha contribuido de alguna manera el nuevo sistema en cuanto a la preparación de los Estados Financieros?

R: Si, el sistema ha contribuido en la exactitud de los datos, en la fiabilidad de la información.

Supervisora Unidad

26.- ¿Considera que con la información entregada por el sistema y la Unidad de Gestión, los Estados Financieros se encuentran preparados y presentados bajo una base más fidedigna y son más fiables?

R: Gracias al sistema de SONDA es posible entregar una información más certera y rápida, lo que antes me imagino con un sistema manual era posible, pero en un período más largo y con información posiblemente errónea.

2.3 Comparabilidad

Jefe Aranceles

27.- Los ejecutivos de la Unidad de Aranceles son los encargados de recibir reclamos por errores en cuentas contables de alumnos, ¿Usted considera que estos errores basándose en el volumen de reclamos, han disminuido, se han mantenido o han aumentado desde el cambio de sistema?

R: La verdad es que los reclamos han disminuido bastante, antes teníamos filas interminables de alumnos con reclamos, hoy, hay temporadas bajas en que vienen muy pocos estudiantes. Más que nada vienen aquellos que necesitan regularizar sus reincorporaciones, o repactar.

Supervisora Unidad

2.4 Control

Jefe Contabilidad

28.- ¿Qué opina respecto a que sólo sean auditores los encargados del control y manejo de las cuentas corrientes estudiantiles (Ingresos Arancelarios)?

R: Era necesario y adecuado que gente que tuviera más que una noción de contabilidad controlara las cuentas de los estudiantes, que era lo que hacía falta.

Jefe Aranceles

29.- Actualmente las rebajas están siendo ingresadas en el sistema por un ejecutivo de su unidad, sin embargo, el resto de los beneficios se ingresan en la unidad de Gestión, ¿Qué le parece a usted la propuesta de que sea la Unidad de Gestión la encargada de la totalidad de beneficios y su control?

R: Me parece necesario que la unidad de gestión controle la totalidad de beneficios, para llevar un mejor control de las rebajas. En la actualidad existen muchos problemas con las secretarías de estudios, ellas tienen sus criterios, acá tenemos otros, a veces nos envían

estudiantes para la resolución de la rebaja, y la resolución ya se encuentra lista. Falta organización en los procesos

Supervisora Unidad

30.- ¿podría realizarse un cambio en el sistema para eliminar o disminuir la propensión a errores o considera que cumple su objetivo tal y como esta?

R: Creo que hoy los errores que pueden existir son por falta de capacitación a usuarios que tienen directo acceso a las cuentas corrientes de los alumnos, y es allí donde debemos gestionar el error, no tan solo corrigiendo, si no capacitando para que no vuelva a ocurrir.

31.- ¿El sistema ha contribuido en la seguridad de la información en cuanto acceso y cambios contables en el sistema?

R: Si, el sistema ha contribuido a la seguridad porque en cada cierre contable o bien cuentas que ya cerraron, simplemente el sistema no permite continuar con el registro por lo que genera un control también y seguimiento en los procesos que han cambiado.

32.- ¿Cuáles son los errores más comunes en el registro de la información?

R: Los errores más comunes, tienen que ver con que hay registros que son masivos en el inicio del proceso de matrículas como los derechos básicos y aranceles, en el que no hay margen de error, pero los registros posteriores por ingresos extemporáneos o ingresos especiales si puede existir un error por ser un registro manual, ahora ninguno que no se pueda detectar y corregir a tiempo.

3.- FINANZAS

3.1 Comunicación

Jefe Contabilidad

33.- Contabilidad proporciona información a Finanzas para la toma de decisiones respecto a la Administración de recursos, ¿Considera que el sistema de información a contribuido en el proceso de información?

R: Ha habido cambios positivos en el proceso de la información, pero esos cambios yo creo que han sido apreciados por el nuevo personal y por los que participamos en el cambio de sistema, hay gente que quiere seguir con lo antiguo, ha costado esa interacción, pero hay personal que me ha sorprendido gratamente, que quiere mejorar la comunicación con las otras unidades. Recién la gente está reconociendo las mejoras.

Supervisora Unidad

34.- La Unidad de gestión se comunica directamente con los cajeros de la Universidad en cuanto a la captación de ingresos, dudas sobre el sistema por parte del personal de caja y capacitaciones, ¿Usted cree que el sistema de información es el adecuado?, ¿qué cambios haría?

R: El sistema de información no es el óptimo, puesto que muchas veces el canal de información es vía telefónica, también hace falta un procedimiento en cuanto a cualquier duda de cómo proceder los cajeros sepan a quien dirigirse.

3.2 Fiabilidad

Jefe Contabilidad

35.- ¿Ha afectado de alguna manera al presupuesto de la Universidad y la proyección de cobertura de sus obligaciones, el nuevo sistema?

R: Si, el sistema ha contribuido en la exactitud de los datos, en la fiabilidad de la información. Un ejemplo es la estimación de la Incobrabilidad, antes la incobrabilidad era estimada en un 20%, logramos bajar la tasa de incobrabilidad al 7% y con expectativas de llegar a la actualidad de llegar al 3%, porque tenemos controlado todo el universo de transacciones arancelarias. Además, tenemos otro control; el alumno, porque puede ver su cuenta en línea, llevar un control de sus movimientos en el portal.

36.- ¿Las estimaciones relacionadas con activos han sido correctas dentro del rango normal de desviación?, para conceptos presupuestarios.

R: Antiguamente las cuentas de los estudiantes se llevaban en una cuenta externa al programa contable, la gran decisión el año 2014 fue incorporar la cuenta del estudiante a FIN700, antes, simplemente eran saldos, no se hacía mayor análisis, por lo tanto, lo lógico era que estuviera en FIN700. Además, los movimientos de los estudiantes sufren muchos cambios por lo que hay que realizar muchas estimaciones, por ejemplo, con los beneficios, que no llegan inmediatamente, por lo que tuvimos que pensar primero en algo que funcionara, por eso se crean también los beneficios provisorios, eso antes nadie lo había pensado por lo tanto veían como imposible hacerlo. Ahora se pueden estimar con mucha más exactitud.

Jefe Aranceles

37.- La Unidad de Aranceles es la encargada de realizar los decretos para egresos arancelarios, registradas en el sistema contable previamente por la Unidad de Gestión, ¿Usted confía en la fidelidad de la información registrada en el nuevo sistema y por la Unidad para su Gestión?

R: Si, Confío que la información ahora es más fiable porque ha habido una mejora notable en todos los procesos de la información arancelaria.

Supervisora Unidad

38.- Los egresos por conceptos arancelarios calculados por la unidad de gestión se encuentran fiscalizados por la Unidad de Auditoría Interna de la Universidad y Fiscalía, respecto a esto ¿el sistema ha funcionado óptimamente para el cálculo y registro de estos egresos o propondría algún cambio?

R: En el cálculo y registro ha funcionado bien, hoy existe un registro claro de la forma, fecha y concepto que pagó pudiendo identificar a los alumnos que por distintos motivos se debe devolver lo recaudado.

3.3 Comparabilidad

Jefe Contabilidad

39.- ¿El nuevo sistema solucionó los problemas existentes producidos por el anterior sistema contable utilizado?

R: Sí, el nuevo sistema solucionó los problemas, pero como te dije, siempre se puede seguir mejorando.

Jefe Aranceles

40.- Respecto a las renegociaciones, también llamadas repactaciones, realizadas y registradas por la unidad de aranceles, ¿El cambio de sistema ha generado algún problema en el proceso de realización de repactaciones?

R: Antes las repactaciones tenían una gran parte del proceso que era manual, por ejemplo, el número correlativo, hoy, todo es más automatizado, lo que simplifica el proceso, aunque nos ha pasado a veces que han ocurrido errores de sistemas donde se duplican repactaciones, pero son contadas.

41.- Actualmente existen más formas de pago que en el sistema anterior, ¿Usted considera que el volumen de estudiantes que acuden a pagar presencialmente a caja ha disminuido?

R: Si, El volumen de estudiantes disminuyó también porque ahora pagan mayormente por internet.

42.- ¿Considera que los estudiantes se encuentran más satisfechos con el nuevo sistema de información?

R: Si, se ve en el volumen de reclamos o solicitudes que se reciben.

3.4 Control

Supervisora Unidad

43.- ¿Se ha cumplido con los protocolos de tratamiento de ingresos o egresos por conceptos arancelarios?

R: Existe una capacitación presencial previa de como registrar las cuentas relacionadas con ingresos y un seguimiento, ya que, de haber un problema en el registro original, conlleva a problemas de pago, ingreso de beneficios y finalmente de reclasificación. De todas maneras, no hay un procedimiento escrito el cual sería necesario confeccionar.

CAPITULO IV

DISCUSION DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación se basa en el sistema de información arancelario contable de una Universidad pública que se ubica en la región de Valparaíso.

Para cumplir con los objetivos definidos previamente, se realizó análisis documental, del cual se obtuvo evidencia para sustentar el contenido de esta investigación; acceso a libros mayores, estados financieros, instructivos, procedimientos, organigrama, personal directo, jefatura a cargo de las unidades relacionadas. Además, se aplicaron procedimientos de observación al personal, a su trabajo, se reprocesaron bases de datos y se indagó respecto a temas estratificados en relevancia para esta investigación. Gracias a este análisis se pudo llegar a una conclusión respecto al Control Interno y Estados Financieros relacionados al Sistema de Información, para obtener un resultado respecto a su implementación.

Sobre el Control Interno, ha tenido una mejora generalizada y sostenida en cuanto a la contratación de personal más calificado en áreas contables, la conciencia de que personal más capacitado en esta área es necesario para administrar ingresos arancelarios, la necesidad de comunicación oportuna y menos procesos burocráticos, el manejo adecuado de claves en cuanto a la individualidad de uso y perfiles adecuados a un cargo.

Los Estados Financieros cada año se han fidelizado, debido a la disminución de errores, lo que también ha llevado al cálculo de estimaciones más exactas.

Aquellas áreas que mantienen un riesgo en sus procesos se encuentran identificadas y con miras a realizar mejoras próximas.

Lo referente a las entrevistas en profundidad realizadas a las jefaturas de Contabilidad, Aranceles y Gestión de Auditoría, puede concluirse, respecto a la perspectiva de cada uno, que todos creen y están de acuerdo que la implementación del sistema fue la adecuada para mitigar los riesgos, la propensión a errores y la comunicación, sin embargo, también creen que es fundamental cambios en el proceso de la información; por excesiva lentitud y requerimientos innecesarios de autorizaciones de un mismo tema por distintas unidades. Además, manifiestan que, aunque el sistema funciona bien, pero puede seguir mejorando, automatizando más los procesos para mitigar el error humano, respecto a este error es por un cargo inadecuado para las capacidades con las que cuenta el personal a cargo y a pesar de constantes capacitaciones, no ha sido suficiente para reparar las falencias en los conocimientos contables que poseen.

CONCLUSIONES

Los sistemas de información han cobrado fuerza en su presencia, aplicación e importancia en la sociedad y las entidades, a través de los años. Si en un principio eran destinados como herramienta para realizar ciertas operaciones comunicacionales, y custodiar la información, de formas elementales, hoy son considerados tan importantes como el capital humano.

Las universidades requieren de un sistema que recopile, procese, almacene y exhiba la información de manera competente y fiable, no sólo para cumplir con requerimientos legales, sino que también para la toma de decisiones y la entrega oportuna y fidedigna a los estudiantes, así como responder a sus requerimientos. Si bien ha sido un proceso de concientización lento, ha sido sostenido. Ha influido el revuelo educacional que se ha estado gestando desde el año 2010, siendo el clímax, el beneficio de la gratuidad educacional el año 2016, a los estudiantes que cumplen con requisitos académicos y económicos, siendo posible la existencia de otros cambios sociales y educacionales que pueden requerir cambios en los sistemas de información universitarios, especialmente por el cambio de gobierno próximo.

La Universidad sujeto de estudio de esta investigación, es parte de las entidades que se han concientizado respecto a la necesidad de un sistema de información adecuado a las operaciones, a los requerimientos del alumnado y requerimientos legales de la Contraloría General de la República, como otros organismos públicos y privados, por ejemplo, instituciones bancarias, en parte, por los riesgos identificados en auditorías y revisiones de la información institucional, siendo el reflejo de esto, la implementación de un nuevo sistema de información contable financiera para los ingresos por conceptos educacionales, adaptado al giro operacional; la educación, no sólo culminando en la implementación

analizada, sino que también llevando a cabo un proceso de mejoramiento sostenido a través del tiempo, así como la corrección de errores pasados que aún persisten.

En base al análisis de evidencia recaudada para la presente investigación, por medio de documentos, entrevistas y procedimientos de auditoría como la indagación y observación, el reprocesamiento y examen de videncias, se puede concluir que la implementación del nuevo sistema de información arancelario contable, logró fidelizar la información para la preparación y presentación de los Estados Financieros, así como la creación de la unidad conformada por auditores, para la administración de las cuentas estudiantiles fue la adecuada, sin embargo, aún es necesario la automatización de más procesos, para mitigar el error humano, y mejorar la oportunidad de la información.

BIBLIOGRAFIA

Libros:

- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno. Santafé de Bogotá; Colombia: McGraw-Hill*
- Lybrand, C.&.(1997) *Los nuevos conceptos del control interno (COSO). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.*
- Salazar, G.T (2011). *Manual de Auditoría. Santiago: Thomson Reuters Puntolex*

Páginas web:

- Orellana L., Gaete J. Gaete H. (Diciembre del 2012), Universidad de Chile, revisado el 23 de Junio del 2017, http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108152/Orellana%2C%20Luis.pdf?sequence=4
- Arjuss, (25 de Julio del 2012), de http://arjuss.blogspot.cl/2012/07/definicion-de-auditoria.html
- Colegio de Contadores de Chile A.G. Norma número 3,(Agosto 2012). Revisado el día 22 de Junio del 2017, de http://portal.chilecont.cl/wp-content/uploads/2016/07/NAIG-Norma-3.pdf
- Orlando Mella (1998), respecto a la investigación cualitativa, http://www.epiclin.unicauca.edu.co/archivos/Naturaleza%20de%20la%20investigacion%20cualitativa.pdf http://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf
- Reflexiones acerca de los sistemas de información universitarios ante los desafíos y cambios generados por los procesos de evaluación y acreditación, (Enero 2008). Revisado el día 23 de agosto del 2017, de http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n1/a12v13n1.pdf

ANEXOS

1. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Supervisora Unidad de Gestión

1. Como usuaria directa del sistema ¿cuáles son las necesidades del sistema?

   R: Un sistema más automatizado, en que sea automático todo el proceso de registro una vez sea validado como alumno UV.

2. ¿Cuáles son las principales debilidades que es necesario cambiar en el nuevo sistema?
   R: Que emita informes a la fecha de corte que uno requiera, donde se vean todos los devengos y pagos realizados.

3. Al ser la Unidad que se encarga de los Ingresos por conceptos arancelarios y conoce mejor el sistema, se encuentra directamente relacionada a las otras unidades, ¿El proceso por el cuál fluye la información es el correcto o podría mejorar?
   R: Tiene que mejorar sí, como Unidad encargada de registrar y devengar la deuda de los estudiantes debemos obtener la información y validez de una sola unidad, no recibir solicitudes por parte de las mismas facultades o de la Unidad de Aranceles porque el alumno fue a reclamar que no podía pagar. Tiene que haber un orden lógico y un procedimiento que todos sigan.

4. La Unidad de gestión se comunica directamente con los cajeros de la Universidad en cuanto a la captación de ingresos, dudas sobre el sistema por parte del personal de caja y capacitaciones, ¿Usted cree que el sistema de información es el adecuado?, ¿qué cambios haría?
   R: No es el óptimo, puesto que muchas veces el canal de información es vía telefónica, también hace falta un procedimiento en cuanto a cualquier duda de cómo proceder los cajeros sepan a quien dirigirse.

5. ¿En qué áreas o módulos del sistema ha sido necesario realizar más mejoras o cambios?
   R: Se han realizado varios cambios en cuanto al registro, en la medida que se han generado análisis masivos de la información. Ahora, en mi opinión el módulo que más cambios a tenido es el de registros de deuda, en el que se han separado los

conceptos por programa, ya sea programas regulares, programas especiales, programas de continuidad de estudios, entre otros.

6. ¿Cuáles son los errores comunes en el proceso de información?
   R: No hay continuidad del proceso, es decir, la información proviene de las distintas facultades y es enviado a las unidades correspondientes, como Aranceles, División Académica, Beneficios y finalmente Gestión y Proyectos; pero una vez recepcionado no hay claridad si la información ya pasó por todos los VB anteriores para registrarlo, en vez de ser recepcionado solo por una Unidad y última que verifique todos los VB que debe tener.

7. Los egresos por conceptos arancelarios calculados por la unidad de gestión se encuentran fiscalizados por la Unidad de Auditoría Interna de la Universidad y Fiscalía, respecto a esto ¿el sistema ha funcionado óptimamente para el cálculo y registro de estos egresos o propondría algún cambio?
   R: Si ha funcionado bien, hoy existe un registro claro de la forma, fecha y concepto que pagó pudiendo identificar a los alumnos que por distintos motivos se debe devolver lo recaudado.

8. ¿Considera que con la información entregada por el sistema y la Unidad de Gestión, los Estados Financieros se encuentran preparados y presentados bajo una base más fidedigna y son más fiables?
   R: Gracias al sistema de SONDA es posible entregar una información más certera y rápida, lo que antes me imagino con un sistema manual era posible, pero en un período más largo y con información posiblemente errónea.

9. ¿Consideras que ha sido adecuado que la Unidad sólo este conformada por auditores y futuros auditores, en cuanto a la necesidad de conocimientos contables o de otro tipo para manejar el sistema, o sería más adecuado otro profesional?
   R: Creo que es necesario que esté conformado por profesionales que tengan conocimientos contables, ya sea profesional o técnico, en ese orden de prioridad, puesto que más allá del entendimiento es por el nivel de responsabilidad que conlleva la Unidad y con el fin de evitar errores que pueden ser significativos.

10. ¿Se ha cumplido con los protocolos de tratamiento de ingresos o egresos por conceptos arancelarios?
    R: Existe una capacitación presencial previa de como registrar las cuentas relacionadas con ingresos y un seguimiento, ya que de haber un problema en el

registro original, conlleva a problemas de pago, ingreso de beneficios y finalmente de reclasificación. De todas maneras, no hay un procedimiento escrito el cual sería necesario confeccionar.

11. ¿Está de acuerdo con el control realizado por las otras Unidades relacionadas con los Ingresos Arancelarios?
    R: Creo que se podría mejorar, que no sea solo un análisis individual en la medida que el alumno no puede realizar algún trámite, si no que anticipar y notificar a todos los alumnos que tienen deuda y deban dirigirse a la Unidad correspondiente para regularizar su situación.

12. ¿podría realizarse un cambio en el sistema para eliminar o disminuir la propensión a errores o considera que cumple su objetivo tal y como esta?
    R: Creo que hoy día los errores que pueden existir son por falta de capacitación a usuarios que tienen directo acceso a las cuentas corrientes de los alumnos, y es allí donde debemos gestionar el error, no tan solo corrigiendo, si no capacitando para que no vuelva a ocurrir.

13. ¿El sistema ha contribuido en la seguridad de la información en cuanto acceso y cambios contables en el sistema?
    R: Si, porque en cada cierre contable o bien cuentas que ya cerraron, simplemente el sistema no permite continuar con el registro por lo que genera un control también y seguimiento en los procesos que han cambiado.

14. ¿Cuáles son los errores más comunes en el registro de la información?
    R: Hay registros que son masivos en el inicio del proceso de matrículas como los derechos básicos y aranceles, en el que no hay margen de error, pero los registros posteriores por ingresos extemporáneos o ingresos especiales si puede existir un error por ser un registro manual, ahora ninguno que no se pueda detectar y corregir a tiempo.

Jefe de Contabilidad

1. Contabilidad es una unidad conformada por trabajadores que llevan una gran cantidad de años en sus cargos por esta razón ¿estuvieron reacios al cambio de sistema contable?

R: De hecho, la gente más antigua, generalmente es reacia al cambio; preguntaban ¿Cuál es el aporte?, El grado de desconocimiento sobre el sistema

era tan alto, que la gente prefería llevar los movimientos de un Fondo Fijo, por ejemplo, en un Excel, en vez de registrarlo inmediatamente en el sistema, es decir no sabían las potencialidades de FIN700 y la verdad había dos razones de peso para cambiarse, primero la tecnología, y el soporte, por lo tanto, tuvimos que continuar con FIN700.

2. ¿el proceso de convergencia y adaptación fue difícil?

   R: La verdad no hubo mayor problema. Fue un proceso migratorio de los saldos del sistema anterior.

3. ¿Cuál es la situación y visión actual del personal de contabilidad con respecto al nuevo sistema?

   R: Ahora está mucho mejor, pero si se puede seguir avanzando.

4. Contabilidad proporciona información a Finanzas para la toma de decisiones respecto a la Administración de recursos, ¿Considera que el sistema de información a contribuido en el proceso de información?

   R: Fíjate que ha habido cambios, pero esos cambios yo creo que han sido apreciados por el nuevo personal y por los que participamos en el cambio de sistema, hay gente que quiere seguir con lo antiguo, ha costado esa interacción, pero hay personal que me ha sorprendido gratamente, que quiere mejorar la comunicación con las otras unidades. Recién la gente está reconociendo las mejoras.

5. ¿Cómo ha cambiado la comunicación entre cada sección de la unidad de contabilidad?

   Ha mejorado, sobre todo la rapidez, antes el proceso de la información podía durar meses.

6. En cuanto a la fidelidad de la información, como encargado de contabilidad y de los estados financieros, es un punto fundamental que el sistema sea capaz de captar TODA la información, procesarla CORRECTAMENTE y entregarla OPORTUNA Y FIDEDIGNA, ¿usted considera que el sistema ha cumplido con las características señaladas con anterioridad?

   R: Si, completamente.

7. ¿Ha afectado de alguna manera al presupuesto de la Universidad y la proyección de cobertura de sus obligaciones, el nuevo sistema?

R: Si yo creo que si, por la certeza del dato, ahora es más exacto, más en línea. Antes traspasábamos totales, no teníamos control de la realidad, esa caja negra que era el sistema arancelario. El sistema anterior tenía alto riesgo por eso, no había una lectura con confianza de las transacciones, y la solución fue traspasar la información al FIN. Un ejemplo es la estimación de la Incobrabilidad, antes la incobrabilidad era estimada en un 20%, logramos bajar la tasa de incobrabilidad al 7% y con expectativas de llegar a la actualidad de llegar al 3%, porque tenemos controlado todo el universo de transacciones arancelarias. Además, tenemos otro control; el alumno, porque puede ver su cuenta en línea, llevar un control de sus movimientos en el portal.

8. ¿Las estimaciones relacionadas con activos han sido correctas dentro del rango normal de desviación?

   R: Antiguamente las cuentas de los estudiantes se llevaban en una cuenta externa al programa contable, la gran decisión el año 2014 fue incorporar la cuenta del estudiante a FIN700, antes, simplemente eran saldos, no se hacía mayor análisis, por lo tanto, lo lógico era que estuviera en FIN700. Además, los movimientos de los estudiantes sufren muchos cambios por lo que hay que realizar muchas estimaciones, por ejemplo, con los beneficios, que no llegan inmediatamente, por lo que tuvimos que pensar primero en algo que funcionara, por eso se crean también los beneficios provisorios, eso antes nadie lo había pensado por lo tanto veían como imposible hacerlo. Ahora se pueden estimar con mucha más exactitud.

9. ¿Ha contribuido de alguna manera el nuevo sistema en cuanto a la preparación de los Estados Financieros?

   R: Si, en la exactitud de los datos, en la fiabilidad de la información.

10. En comparación al sistema contable anterior ¿qué cambios observa usted en la Unidad de Contabilidad a nivel general en la Universidad?

    R: Antiguamente para que centralizáramos las remuneraciones, por ejemplo, podíamos demorarnos hasta 4 o 5 meses, porque primero que entregaran el borrador del asiento de abajo, luego que pasara a presupuestos, luego a la unidad informática, y después de todo eso recién podíamos centralizar, el asiento hoy se genera automáticamente, hoy nos demoramos, si es que no hay problema, nos demoramos unos 10 o 15 minutos. Cerramos los balances más rápido, pero siempre podemos seguimos avanzando.

11. ¿Usted aprobaría el cambio o preferiría cambiar de sistema o volver al sistema anterior?

    R: Lo aprobaría y ya no es opción volver al sistema anterior, porque es mucho riesgo y además ya no tiene soporte.

12. ¿El nuevo sistema solucionó los problemas existentes producidos por el anterior sistema contable utilizado?

    R: Sí, pero como te dije, siempre se puede seguir mejorando.

13. ¿Considera adecuada creación de una nueva unidad para la gestión del nuevo sistema contable, en especial para el control y revisión de los ingresos por conceptos arancelarios?

    R: Sí, estoy completamente convencido, porque la reacción fue grande. Se necesitaba gente nueva para el cambio, porque con la gente antigua era imposible, no tenían noción de la cuenta corriente del alumno, hay gente antigua que aún hoy no saben revisarla. Ahora se tiene un control total de las cuentas de los estudiantes, y se puede confiar en las transacciones.

14. ¿Qué opina respecto a que sólo sean auditores los encargados del control y manejo de las cuentas corrientes estudiantiles (Ingresos Arancelarios)?

    R: Era lo necesario y adecuado, se necesitaba a gente que tuviera más que una noción de contabilidad, que se manejara, para poder controlar las cuentas de los estudiantes, que era lo que hacía falta.

Jefe de Aranceles

1. De acuerdo con su perspectiva, ¿Cuáles han sido los principales cambios que el nuevo sistema ha producido en su unidad?

   R: La rapidez con la que hoy se atienden las solicitudes. El día de hoy, si un estudiante viene con una inquietud sobre sus pagos o beneficios, enviamos la solicitud a la unidad de gestión para su revisión y ajuste, y en una hora ya se encuentra solucionado si no tiene mayor complejidad.

2. ¿Cuáles son los problemas que han surgido desde que se implementó el nuevo sistema?

   R: Se reflejó una falta de criterios uniformes, y gente que desconocía el manejo de la cuenta del estudiante.

3. ¿Qué cambios cree necesarios para mejorar el sistema?

R: Automatizar más procesos, y eliminar ciertos procesos innecesarios por los que pasa la información.

4. La Unidad de Aranceles tiene directa comunicación con la Unidad de Gestión debido a que esta última completa los requerimientos de la Unidad de Aranceles (Como por ejemplo ajustes contables en cuentas de alumnos), ¿la respuesta a estos requerimientos ha sido rápida, se ha mantenido, o es más lenta desde el cambio de sistema?

   R: Yo diría que cada vez es más rápida, esto tiene que ver con que la Unidad a crecido.

5. Si bien la Unidad de Aranceles no utiliza el nuevo sistema contable, ¿Usted ha visto un cambio producto del cambio de sistema en su Unidad?

   R: Ahora el sistema aranceles está más actualizado, precisamente porque los ajustes son en el momento, por lo que los ejecutivos ven información al día para la revisión de las cuentas de los estudiantes. Antes no estabas seguro si la información que le decías al estudiante estaba acorde a la fecha.

6. ¿Qué le parece la creación de la Unidad de Gestión?, ¿Considera que contribuyó para una mejor atención del estudiante?

   R: Si, en la actualización de los beneficios, ajustes más rápidos, lo que genera que acá se atienda en menor tiempo al estudiante.

7. ¿Considera adecuada creación de una nueva unidad para la gestión del nuevo sistema contable, en especial para el control y revisión de los ingresos por conceptos arancelarios?

   R: Si, era necesario llevar un control de los aranceles.

8. La Unidad de Aranceles es la encargada de realizar los decretos para egresos arancelarios, registradas en el sistema contable previamente por la Unidad de Gestión, ¿Usted confía en la fidelidad de la información registrada en el nuevo sistema y por la Unidad para su Gestión?

   R: Si, por que ha habido una mejora notable en todos los procesos de la información arancelaria.

9. ¿Considera que los ajustes contables más comunes, reclamados por estudiantes pueden ser evitables por el sistema?

R: Mmmm, no, yo diría que los reclamos de estudiantes vienen por sus beneficios, por qué no tienen sus beneficios cargados, eso es por la lentitud del envío de información, o vienen por reincorporaciones, a regularizar sus situaciones.

10. Respecto a las renegociaciones, también llamadas repactaciones, realizadas y registradas por la unidad de aranceles, ¿El cambio de sistema ha generado algún problema en el proceso de realización de repactaciones?

R: Antes las repactaciones tenían una gran parte del proceso que era manual, por ejemplo, el número correlativo, al día de hoy, todo es más automatizado, lo que simplifica el proceso, aunque nos ha pasado a veces que han ocurrido errores de sistemas donde se duplican repactaciones, pero son contadas.

11. Actualmente existen más formas de pago que en el sistema anterior, ¿Usted considera que el volumen de estudiantes que acuden a pagar presencialmente a caja ha disminuido?

R: Si, ahora pagan mayormente por internet.

12. ¿Considera que los estudiantes se encuentran más satisfechos con el nuevo sistema de información?

R: Si, se ve en el volumen de reclamos o solicitudes que se reciben.

13. Los ejecutivos de la Unidad de Aranceles son los encargados de recibir reclamos por errores en cuentas contables de alumnos, ¿Usted considera que estos errores basándose en el volumen de reclamos, han disminuido, se han mantenido o han aumentado desde el cambio de sistema?

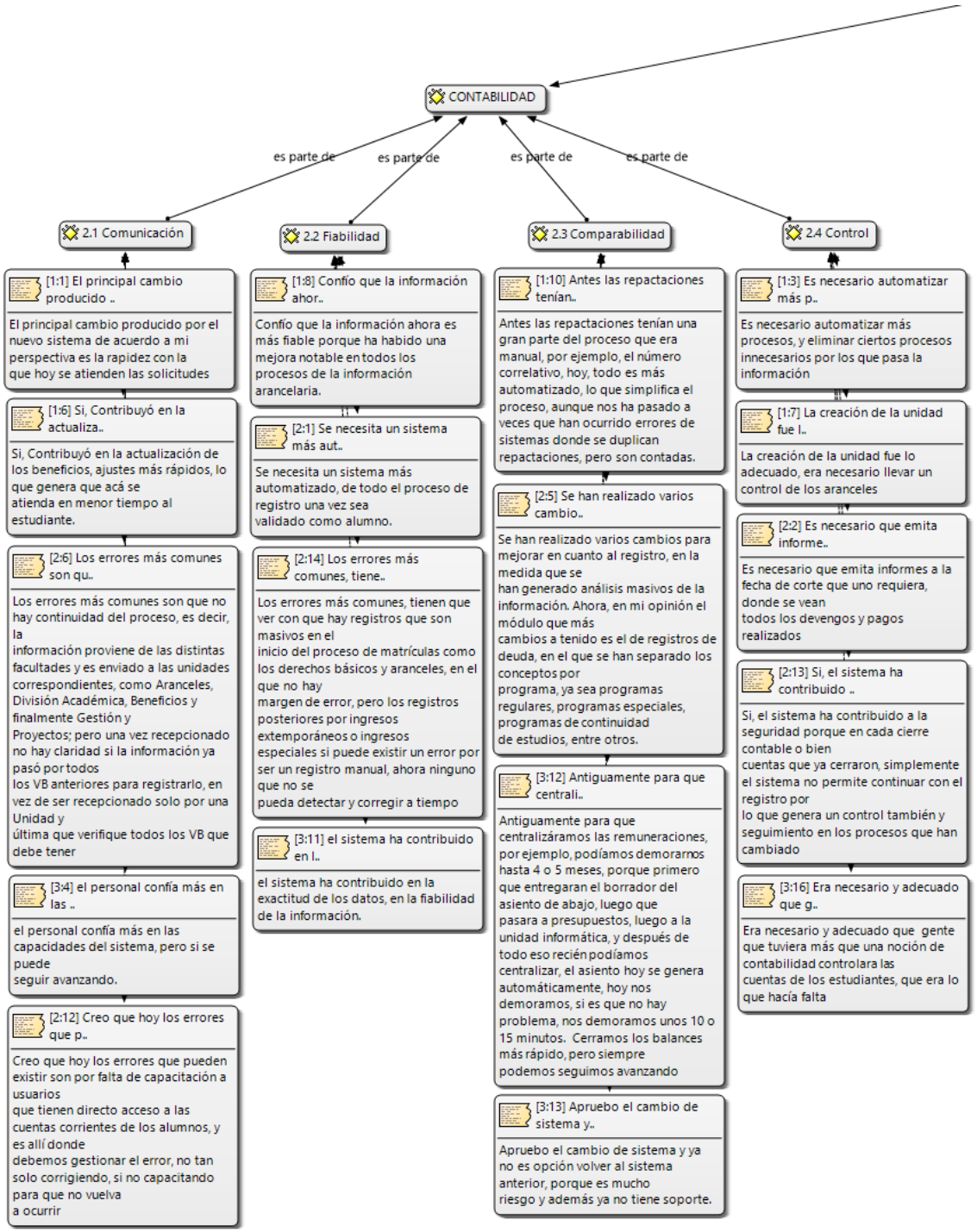
R: La verdad es que han disminuido bastante, antes teníamos filas interminables de alumnos con reclamos, hoy, hay temporadas bajas en que vienen muy pocos estudiantes. Más que nada vienen aquellos que necesitan regularizar sus reincorporaciones, o repactar.

14. Actualmente las rebajas están siendo ingresadas en el sistema por un ejecutivo de su unidad, sin embargo, el resto de los beneficios se ingresan en la unidad de Gestión, ¿Qué le parece a usted la propuesta de que sea la Unidad de Gestión la encargada de la totalidad de beneficios y su control?

R: Me parece necesaria, para llevar un mejor control de las rebajas. En la actualidad existen muchos problemas con las secretarías de estudios, ellas tienen sus criterios, acá tenemos otros, a veces nos envían estudiantes para la

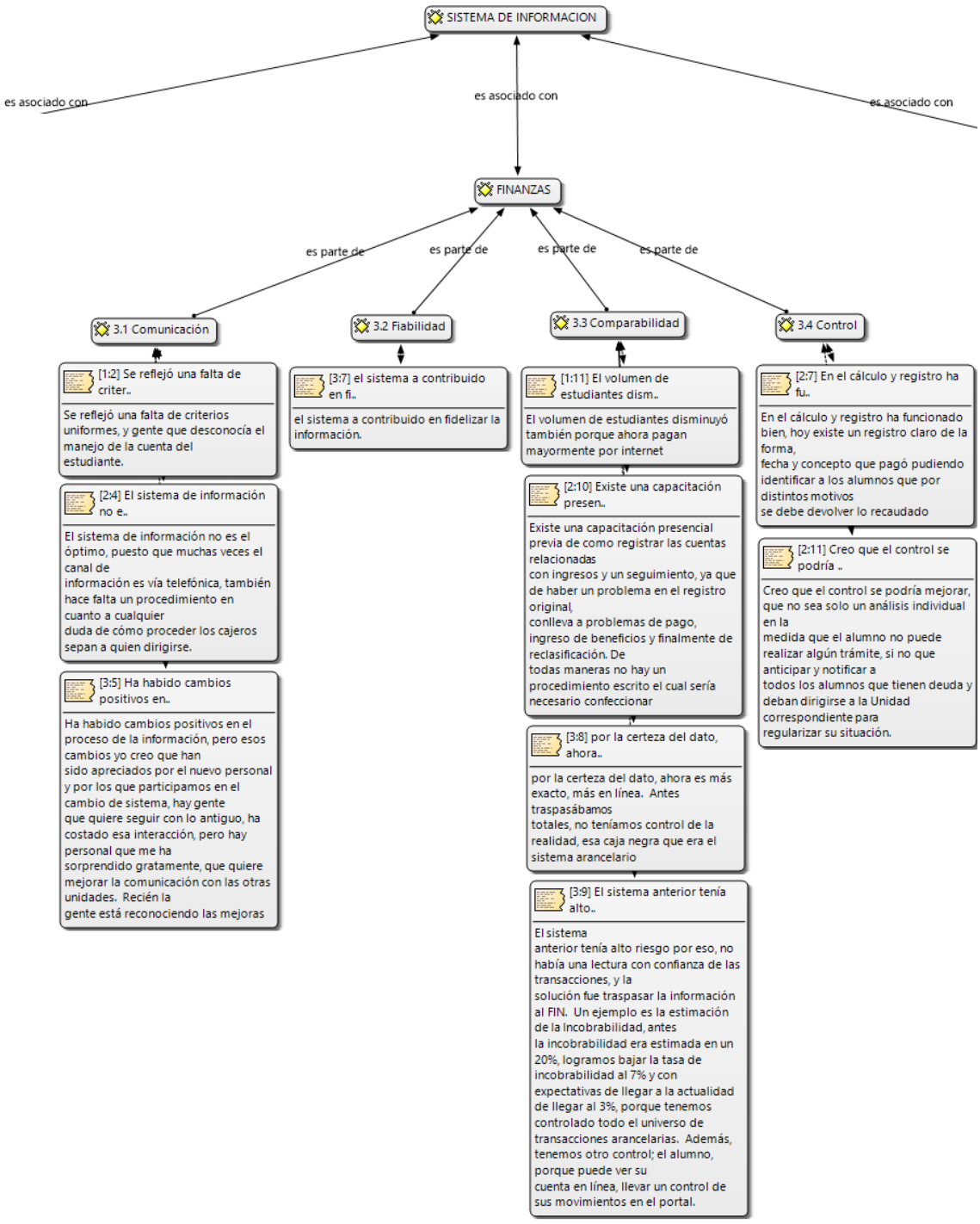
resolución de la rebaja, y la resolución ya se encuentra lista. Falta organización en los procesos. Lo difícil de cambiar esto, es que la persona encargada de las rebajas lleva muchos años, es un funcionario antiguo, entonces, ¿cómo lo sacas de su zona de confort sin que se sienta pasado a llevar?

Atlas Ti Entrevistas
Parte 1



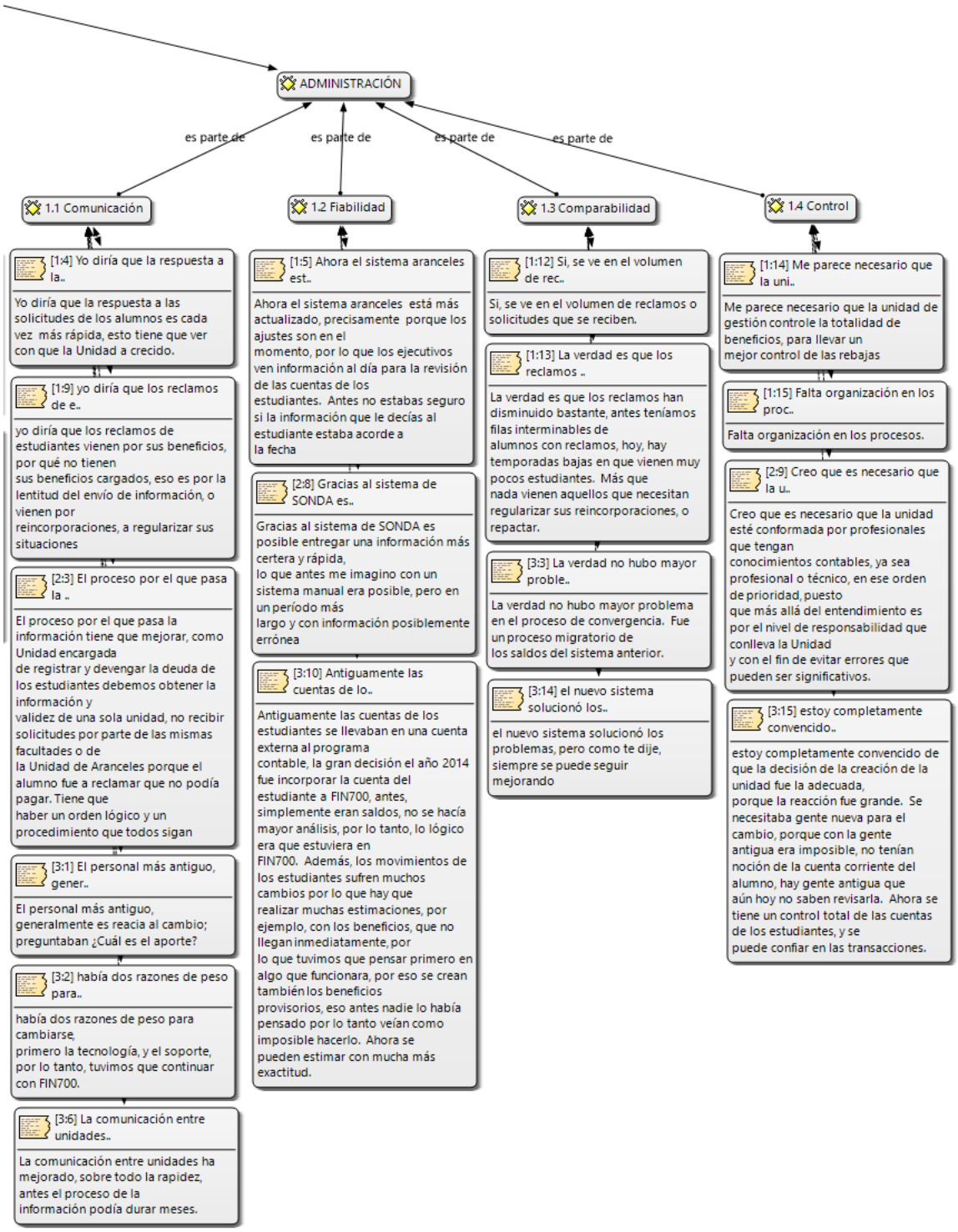
Atlas Ti de elaboración propia

Parte 2



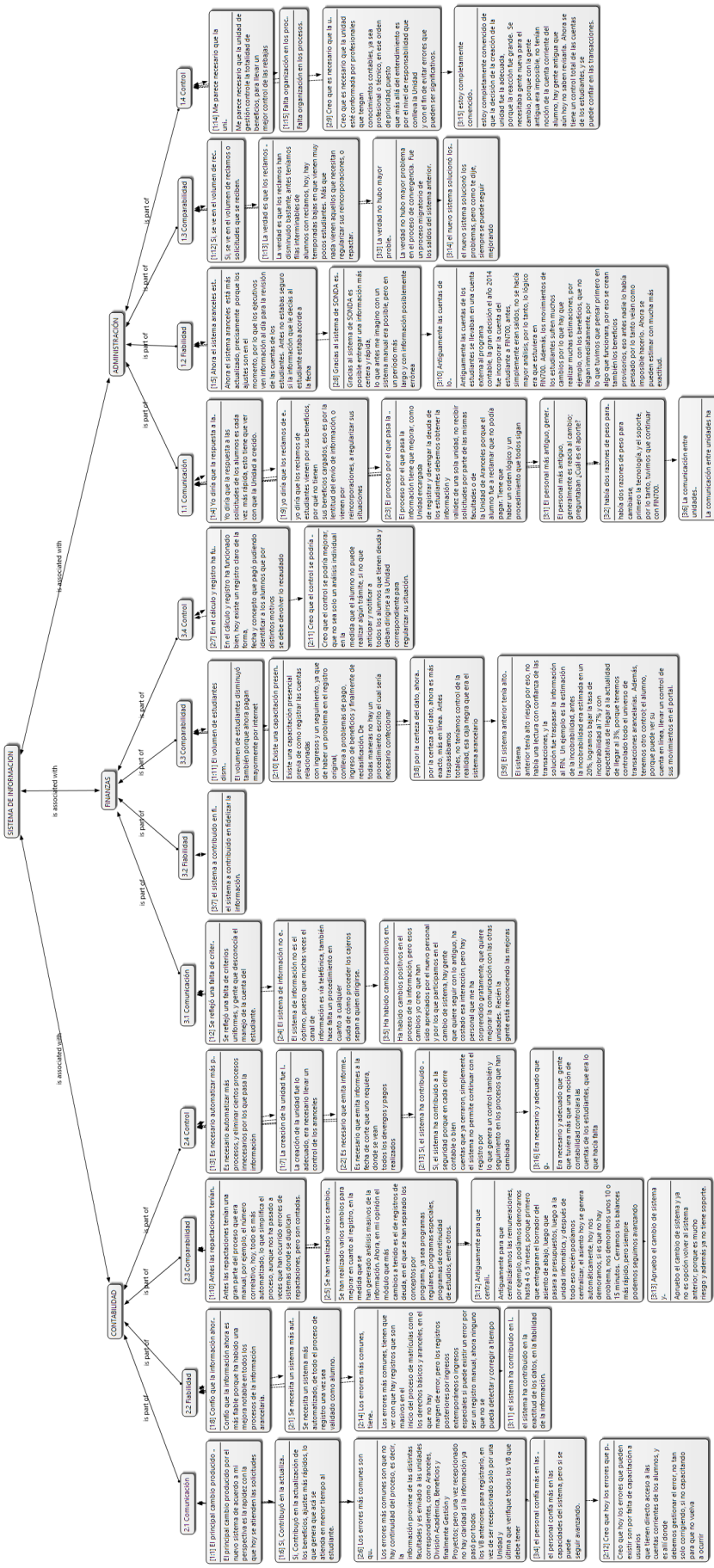
Atlas Ti de elaboración propia

Parte 3



Atlas Ti de elaboración propia.

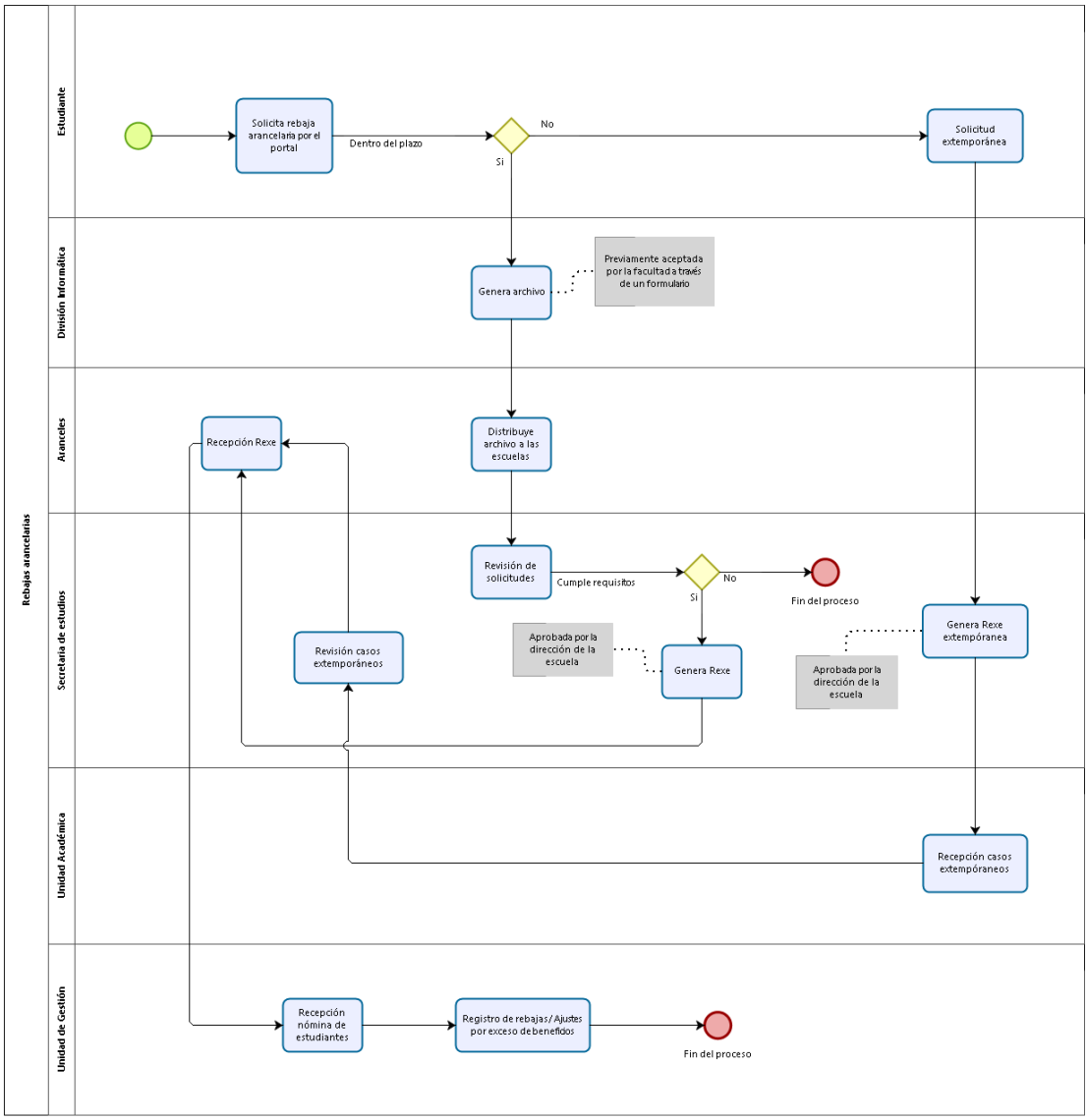
Atlas Ti vista completa



2.- PROPUESTAS

Durante el primer semestre año 2017, se realizó la propuesta a las jefaturas de las unidades de Aranceles y Gestión que rebajas fueran administradas y cargadas por esta última debido a la falta de conocimientos contables, constantes errores humanos, extemporaneidad de las cargas que provocaban desajustes castigados en otros beneficios, quedando relegadas las tareas del personal de aranceles encargado de las rebajas a la intermediación entre la secretaría de la pertinente facultad y la Unidad de Gestión, siendo ejecutivos esta unidad quienes revisarían las rebajas y las cargarían, todo esto con el fin de disminuir los tiempos de carga entre la postulación del beneficio y la revisión de cumplimiento de requisitos por parte del estudiante, y finalmente mitigar el error humano, evitando así castigos en otros beneficios, como por ejemplo el CAE.

La propuesta quedó presentada en el siguiente flujograma elaborado por la Supervisora de la Unidad de Gestión:



En el flujograma se puede observar que estudiante tiene dos modos de postulación a las rebajas, la primera es vía portal y la segunda es vía presencial en secretaría de manera extemporánea. La unidad de aranceles es la Unidad Intermediadora entre la Unidad de Informática, Académica y Secretaría de Estudios, entregando la información lista a la Unidad de Gestión para su revisión y posterior carga.

La razón del por qué no asumir todas las tareas en cuanto a recepción de información por la Unidad de Gestión, es debido a que la persona a cargo de las rebajas en aranceles lleva muchos años a cargo de esa tarea, por lo que eliminar completamente su participación en el proceso de las rebajas puede producirle un menoscabo, de acuerdo a la jefatura de aranceles.

Finalmente, esta propuesta comenzará a aplicarse en el año 2018.

3.- NOCIONES CONTABLES

La naturaleza de las cuentas trabajadas en relación a los ingresos arancelarios, son necesarias para comprender los movimientos de ajuste y modificación de las cuentas y la lectura de la cuenta corriente estudiantil, a saber:

- PAGARES EN CARTERA (PxC): ACTIVO, es una deuda por cobrar a favor de la Universidad por lo tanto aumenta al DEBE, disminuye al HABER
- BECAS, CREDITOS, REBAJAS, PAGOS: ACTIVO, es una forma de pago del estudiante, montos que entran a las arcas de la Universidad, aumenta al DEBE, disminuye al HABER
- CCA CREDITO: PASIVO, corresponde a una deuda por pagar para con el estudiante, por parte de la Universidad
- CR BECAS: PASIVO, es una obligación de devolución para con una entidad que financia parte o todo el arancel del estudiante, disminuye al DEBE, aumenta al HABER
- CR CREDITOS: PASIVO, es una obligación de devolución para con una entidad bancaria que financia parte o todo del arancel del estudiante, disminuye al DEBE, aumenta al HABER.

EJEMPLO

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
xx-xx-2017	PAGARE 1 PAGARE 2 A Ingresos Pregrado G: Se devenga pagaré 2017 carrera auditoría.	$1.160.500 $1.160.500	 $2.321.000

xx-xx-2017	BECA/CREDITO/REBAJA A PAGARE 1 PAGARE 2 G: Se ingresa beca/crédito/rebaja	$900.000	 $450.000 $450.000
xx-xx-2017	PAGARE 2 A BECA/CREDITO/REBAJA/CCA CR/CR G: Se hace devolución de beneficio ya que alumno posterga su segundo semestre.	$450.000	$450.000