



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Auditoría

**“PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA EL CICLO DE INGRESOS DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA PARA ALUMNOS DE
PREGRADO, AL MES DE DICIEMBRE 2012”**

**Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público Auditor y el
Grado Académico de Licenciado en Sistemas de Información Financiera y
Control de Gestión.**

**TESISTA: KARLA CASTRO VARGAS
PROFESOR GUIA: PEDRO AMADOR ABARCA**

Valparaíso, 2013

Agradecimientos

A mis padres, porque sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y porque nunca podré pagar todos sus desvelos, ni aún con las riquezas más grandes del mundo. Porque nunca dejaron de creer en mis capacidades. Por todo lo que soy y por todo el tiempo que les robé pensando en mí...

A mi pareja, por toda su ayuda, por su paciencia, por su comprensión, por su incondicional aliento para que no bajara los brazos, por acompañarme y apoyarme durante todo el proceso...

A todos los que directa e indirectamente ayudaron a la realización de este proyecto.

Y principalmente a Dios...

“Lo importante en la vida no es el triunfo sino la lucha. Lo esencial no es haber vencido, sino haber luchado bien.” (Barón Pierre de Coubertin)

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	6
MARCO TEORICO.....	7
1. UNIVERSIDAD.....	7
1.1 Concepto de Universidad.....	7
1.2 Las Universidades en Chile.	7
1.3 Universidad Privada.....	11
2. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS.....	14
2.1 Norma Internacional de Contabilidad N° 18	14
3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO - COSO.....	19
3.1. Concepto de Control Interno.	20
3.2. Objetivos del Sistema de Control Interno.	21
3.3. Componentes del Control Interno.	21
3.4. Limitaciones del Sistema de Control Interno.	26
3.5 Afirmaciones en los Estados Financieros.....	27
3.6 Riesgo de Control.	29
CAPITULO I	30
CICLO DE INGRESOS.	30
Clasificación Ciclo de Ingresos y Control Interno.	31

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	37
OBJETIVOS.....	38
Objetivo General.....	38
Objetivos Específicos.....	38
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	39
Etapa 1: Recopilación de antecedentes.....	39
Etapa 2: Sistematización de la información y determinación de la empresa en estudio.....	39
Etapa 3: Elección del sujeto de investigación.....	40
Etapa 4: Aplicación de la técnica de recogida de datos.....	40
Etapa 6: Análisis de resultados.....	41
Etapa 7: Discusión de resultados.....	42
Etapa 8: Conclusiones.....	42
Etapa 9: Elaboración de informe final.....	42
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	43
ANTECEDENTES GENERALES:	43
A.- Alumnos de pregrado	43
B.- Reconocimiento de Ingresos para a alumnos de pregrado.....	45
C.- Becas, créditos y beneficios.....	46
D.- Tipos de Deudores Cuentas por Cobrar.....	51
E.- Cobranza.....	52
F.- Incobrables:.....	53

PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL CICLO DE INGRESOS DE UNA UNIVERSIDAD PARA ALUMNOS DE PREGRADO.....	54
A.- Proceso de Carga de Aranceles:.....	54
B.- Proceso de Admisión y Matrícula:	55
C.- Cierre de cajas y envío de información a Tesorería.	56
D.- Pagos y cobranza:	60
E.- Proceso de Reconocimiento de Ingreso e ingresos diferidos:.....	64
DEBILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO AL CICLO DE INGRESOS IMPLEMENTADO POR LA UNIVERSIDAD	66
PROPUESTAS DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA	68
CONCLUSION	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
ANEXOS	76
Anexo N°1.....	77
Anexo N°2.....	89
Anexo N°3.....	90

RESUMEN

El ciclo de ingresos incluye actividades que generan ingresos y cobranzas, actividades que son de vital importancia para toda organización. Por esta razón cada entidad implementa procedimientos de control aplicados a este ciclo, para lograr una seguridad razonable del cumplimiento de objetivos y para ayudar detectar posibles errores o irregularidades.

El proyecto de tesis “Propuesta de mejoras al Sistema de Control Interno para el Ciclo de Ingresos de una Universidad Privada para alumnos de pregrado al mes de Diciembre 2012” es un estudio de tipo descriptivo-explicativo con un enfoque cualitativo, el cual tiene la finalidad de proponer mejoras a los procedimientos de control interno implementados en el ciclo de ingresos de la Universidad Privada. El objetivo principal del estudio es proponer mejoras al Sistema de Control Interno de la Universidad privada para alumnos de pregrado en su ciclo de ingresos al mes de diciembre 2012. Los objetivos específicos son en primer lugar describir los procedimientos de Control Interno del ciclo de ingresos implementado por la universidad privada para alumnos de pregrado, luego identificar las debilidades del Sistema de Control Interno aplicado al ciclo de ingresos implementado por la universidad y finalmente proponer mejoras que se debieran implementar desde el punto de vista del Control Interno en el ciclo de ingresos de la universidad privada.

Las deficiencias identificadas respecto a la implementación del Sistema de Control interno del ciclo de ingresos de la universidad privada bajo estudio para sus alumnos de pregrado, corresponden en primer lugar a la inexistencia de normas y procedimientos formales y autorizados que fijen una metodología oficial y uniforme para los procedimientos de admisión y matrícula, y becas y beneficios, en segundo lugar respecto al resguardo de la información presentada por el alumno al matricularse, donde no todos los alumnos cuentan con una carpeta con la documentación presentada, por lo cual no se asegura la salvaguarda de dicha información, y en tercer lugar la existencia de documentos por cobrar que no son recepcionados por el área de tesorería para su envío a custodia en el banco. Para estas deficiencias antes mencionadas, se proponen las respectivas mejoras.

MARCO TEORICO

1. UNIVERSIDAD.

1.1 Concepto de Universidad.

Según el D.F.L.1, la Universidad es una institución de educación superior, de investigación, raciocinio y cultura que, en el cumplimiento de sus funciones, debe atender adecuadamente los intereses y necesidades del país, al más alto nivel de excelencia.

La palabra “universidad” proviene del Latín universitas y está compuesta de unus (uno) y verto (girado o convertido), o sea “girado hacia uno” o “convertido en uno”. La palabra unus expresa un integral que no admite división. Universidad tiene la misma etimología que Universo y Universal. Estas palabras expresan una multitud de cosas diferentes, pero en sentido de unidad. Universitas se usó para designar cualquier asociación o comunidad orientadas hacia una meta común.

La universidad nace de la necesidad de sistematizar una serie de disciplinas y poner en común los conocimientos, principalmente a partir del momento en que el saber empieza a cobrar una cierta relevancia social.

En la actualidad existen en todos los países del mundo universidades, públicas y privadas que otorgan diplomas y certificados de títulos de médicos, abogados, contadores, odontólogos, ingenieros, arquitectos, etcétera y títulos de post grado. La duración varía de una carrera a otra pero en general es de entre cinco y seis años. Requiere aprobar en general, cursos y exámenes finales y en algunas carreras presentar una tesis o examen final para poder graduarse.

1.2 Las Universidades en Chile.

Hasta 1981 había sólo ocho universidades en Chile: dos de propiedad estatal, tres de propiedad de la Iglesia Católica y tres de propiedad privada sin fines de lucro. Tras la entrada en vigencia, en 1981, de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza n° 18.962 comenzaron a crearse nuevos establecimientos universitarios y, en forma paralela, comenzaron a proliferar los criterios con los que se las debía definir y agrupar, principalmente para efectos de determinar los recursos que recibirían del Estado para su financiamiento.

El Ministerio de Educación de Chile (MINEDUC) utiliza tres categorías para agrupar a las universidades chilenas: universidad estatal (pertenecen al Estado de Chile), universidad particular con aporte estatal (universidades privadas creadas antes de 1980) y universidad privada (creadas después de 1980 a partir de lo establecido en el DFL 1 o la ley LOCE n°18.962 de 1990).

Según José Rigoberto Parada, en su estudio publicado en la CEP¹, uno de los pilares básicos para clasificar las universidades en Chile es la estructura de propiedad de sus activos y patrimonio, la cual condiciona su existencia económica y financiera, así como sus órganos de gobierno y la fijación de políticas y estrategias para su permanencia en el tiempo. Se distinguirán aquí dos tipos de propiedad: 1) estatal y 2) no estatal. Esta segunda agrupación puede tener matices, pues finalmente tendrá implicación aquí la forma jurídica que adopte la universidad. Así, su propiedad puede ser privada y estar organizada como una corporación o fundación, o simplemente ser de propiedad de un grupo de personas organizadas en otras entidades, sean instituciones religiosas, organizaciones políticas, organizaciones no religiosas pero “espirituales”, o simplemente personas naturales.

Conforme a lo anterior, las universidades chilenas se podrían agrupar en las siguientes categorías:

A) Universidades de propiedad estatal:

- Universidad Arturo Prat
- Universidad de Tarapacá
- Universidad de Antofagasta
- Universidad de Atacama
- Universidad de La Serena
- Universidad de Valparaíso
- Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
- Universidad de Santiago
- Universidad de Chile
- Universidad Tecnológica Metropolitana

¹ Fundado en 1980, Centro de Estudios Públicos Chile, CEP, es una fundación privada, sin fines de lucro, de carácter académico y dedicado a los temas públicos. Su finalidad es el estudio y difusión de los valores, principios e instituciones que sirven de base a una sociedad libre. El CEP está contemplado en el ranking mundial que el Foreign Policy Research Institute, de Philadelphia, elabora entre los think-tanks más influyentes.

B) Universidades de propiedad no estatal, las que a su vez podrían subdividirse en tres clases:

B.1) Universidades de propiedad de organismos religiosos:

B.1.i) De la Iglesia Católica:

- Universidad Católica del Norte
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- Pontificia Universidad Católica de Chile
- Universidad Católica del Maule
- Universidad Católica de la Santísima Concepción
- Universidad Católica de Temuco.

B.1.ii) Hay otras universidades católicas que no son de propiedad de la Iglesia Católica sino que están regidas por corporaciones o fundaciones asociadas a congregaciones católicas. Éstas son:

- Universidad Alberto Hurtado (Compañía de Jesús)
- Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez (Congregación Salesiana)
- Universidad de los Andes (Opus Dei)
- Universidad Finis Terrae (Legionarios de Cristo).

También está la Universidad Adventista de Chile, cuya propietaria es la Corporación Iglesia de los Adventistas del Séptimo Día. La Pontificia Universidad Católica de Chile fue creada el año 1888 y la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso en 1928. Las restantes se crearon a partir del año 1991.

B.2) Universidades de propiedad de una corporación o fundación sin fines de lucro:

- Universidad de Concepción
- Universidad Federico Santa María
- Universidad Austral.

B.3) Universidades chilenas de grupos u organizaciones privadas:

- Universidad Academia de Humanismo Cristiano
- Universidad Adolfo Ibáñez
- Universidad Autónoma de Chile
- Universidad Bernardo O'Higgins
- Universidad Bolivariana
- Universidad Central de Chile
- Universidad Chileno-Británica de Cultura
- Universidad de Aconcagua
- Universidad de Artes, Ciencias y Comunicaciones (Uniacc)
- Universidad de Artes y Ciencias Sociales (Arcis)
- Universidad de Ciencias de la Informática (Ucinf)
- Universidad de las Américas
- Universidad de Rancagua
- Universidad de Viña del Mar
- Universidad del Desarrollo
- Universidad del Mar
- Universidad del Pacífico
- Universidad Diego Portales
- Universidad Gabriela Mistral
- Universidad Iberoamericana de Ciencias y Tecnologías (Unicit)
- Universidad Internacional SEK
- Universidad de la República
- Universidad Marítima de Chile
- Universidad Mayor
- Universidad Miguel de Cervantes
- Universidad Nacional Andrés Bello
- Universidad Pedro de Valdivia
- Universidad Regional San Marcos
- Universidad San Sebastián
- Universidad Santo Tomás
- Universidad Tecnológica de Chile.

Todas estas universidades fueron creadas a partir del año 1981 con la generación de la Ley Orgánica Constitucional de Educación, aunque la mayoría a partir del año 1991.

1.3 Universidad Privada.

Según Raúl Atria, la educación superior privada ha crecido de manera asombrosa durante varias décadas. Hoy cuenta con más de 35 millones de matrículas, que representan un 31,3% del total de las matrículas para la educación superior a nivel mundial. Hace solo unas décadas, muchos países no permitían la educación superior privada. Ahora apenas un puñado no la tiene y ningún país grande carece de ella. De hecho, en muchos países el sector privado concentra una mayoría absoluta de las matrículas en la educación superior.

Leyes y regulaciones

Las universidades privadas se rigen por leyes y regularizaciones que determina el Estado, y por reglamentos internos según la institución que se trate. A continuación se detallan las leyes y regularizaciones por la cuales se norman las universidades privadas, las cuales se agrupan en aquellas leyes que regulan su creación y funcionamiento, y aquellas que regulan el financiamiento de los alumnos:

A) Decreto con fuerza de ley n° 1:

Publicado en el diario oficial n° 30.855 de 1981, fija normas sobre Universidades, según lo siguiente:

- Las universidades y sus fines.
- Autonomía universitaria y libertad académica.
- Grados académicos y títulos profesionales.
- Creación y disolución de universidades.

B) Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza n° 18.962.

La Ley Orgánica Constitucional, conocida como LOCE, fija los requisitos mínimos que deberán cumplir los niveles de enseñanza básica y enseñanza media y asimismo regula el deber del Estado de velar por su cumplimiento. Del mismo modo norma el proceso de reconocimiento oficial de los establecimientos educacionales de todo nivel.

Esta ley fue publicada en el diario oficial en el año 1990, establece la normativa en materia de las universidades en su Título III “Reconocimiento oficial del Estado de las Instituciones de Educación Superior”.

Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Educación Superior:

Según el Ministerio de Educación, en su página web www.mineduc.cl, en noviembre de 2011 el Gobierno ingresó al Congreso un proyecto de ley que crea la Superintendencia de Educación Superior que permitirá reforzar la fiscalización del sistema y proteger de mejor manera a los estudiantes.

Por primera vez se tendrá la facultad de entrar a las universidades, pudiendo solicitar la información de sus libros financieros, patrimonio o cualquier documento necesario para la fiscalización. Se fiscalizarán también las relaciones contractuales y los directorios de las instituciones, además de velar porque no se entregue a los estudiantes publicidad engañosa respecto a las carreras y se les respete las condiciones de su contrato con la institución.

Habrán nuevas infracciones y mayores sanciones en caso de incumplimientos o irregularidades y se establecerán nuevas exigencias a las instituciones de educación superior.

Financiamiento:

A) Ley n° 20.027 Crédito con aval del Estado (CAE)

Es un crédito otorgado por el sistema financiero que está garantizado por la institución de Educación Superior en la que estudia el alumno, y por el Estado. Por lo tanto, existe prohibición legal de exigir otros avales, como por ejemplo familiares.

Comisión Ingresada es la institución pública que administra este sistema de financiamiento estudiantil, y asigna el beneficio en estricto orden socioeconómico, partiendo por aquellos postulantes con mayores necesidades de financiamiento. Una vez asignado, el financiamiento se extiende por toda la duración de los estudios y puede complementarse con otros beneficios estudiantiles.

El alumno puede pedir el monto que requiera y modificar ese valor cada año, considerando un mínimo de \$200.000 anuales y un máximo equivalente al 100% del Arancel de Referencia de la carrera. El crédito no cubre la matrícula y se expresa en UF.

La rebaja de la tasa de interés corresponde a un 2% anual con derecho al pago de cuotas no mayores al 10% del promedio de la renta bruta de los últimos 12 meses.

El alumno que solicita el CAE, comienza a pagar al año y medio después de egresar. Durante los años de estudio, no está obligado a cancelar la deuda. En caso de haber cesantía se suspende por 12 meses, lo mismo sucede en caso que el alumno deserte sin egresar de la carrera.

B) Proyecto de ley: Sistema único de financiamiento estudiantil.

Durante el mes de junio de 2012 el gobierno firma proyecto de ley que crea un nuevo sistema único de financiamiento estudiantil para la Educación Superior, el cual deroga el Crédito con Aval del Estado y el Fondo. El nuevo crédito se entregará a todos los estudiantes de instituciones de educación superior que se encuentren acreditadas por al menos tres años.

Este crédito único cuenta con una tasa de interés subsidiada del 2% anual (muy por debajo de la tasa del CAE que llegaba a casi 6%) y un pago contingente al ingreso. Por lo tanto, se comenzará a pagar el crédito una vez que el egresado comience a trabajar y nadie pagará más del 10% de su sueldo. El valor de la cuota a pagar dependerá del ingreso y se incrementa por tramos. A sueldos inferiores a las 14 UTM se les establecerá una cuota del 5%. Si la persona no percibe ingresos, no deberá pagar mientras esa situación persista. Además se pagará un máximo de 180 cuotas mensuales y si queda un saldo pendiente, será condonado por el Estado.

Este crédito, por primera vez, elimina una injusta discriminación que se daba entre los alumnos de las universidades del Consejo de Rectores que contaban con condiciones mucho más favorables y los de universidades privadas o Institutos y Centros de Formación Técnica.

2. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

2.1 Norma Internacional de Contabilidad N° 18

Los ingresos son definidos, en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del ejercicio en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la empresa. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos ordinarios en sí, como las ganancias. Los ingresos ordinarios, propiamente dichos, surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de los ingresos ordinarios que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

La principal preocupación en la contabilización de ingresos ordinarios es determinar cuándo deben ser reconocidos. El ingreso ordinario es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la empresa y estos beneficios puedan ser valorados con fiabilidad. Esta Norma identifica las circunstancias en las cuales se cumplen estos criterios para que los ingresos ordinarios sean reconocidos. También proporciona directrices prácticas para la aplicación de estos criterios.

2.1.1 Definiciones

Los siguientes términos se emplean, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:

- Ingreso ordinario es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el ejercicio, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una empresa, siempre que tal entrada dé lugar a un aumento en el patrimonio neto que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.
- Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o liquidado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, en una transacción libre.

2.1.2 Valorización de los Ingresos ordinarios.

La valoración de los ingresos ordinarios debe hacerse utilizando el valor razonable de la contrapartida recibida o por recibir, derivada de los mismos.

El importe de los ingresos ordinarios derivados de una transacción se determina, normalmente, por acuerdo entre la empresa y el vendedor o usuario del activo. Se valorarán por el valor razonable de la contrapartida recibida o por recibir, teniendo en cuenta el importe de cualquier descuento, bonificación o rebaja comercial que la empresa pueda otorgar.

En la mayoría de los casos, la contrapartida revestirá la forma de efectivo u otros medios equivalentes al efectivo, y por tanto el ingreso ordinario se mide por la cantidad de efectivo u otros medios equivalentes recibidos o por recibir. No obstante, cuando la entrada de efectivo u otros medios equivalentes se difiera en el tiempo, el valor razonable de la contrapartida puede ser menor que la cantidad nominal de efectivo cobrada o a cobrar. Por ejemplo, la empresa puede conceder al cliente un crédito sin intereses o acordar la recepción de un efecto comercial, cargando un tipo de interés menor que el del mercado como contrapartida de la venta de bienes. Cuando el acuerdo constituye efectivamente una transacción financiera, el valor razonable de la contrapartida se determinará por medio del descuento de todos los cobros futuros, utilizando un tipo de interés imputado para la actualización. El tipo de interés imputado a la operación será, de entre los dos siguientes, el que mejor se pueda determinar:

- bien el tipo vigente para un instrumento similar cuya calificación financiera sea parecida a la que tiene el cliente que lo acepta;
- bien el tipo de interés que iguala el nominal del instrumento utilizado, debidamente descontado, al precio al contado de los bienes o servicios vendidos.

Cuando se intercambien o permuten bienes o servicios por otros bienes o servicios de naturaleza similar, tal cambio no se considerará como una transacción que produce ingresos ordinarios. Con frecuencia, éste es el caso de mercaderías como el aceite o la leche, en las que los proveedores intercambian o permutan sus existencias en diversos lugares, con el fin de satisfacer pedidos en un determinado lugar.

Cuando los bienes se vendan, o los servicios se presten, recibiendo en contrapartida bienes o servicios de naturaleza diferente, el intercambio se considera como una transacción que produce ingresos ordinarios. Estos ingresos ordinarios se valoran por el valor razonable de los bienes o servicios recibidos, ajustado en el importe de la cantidad de efectivo u otros medios equivalentes transferidos en la operación. En el caso de no poder valorar con fiabilidad el valor de los bienes o servicios recibidos, los ingresos ordinarios se valorarán según el valor razonable de los bienes o servicios entregados, ajustado igualmente en el importe de la cantidad de efectivo u otros medios equivalentes al efectivo transferidos en la operación.

2.1.3 Identificación de la transacción.

Normalmente, el criterio usado para el reconocimiento de ingresos en esta Norma se aplicará por separado a cada transacción. No obstante, en determinadas circunstancias es necesario aplicar dicho criterio de reconocimiento, por separado, a los componentes identificables de una única transacción, con el fin de reflejar el fondo económico de la operación. Por ejemplo, cuando el precio de venta de un producto incluye una cantidad identificable a cambio de algún servicio futuro, tal importe se diferirá y reconocerá como ingreso ordinario en el intervalo de tiempo durante el que el servicio será ejecutado. A la inversa, el criterio de reconocimiento será de aplicación a dos o más transacciones, conjuntamente, cuando las mismas estén ligadas, de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones. Por ejemplo, una empresa puede vender bienes y, al mismo tiempo, hacer un contrato para recomprar esos bienes posteriormente, con lo que se niega el efecto sustantivo de la operación, en cuyo caso las dos transacciones han de ser contabilizadas de forma conjunta.

2.1.4 Prestación de servicios.

Cuando el resultado de una transacción, que suponga la prestación de servicios, pueda ser estimado con fiabilidad, los ingresos ordinarios asociados con la operación deben reconocerse, considerando el grado de realización de la prestación a la fecha del balance. El resultado de una transacción puede ser estimado con fiabilidad cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- El importe de los ingresos ordinarios pueda valorarse con fiabilidad;
- Es probable que la empresa reciba los beneficios económicos derivados de la transacción;
- El grado de realización de la transacción, en la fecha del balance, pueda ser valorado con fiabilidad; y
- Los costes ya incurridos en la prestación, así como los que quedan por incurrir hasta completarla, puedan ser valorados con fiabilidad.

El reconocimiento de los ingresos ordinarios por referencia al grado de realización de una transacción se denomina habitualmente con el nombre de método del porcentaje de realización. Según este método, los ingresos ordinarios se reconocen en los ejercicios en los cuales tiene lugar la prestación del servicio. El reconocimiento de los ingresos ordinarios con esta base suministrará información útil sobre la medida de la actividad de servicio y su ejecución en un determinado ejercicio. La NIC 11, Contratos de Construcción, exige también la utilización de esta base de reconocimiento de los ingresos ordinarios. Los requisitos de esa Norma son, por lo general, aplicables al reconocimiento de los ingresos y gastos asociados con una operación que implique prestación de servicios.

Los ingresos ordinarios se reconocen sólo cuando es probable que la empresa reciba los beneficios económicos derivados de la transacción. No obstante, cuando surge alguna incertidumbre sobre el grado de recuperación de un saldo ya incluido entre los ingresos ordinarios, la cantidad incobrable o la cantidad respecto a la cual el cobro ha dejado de ser probable, se reconoce como un gasto, en lugar de ajustar el importe del ingreso ordinario originalmente reconocido.

Una empresa será, por lo general, capaz de hacer estimaciones fiables después de que ha acordado, con las otras partes de la operación, los siguientes extremos: Los derechos exigibles por cada uno de los implicados, acerca del servicio que las partes han de prestar o recibir:

- La contrapartida del intercambio; y
- La forma y los términos del pago.

Normalmente, también es necesario para la empresa disponer de un sistema presupuestario financiero y un sistema de información que sean efectivos. La empresa revisará y, si es necesario, modificará las estimaciones del ingreso ordinario por recibir, a medida que el servicio se va prestando. La necesidad de tales revisiones no indica, necesariamente, que el desenlace de la operación de prestación no pueda ser estimado con fiabilidad.

El porcentaje de realización de una transacción puede determinarse mediante varios métodos. Cada empresa usa el método que mide con más fiabilidad los servicios ejecutados. Entre los métodos a emplear se encuentran, dependiendo de la naturaleza de la operación:

- La inspección de los trabajos realizados;
- La proporción de los servicios realizados hasta la fecha como porcentaje del total de servicios a prestar; o
- La proporción que los costes incurridos hasta la fecha suponen sobre el coste total estimado de la operación, calculada de manera que sólo los costes que reflejen servicios ya ejecutados se incluyan entre los costes incurridos hasta la fecha y sólo los costes que reflejan servicios ejecutados o por ejecutar se incluyan en la estimación de los costes totales de la operación.

Ni los pagos a cuenta ni los anticipos recibidos de los clientes reflejan, forzosamente, el porcentaje del servicio prestado hasta la fecha.

A efectos prácticos, en el caso de que los servicios se presten a través de un número indeterminado de actos a lo largo de un periodo de tiempo especificado, los ingresos ordinarios se podrán reconocer de forma lineal a lo largo del intervalo de tiempo citado, a menos que haya evidencia de que otro método representa mejor el porcentaje de realización en cada momento. Cuando un acto específico sea mucho más significativo que el resto de los actos, el reconocimiento de los ingresos ordinarios se pospondrá hasta que el mismo haya sido ejecutado.

Cuando el resultado de una transacción que implique la prestación de servicios no pueda ser estimado de forma fiable, los ingresos ordinarios correspondientes deben ser reconocidos como tales, sólo en la cuantía en que los gastos reconocidos se consideren recuperables.

Durante los primeros momentos de una transacción que implique prestación de servicios, se da a menudo el caso de que el desenlace de la misma no puede ser estimado de forma fiable. No obstante, puede ser probable que la empresa recupere los costes incurridos en la operación. En tal caso, se reconocerán los ingresos ordinarios sólo en la cuantía de los costes incurridos que se espere recuperar. Dado que el desenlace de la transacción no puede estimarse de forma fiable, no se reconocerá ganancia alguna procedente de la misma.

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO - COSO

Según Coopers & Lybrand, en cada entidad los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los Controles Internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Debido a que los controles internos son útiles para la consecución de muchos objetivos importantes, cada vez es mayor la exigencia de disponer de mejores sistemas de control interno y de informes sobre los mismos. El Control Interno es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales. (Coopers & Lybrand, "Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)" 1997).

3.1. Concepto de Control Interno.

Según las Normas de auditoría generalmente aceptadas, sección 319, el Control Interno es un proceso efectuado por el directorio de una entidad, la gerencia y otros miembros del personal diseñado para entregar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad de la información financiera;
- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Cumplimiento de leyes y regulaciones.

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales: según Coopers & Lybrand, el Control Interno es un Proceso. Constituye una serie de acciones que se extienden por todas las actividades de la empresa, las cuales son inherentes a la gestión del negocio por parte de la dirección.

El Control Interno lo llevan a cabo las personas. Lo realizan los integrantes de la entidad, por medio de sus acciones y palabras. Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implementan los mecanismos de control.

Concepto de “seguridad razonable”: Un sistema de control interno implica seguridad razonable, pero no absoluta, de que sus objetivos serán alcanzados. Si bien el control interno aspira a prevenir y detectar errores, la prevención absoluta, o a un 100% de detección, son costosas y probablemente imposibles. Puesto que los controles tienen un costo, tanto en tiempo como en dinero, la gerencia deberá juzgar si un mayor grado de reducción del riesgo justifica el costo. Además, la posibilidad de llevar a cabo los objetivos de la entidad se ve afectado por las limitaciones inherentes de todos los sistemas de control interno, razón que también justifica la entrega de solo una “seguridad razonable” y no total en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad. El Control Interno facilita la consecución de los objetivos de la entidad. (Coopers & Lybrand, “Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)” 1997).

3.2. Objetivos del Sistema de Control Interno.

Según Cepeda. G., la implementación del Sistema de Control Interno se debe orientar al logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia y eficiencia en todas las operaciones de la organización.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y normas. (Cepeda. G., “Auditoría y Control Interno” 1998, McGraw-Hill. Bogotá, Colombia)

3.3. Componentes del Control Interno.

Según O. Ray Whittington., Kurt Pany, el control interno varía significativamente entre una organización y otra, dependiendo de los factores como su tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los objetivos. Sin embargo, para un control interno satisfactorio en casi cualquier organización, algunas características son esenciales. El control interno de una organización incluye cinco componentes o elementos (O. Ray Whittington., Kurt Pany., “Auditoría, un enfoque integral”. 2000, 12a edición McGraw-Hill), nombrados a continuación:

- **Ambiente de Control:** El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

- **Evaluación de los riesgos:** Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuaran cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. Los auditores además, están preocupados por los riesgos asociados con el objetivo de presentación financiera contable, es decir, las amenazas a una preparación de estados financieros en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Los siguientes factores podrían ser indicativos del mayor riesgo de presentación de informes financieros para una organización:
 - Cambios en el ambiente regulador u operacional de la organización.
 - Cambios en el personal.
 - Implementación de un sistema de información nuevo o modificado.
 - Rápido crecimiento de la organización.
 - Cambios en tecnología que afectan los procesos de producción o los sistemas de información.
 - Reestructuraciones corporativas.
 - Expansión o adquisición de las operaciones extranjeras.
 - Adopción de nuevos principios de contabilidad o principios de contabilidad que cambien.

- **Actividades de control:** Las actividades de control son las normas y procedimientos que pretenden asegurar que se cumplen las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operaciones, la fiabilidad de la información financiera o el cumplimiento de la legislación aplicable.

Existen muchas descripciones de tipos de actividades de control, que incluyen desde controles preventivos a controles detectivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección. Las actividades de control que a continuación se exponen son llevadas a cabo por el personal a todos los niveles de una organización:

- Análisis efectuados por la dirección.
- Gestión directa de funciones por actividades.
- Proceso de información.
- Controles físicos.
- Indicadores de rendimiento.
- Segregación de funciones.

Por otra parte, los sistemas de información deben necesariamente estar controlados. La mayoría de las empresas utilizan sistemas informáticos para generar información.

Las actividades de control en los sistemas de información pueden agruparse en dos categorías: controles generales y controles de aplicación. Juntos, estos controles sirven para asegurar la totalidad, exactitud y autorización de la información financiera y otra información almacenada en el sistema. Los controles generales abarcan controles sobre las operaciones del centro de proceso, controles sobre el software, controles sobre la seguridad de acceso y controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.

- **Información y comunicación:** Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen

información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que influya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medio para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

- **Supervisión o Monitoreo:** Los sistemas de control interno y, en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos, y presiones adicionales. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuro el sistema de control interno en un principio también pueden cambiar, reduciendo su capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos.

El proceso de supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación, por parte de empleados de nivel adecuado, de la manera en que se han diseñado los controles, de su funcionamiento, y de la manera en que se adoptan las medidas necesarias. Se aplicara a todas las actividades dentro de la entidad y a veces también a externos contratados.

Las operaciones de supervisión se materializan de dos formas: actividades continuadas o evaluaciones puntuales. Cuanto mayor sea el nivel y la eficacia de la

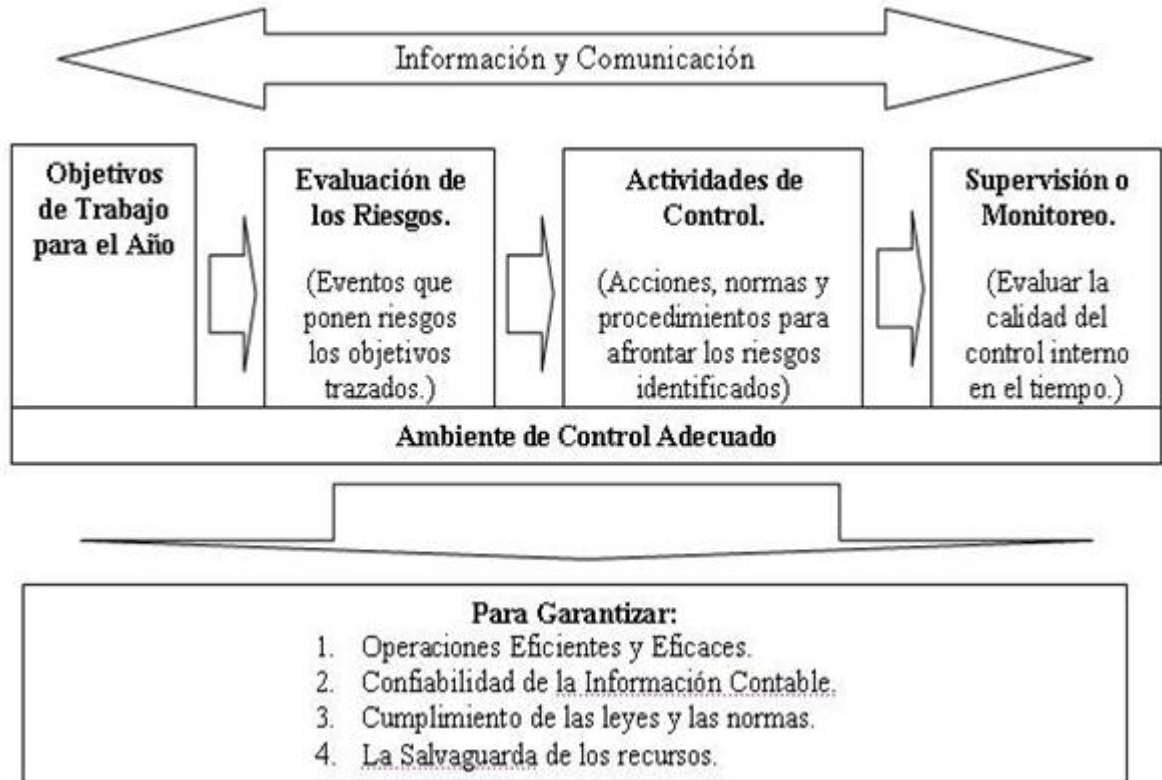
supervisión continuada, menor será la necesidad de evaluaciones puntuales. Una combinación de supervisión continuada y evaluaciones puntuales normalmente asegura el mantenimiento de la eficiencia del sistema de control interno.

Si la entidad advierte la necesidad de frecuentes evaluaciones puntuales, deberá centrar sus esfuerzos en mejorar las actividades de supervisión continuada. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada.

Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Un aspecto importante de la supervisión es la función de auditoría interna. Los auditores internos investigan y evalúan el control interno y la eficacia con la cual las diversas unidades de la organización realizan sus funciones asignadas, y reportan sus hallazgos y recomendaciones a la alta gerencia. Como representantes de la alta gerencia, los auditores internos están interesados en determinar si cada área o departamento entiende claramente su labor, si tiene el personal adecuado, si mantiene buenos registros, si cuida apropiadamente el efectivo, los inventarios y demás activos. (Coopers & Lybrand. "Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)". 1997. Ed. Díaz de Santos. España).

Según los componentes de control definidos, el informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:



3.4. Limitaciones del Sistema de Control Interno.

Según Alvin. A; Loebbecke. J, una estructura de control interno no puede considerarse como totalmente eficaz. Independiente del cuidado que se tenga en su diseño e instrumentación, es capaz de proporcionar solo una seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos de la empresa (Alvin. A; Loebbecke. J. "Auditoría, un enfoque integral". 1996. Sexta edición. Prentice Hall). La posibilidad de conseguir dichos objetivos se ve afectado por limitaciones que son inherentes a todo sistema de control interno, las cuales incluyen:

- **Disfunciones del sistema:** Los controles internos pueden fallar producto de que el personal comprenda mal las instrucciones o que se cometan errores de juicio. También se pueden cometer errores debido a la dejadez, fatiga o despistes, o es posible que se hayan efectuado cambios en el sistema antes de informar al personal, etc.

- **Elusión de los controles por parte de la dirección:** El sistema de control interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. En todas las entidades existe la posibilidad de que el personal directivo eluda el sistema de control interno, esto para omitir políticas o procedimientos establecidos con finalidades ilegítimas, con ánimo de lucro personal o para mejorar la presentación de la situación financiera o para disimular el cumplimiento de obligaciones legales. La elusión no se debe confundir con la intervención, término que se refiere a los actos de la dirección efectuados con finalidades legítimas, que se desvían de las políticas y procedimientos establecidos.
- **Confabulación:** La confabulación de dos o más personas puede provocar fallos en el sistema de control. Cuando las personas actúan de forma colectiva para cometer y encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión pueden verse alterados de un modo no identificable por el sistema de control.
- **Relación costo/beneficio:** Los recursos siempre son escasos, debiendo las entidades considerar los costos y beneficios relativos a la implementación de controles. A la hora de decidir si se ha de implementar un determinado control, se considerarán tanto el riesgo de fracaso como el posible efecto en la entidad junto a los costos correspondientes a la implementación del nuevo control (Coopers & Lybrand. “Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)”. 1997. Ed. Díaz de Santos. España).

3.5 Afirmaciones en los Estados Financieros.

Las afirmaciones son declaraciones de la administración, las cuales están incorporadas como componentes de los estados financieros.

Según las normas de auditoría generalmente aceptadas, sección 319, la mayor parte del trabajo del auditor, para formarse una opinión sobre los estados financieros, consiste en obtener y evaluar evidencia relativa a las afirmaciones contenidas en tales estados financieros.

Estas afirmaciones están incorporadas en los saldos de cuentas, tipos de transacciones y revelaciones de los estados financieros, y se clasifican según las siguientes categorías generales:

- Existencia u ocurrencia
- Integridad
- Derechos y obligaciones
- Valuación o asignación
- Presentación y revelación

Dichas afirmaciones se definen de la siguiente manera:

- **Existencia u ocurrencia:** Se refiere a si los activos o pasivos de la entidad existen a una fecha determinada y si las transacciones registradas han ocurrido durante un período dado. Por ejemplo, la administración afirma que las existencias de productos terminados en el balance general están disponibles para la venta. Asimismo, la administración afirma que las ventas en el estado de resultados representan el intercambio de bienes o servicios con clientes por dinero o por otra prestación.
- **Integridad:** Se refiere a si todas las transacciones y cuentas que deben presentarse en los estados financieros están de hecho así incluidas. Por ejemplo, la administración afirma que todas las compras de bienes o servicios están registradas e incluidas en los estados financieros. Igualmente, la administración afirma que el rubro documentos por pagar en el balance general incluye todas las obligaciones de este tipo de la entidad.
- **Derechos y Obligaciones:** Se refiere a si los activos constituyen derechos de la entidad y si los pasivos representan las obligaciones de la entidad a una fecha determinada. Por ejemplo, la administración afirma que los montos capitalizados por concepto de leasing en el balance general representan el costo de los derechos de la entidad sobre los bienes en leasing y que el correspondiente pasivo por leasing represente una obligación de la entidad.

- **Valuación o Asignación:** Se refiere a si las partidas que componen los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos han sido incorporados en los estados financieros de acuerdo a sus valores apropiados. Por ejemplo, la administración afirma que el activo fijo está registrado al costo histórico y que tal costo está asignado sistemáticamente a los períodos contables correspondientes. Asimismo, la administración afirma que el rubro de deudores por ventas incluido en el balance general está expresado a su valor neto de realización}
- **Presentación y Revelación:** Se refiere a si determinados componentes de los estados financieros están debidamente clasificados, descritos y revelados. Por ejemplo, la administración afirma que las obligaciones clasificadas como pasivos a largo plazo en el balance general no vencerán dentro de un año. De igual forma, la administración afirma que los montos presentados como ítems extraordinarios en el estado de resultados están debidamente clasificados, descritos y revelados. (Norma de Auditoría Generalmente Aceptada, sección 319, “Consideración del Control Interno en una Auditoría de Estados Financieros”).

3.6 Riesgo de Control.

El riesgo de control es el riesgo que un error significativo que podría existir en una afirmación de los estados financieros, no sea prevenido o detectado en forma oportuna por el control interno de la entidad. La determinación del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad del control interno de una entidad para evitar o detectar errores significativos en los estados financieros. El riesgo de control se debería establecer en función de las afirmaciones de los estados financieros. (Norma de Auditoría Generalmente Aceptada, sección 319, “Consideración del Control Interno en una Auditoría de Estados Financieros”).

CAPITULO I

CICLO DE INGRESOS.

Según Alvin. A; Loebbecke. J, las auditorias se realizan dividiendo los estados financieros en segmentos o componentes más pequeños. Esta división permite que la auditoría sea más manejable y ayuda a la asignación de tareas a los diferentes miembros del equipo de auditoría. Se audita cada segmento en forma separada pero no por completo independiente uno del otro.

Una forma muy común de dividir una auditoria es conservar los tipos de operaciones y saldos de las cuentas relacionadas estrechamente en el mismo segmento. A esto se le llama el método de los ciclos. Por ejemplo, las ventas, los ingresos por ventas, las entradas de caja y el reconocimiento de las cuentas incobrables son los cuatro tipos de operaciones que provocan aumentos o disminuciones en las cuentas por cobrar, formando parte del ciclo de ingresos.

Básicamente el ciclo de ingresos de una empresa, incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos y servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el envío de los productos terminados, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de estos el efectivo. En virtud de que el ciclo de ingresos es el ciclo en que el control físico y el derecho de propiedad sobre los recursos se venden, la determinación del costo de ventas es una función contable que puede identificarse con el ciclo de ingresos.

En consecuencia, el ciclo de ingresos implica las decisiones y procesos necesarios para la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después de que se ponen a disposición para su venta. Se inicia con una petición por parte de un cliente y concluye con la conversión del material o servicio en una cuenta por cobrar y por último en efectivo. (Alvin. A; Loebbecke. J. "Auditoría, un enfoque integral". 1996. Sexta edición. Prentice Hall).

Clasificación Ciclo de Ingresos y Control Interno.

“El ciclo de ingresos se puede clasificar, principalmente, en dos clases típicas de operación:

- Venta de bienes y servicios.
- Pagos recibidos por bienes y servicios.

Venta de bienes y servicios.

El proceso de vender bienes y servicios comprende por lo general los pasos siguientes:

- Recibir los pedidos de los clientes.
 - Autorizar las condiciones de crédito y los descuentos; y aceptar los pedidos.
 - Preparar las formas de pedido.
 - Atender los pedidos; retirar los artículos de bodega, empaçar y enviar la mercadería, o prestar los servicios.
 - Elaborar las facturas.
 - Pasar las facturas a los clientes.
-
- **Recepción de los pedidos de los clientes:** La petición de bienes por parte del cliente es el punto de partida de todo el ciclo. Normalmente, el cliente prepara una orden de compra que autoriza a un proveedor externo a proporcionar un producto o servicio. Para la empresa que vende una orden de compra de un cliente inicia el ciclo de ingresos” (Defliese. P; Jaenike. H; Sullivan.J; Gnospelius. R. “Auditoría Montgomery”. 2001. 2° edición. Limusa, Noruega Editores), dando como resultado la creación de una orden de venta. La orden de venta es un documento para comunicar la descripción, cantidad e información relacionada con los bienes solicitados por el cliente. Con frecuencia se utiliza para indicar la aprobación de crédito y la autorización de la venta.
 - **Autorización de las condiciones de crédito y aceptación de los pedidos:** “Antes de que se perfeccione la venta, una persona debidamente autorizada debe aprobar el crédito para el cliente. Las malas prácticas de la aprobación del crédito frecuentemente ocasionan, por ejemplo, un número excesivo de cuentas por cobrar

que quizás sean incobrables. Para la mayoría de las empresas, una indicación de la aprobación del crédito en la orden de venta es la aprobación para la venta de la mercadería solicitada por el cliente”. (Alvin. A; Loebbecke. J. “Auditoría, un enfoque integral”. 1996. Sexta edición. Prentice Hall).

“Los pedidos que provienen de clientes habituales y cuyos antecedentes de pago son buenos, se procesan por lo general en forma rutinaria, a menos que excedan los importes usuales. La persona autorizada para aprobar los créditos, debe determinar, por medio de las fuentes publicadas o solicitando estados financieros auditados, si la situación financiera de un cliente se ha deteriorado. Se recurre a esos mismos medios para determinar si un nuevo cliente es merecedor del crédito.

El control contable de las ventas da comienzo cuando se han obtenido todas las autorizaciones necesarias, el pedido ha sido aceptado y el envío de los artículos o la prestación de los servicios han sido autorizados. La aceptación de la orden de venta y la autorización para despachar son controles básicos que deben estar sujetos a supervisión y revisión por personal responsable (Defliese. P; Jaenike. H; Sullivan.J; Gnospelius. R. “Auditoría Montgomery”. 2001. 2° edición. Limusa, Noruega Editores).

- **Preparación de las formas de pedido:** “Las órdenes de compra de los clientes no tienen exactamente el mismo formato. Por lo tanto, para facilitar el procesamiento, los pedidos de los clientes se transcriben por lo general en una forma de interna uniforme de orden de venta. Este paso se efectúa al principio del sistema, posiblemente tan pronto como se recibe el pedido. Si la orden de venta se elabora al principio del proceso, facilita el control de las órdenes de venta. La forma se comprara con la orden de compra del cliente para verificar su exactitud, integridad y autorizaciones. El control de la integridad del procedimiento de las órdenes de venta se logra con ayuda de muchos procedimientos alternativos, por ejemplo, con órdenes de ventas numeradas. En cada caso, el control consiste en revisiones periódicas del registro o archivo efectuadas por una persona responsable” (Defliese. P; Jaenike. H; Sullivan.J; Gnospelius. R. “Auditoría Montgomery”. 2001. 2° edición. Limusa, Noruega Editores).

- **Atención de pedidos: retirar artículos de bodega, empacar y despachar los artículos, o prestar los servicios:** Según Alvin. A; Loebbecke. J, esta función importante es el primer punto en el ciclo en donde las mercaderías de la empresa son otorgadas. Se prepara un documento de venta en el momento del mismo; esto puede hacerse de manera automática dependiendo de los sistemas de información que posea la empresa. El documento de venta, que a menudo cuenta con varias copias, es esencial para la facturación adecuada de la venta de mercadería a los clientes.

El documento de venta es un documento preparado para indicar la venta de mercadería, especificando la descripción de ésta, la cantidad de mercadería despachada y otros datos pertinentes. El original es enviado al cliente y una o más copias se conservan en la empresa. Luego es registrado en los sistemas de información de la empresa la mercadería descrita en el documento que han sido enviados. (Alvin. A; Loebbecke. J. "Auditoría, un enfoque integral". 1996. Sexta edición. Prentice Hall).

- **Elaboración de facturas y cobro a los clientes:** "Dado que la facturación es el medio por el cual el cliente es informado del monto que debe por la venta de existencias, esto debe hacerse de manera correcta y oportuna. Los aspectos más importantes de la facturación son asegurarse que todas las ventas hayan sido facturadas, que ninguna venta sea facturada más de una vez y que cada una sea facturada por el monto adecuado". (Alvin. A; Loebbecke. J. "Auditoría, un enfoque integral". 1996. Sexta edición. Prentice Hall).

El control de las facturas se establece mediante la autorización para cobrar, la que a su vez está basada en los documentos de apoyo adecuados: pedido del cliente, orden de venta, etc. Muchos de los procedimientos de facturación, son aplicados, generalmente, por los sistemas de información de las empresas. Los procedimientos de control programados suprimen la necesidad de repetir manualmente los cálculos y de hacer revisiones para garantizar la exactitud.

"Puesto que las facturas son la base para registrar las ventas y las cuentas por cobrar, su control debe ser imperativo. Se recurre por lo general a la numeración consecutiva para controlar individualmente las facturas, para luego hacer el pase a la cuenta de control de cuentas por cobrar y al auxiliar.

La ausencia de controles o controles ineficaces en el paso de facturación y cobranza pueden dar lugar a errores críticos, como por ejemplo, los errores en las facturas o en los documentos de ventas podrían no ser detectados, dando lugar a una subvaluación o sobrevaluación de los ingresos” (Defliese. P; Jaenike. H; Sullivan.J; Gnospelius. R. “Auditoría Montgomery”. 2001. 2° edición. Limusa, Noruega Editores).

Se envía el original de la factura al cliente y la empresa conserva una o más copias del mismo.

Pagos recibidos por bienes y servicios.

Los pagos recibidos por bienes y servicios comprenden por lo general los pasos siguientes:

- Recibir efectivo y depositarlo en el banco.
- Comparar las cantidades recibidas con las que aparecen en la factura.
- Hacer el pase a cuentas por cobrar.
- **Recibir el efectivo y depositarlo en el banco:** “Enviar los bienes a manos del cliente, facturarlos en forma adecuada y reflejar la información en los registros contables, da como resultado la operación de venta. El procesamiento y registro de las entradas de efectivo incluye el recibir, depositar y registrar el efectivo. Una de las consideraciones más importantes en el manejo de las entradas de efectivo es por ejemplo, que todo el efectivo sea depositado en el banco, por el monto adecuado, en forma oportuna y registrado en el archivo de operaciones de entradas de efectivo utilizado para preparar el diario de entradas de efectivo y actualizar el archivo de cuentas por cobrar y el libro mayor”. (Alvin. A; Loebbecke. J. “Auditoría, un enfoque integral”. 1996. Sexta edición. Prentice Hall).

Los objetivos primarios de control en la etapa de recepción son la integridad del registro y la salvaguarda de todas las entradas a caja.

Como el dinero recibido debe ser depositado prontamente en una cuenta bancaria, las partidas que no puedan ser depositadas de inmediato, por ejemplo, cheques con fecha diferida o que contengan errores de cantidad, se deben incluir en una lista por separado y conciliar las dos listas una vez hecho el depósito.

El buen control interno de las entradas de caja exige que las personas que anotan las cantidades en los libros de entradas o preparan los depósitos del banco sean independientes de las que hacen el pase de los abonos correspondientes a los registros de cuentas por cobrar y a las cuentas del mayor general.

Las partidas de depósito o cobranza cargadas por el banco como incobrables deben ser remitidas a un empleado distinto de los que hacen los depósitos o registran los abonos a cuentas por cobrar. Las partidas cargadas por el banco deben ser investigadas por alguien que no tenga relación con las operaciones de efectivo.

- **Comparar las cantidades recibidas con las que aparecen en la factura:** Este procedimiento lo aplica por lo general la persona encargada de llevar el mayor auxiliar de cuentas por cobrar. La comparación es importante para determinar si se tomaron los créditos por devoluciones o rebajas, y, de ser así, si fueron autorizados. La comparación revela también si los descuentos aprovechados por los clientes estaban dentro del periodo de descuento, si el cobro se aplicó a la cuenta correcta del cliente y si habrá alguna posible controversia respecto de las cantidades vencidas. Las discrepancias deben ser investigadas y la documentación de la resolución ser objeto de revisión por parte del personal de supervisión”. (Defliese. P; Jaenike. H; Sullivan.J; Gnospelius. R. “Auditoría Montgomery”. 2001. 2° edición. Limusa, Noruega Editores).
- **Hacer el pase a cuentas por cobrar:** “El pase al auxiliar de cuentas por cobrar debe hacerlo personal independiente de las funciones de efectivo; los pases a la cuenta del mayor general los hace comúnmente alguien distinto de la persona que maneja el auxiliar de cuentas por cobrar. Esta separación permite controlar tanto la validez como la exactitud; su eficacia se comprueba típicamente mediante conciliaciones periódicas de la cuenta de mayor y el auxiliar. La validez y la exactitud se fomentan también con el envío periódico de estados de cuentas a los clientes y el examen de los vencimientos de las cuentas por cobrar”. (Defliese. P; Jaenike. H; Sullivan.J; Gnospelius. R. “Auditoría Montgomery”. 2001. 2° edición. Limusa, Noruega Editores).

Cuando el cliente no está satisfecho con los bienes, a menudo el vendedor acepta la devolución de bienes u otorga una reducción en los cargos. Las devoluciones y rebajas se registran en forma correcta y oportuna, en el archivo de operaciones de devoluciones y rebajas sobre las ventas, y del archivo de cuentas por cobrar.

Regularmente se emiten notas de crédito por las devoluciones y rebajas para conservar un control y facilitar la cobrabilidad.

“Independiente de la agresividad del departamento de crédito, es usual que algunos clientes no paguen sus facturas. Cuando la empresa llega a la conclusión de que una cantidad ya no se puede cobrar a menudo es descartada. La cobrabilidad adecuada requiere de un ajuste para estas cuentas incobrables”. (Alvin. A; Loebbecke. J. “Auditoría, un enfoque integral”. 1996. Sexta edición. Prentice Hall).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se conoce como Universidad al establecimiento educacional dedicado a la enseñanza superior y a la investigación de un tema particular, encontrándose facultado para entregar grados académicos y títulos profesionales. Cada universidad, así como toda entidad, cuenta con variados procedimientos que controlan los procesos contables con el fin de optimizar y hacer más eficiente la información contenida en dichas transacciones.

Desde el punto de vista de la Auditoría, cada rubro de los estados financieros se asocia con Ciclos Operacionales específicos que varían con las actividades de la empresa de que se trate, entre los que figuran principalmente: el ciclo ingresos, el de compras y el de producción, los que en su conjunto permiten al auditor lograr un entendimiento acabado del sistema contable y los procedimientos de control interno de la entidad.

El mayor riesgo de fraude y de vulneración de controles que posee la universidad es su ciclo de ingresos, el cual involucra un número importante de movimientos, los que son generados principalmente por servicios educacionales entregados a estudiantes de pregrado. Debido a su importancia, cada universidad implementa procedimientos de Control interno aplicados a este ciclo, para obtener una seguridad razonable del logro de los objetivos de la organización y que sus actuaciones administrativas se ajusten en todo a las normas aplicables a la entidad. Se dice que el control interno solo puede dar una seguridad razonable y no una seguridad total en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad, debido a que existen limitaciones que afectan a los procedimientos de control, entre las que se destacan: riesgo de errores humanos en la toma de decisiones, elusión de los controles por parte de la dirección, confabulación de dos o más personas, etc.

El presente proyecto de tesis busca proponer mejoras al Sistema de Control Interno del Ciclo de Ingresos de una Universidad Privada para alumnos de pregrado al mes de diciembre 2012.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Proponer mejoras al Sistema de Control Interno de la Universidad privada para alumnos de pregrado en su Ciclo de Ingresos al mes de diciembre 2012.

Objetivos Específicos.

1. Describir los procedimientos de Control Interno del Ciclo de Ingresos implementado por la Universidad privada para alumnos de pregrado.
2. Identificar las debilidades del Sistema de control interno aplicado al ciclo de ingresos implementado por la Universidad.
3. Proponer mejoras que se debieran implementar desde el punto de vista del Control Interno en el Ciclo de Ingresos de la Universidad privada.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

La metodología a utilizar para el presente proyecto de tesis se ha decidido enfocar en un esquema cualitativo de tipo descriptivo-explicativo. Esto se desarrollará de acuerdo a las etapas que a continuación se presentan.

Etapas 1: Recopilación de antecedentes.

La recopilación de antecedentes se basará en:

- Bibliografía asociada a Normas Generales de Auditoría, Coso I, Coso II y otros textos bibliográficos relacionados con el Sistema de Control Interno y con el Ciclo de Ingresos.
- Revisión de sitios Web relacionadas al proyecto de tesis.
- Solicitar a la universidad, personalmente, los antecedentes necesarios para ejecutar el estudio.

Etapas 2: Sistematización de la información y determinación de la empresa en estudio.

Los criterios de orden de información son los siguientes:

- Conceptos.
- Antecedentes obtenidos recopilados de textos bibliográficos.
- Normativa.

Determinación de la empresa en estudio:

- Rubro: Se escogió una empresa dedicada a la educación superior, ya que por su naturaleza, el principal ciclo que posee son los Ingresos por el cual implementa un sistema de control interno a todos los procedimientos asociados a dicho ciclo.
- Ubicación: La universidad cuenta con varios campus a nivel nacional, siendo la principal el Campus República, ubicado en Avenida República, Santiago centro.

- **Conveniencia:** Debido al contacto cercano que tiene el tesista con el Director de Control interno y Auditoría de la universidad, este tiene buena disposición para facilitar la información necesaria.

Etapa 3: Elección del sujeto de investigación.

La investigación se centrara en el desarrollo de una entrevista al Director de Control Interno y Auditoría de una Universidad privada bajo estudio, el cual fue seleccionado debido a su conocimiento del negocio y las operaciones de la universidad, en cuanto a su ciclo de ingresos.

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

- **Contacto inicial:** Visita personal a la empresa la Universidad privada para requerir una entrevista al personal seleccionado, con el propósito de averiguar el funcionamiento del sistema de control interno aplicado al ciclo de ingreso de dicha universidad.
- **Duración de la entrevista:** La entrevista tendrá una duración de 60 minutos aproximadamente.
- **Entrevista en profundidad:** Se abordaran temas relacionados específicamente con los objetivos de esta tesis, para que luego se discutan los resultados.
Los temas a tratar en la entrevista son: funcionamiento del ciclo de ingresos en la universidad, funcionamiento y aplicación del sistema de control interno de dicho ciclo.
- **Transcripción:** Los datos de la entrevista se transcribirán palabra por palabra según lo respondido por el entrevistado, para contar con el respaldo y analizarlo en profundidad.
- **Revisión por parte del entrevistado:** A las personas entrevistadas se les dará una copia de esta para saber su opinión sobre lo que se ha transcrito y para saber si está de acuerdo con lo respondido, y si quiere realizar algún cambio o alcance a lo que respondió.
- **Informe entrevista final:** En este punto se redactara el escrito de la entrevista con las respuestas otorgadas por los entrevistados.

Etapa 5: Criterios de Calidad.

- Credibilidad: Esta será otorgada por medio de la revisión de la entrevista por parte del entrevistado y la aprobación de la entrevista final.
- Fiabilidad: La investigación se realiza con el propósito de obtener el Título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión.

Etapa 6: Análisis de resultados.

- Se recopilarán los resultados entregados por la entrevista realizada avalados por la herramienta utilizada.
 - Observar las deficiencias encontradas en la implementación de sistema de control interno aplicado al ciclo de ingresos de la universidad privada.
 - Redactar propuesta de mejoramiento del sistema de control interno aplicado al ciclo de ingresos de la universidad privada.
- Categorización: Se analizará la información recopilada de la entrevista y se clasificarán los resultados según las siguientes categorías:

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS
Procedimiento de Control Interno del ciclo de Ingresos de una Universidad para alumnos de pregrado.	Descripción de proceso Procedimiento
Debilidades detectadas del análisis de los procedimientos de control interno de la Universidad en estudio.	Descripción de la debilidad Riesgos asociados
Propuestas de mejoras al sistema de control interno del ciclo de ingresos de alumnos de pregrado de la Universidad en estudio.	Propuestas enfocadas en los riesgos identificados.

Etapa 7: Discusión de resultados.

Los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas serán contrastados con el Marco Teórico de esta investigación.

Etapa 8: Conclusiones.

Se desarrollaran las conclusiones asociadas al desarrollo investigativo del problema de investigación.

Etapa 9: Elaboración de informe final.

Elaborar el informe final por medio de las conclusiones logradas con la investigación sobre el funcionamiento del sistema de control interno aplicado al ciclo de ingresos de la universidad privada, develando las eventuales debilidades del sistema de control interno y proponiendo mejoras al sistema.

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

ANTECEDENTES GENERALES:

“La Universidad privada que hace mención la presente tesis, es una corporación educacional constituida de acuerdo a las normas del D.F.L.1, como un organismo de educación superior, cuyos fines son la formación y perfeccionamiento de profesionales mediante actividades de docencia y de investigación, complementadas con actividades de extensión, destinadas a acrecentar su avance científico, tecnológico y humanista, contribuyendo así al desarrollo cultural de la Nación. La universidad fue formada como una corporación sin fines de lucro. Obtuvo su autonomía del órgano regulatorio de la educación en Chile (Ministerio de Educación) el 19 de agosto de 1999 y su acreditación institucional de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP) el 3 de agosto de 2004, por un período inicial de cuatro años. Con fecha 22 de diciembre de 2010 fue acreditada por un nuevo período de cinco años. La autonomía académica incluye la potestad para decidir por sí misma la forma como se cumplan sus funciones de docencia, investigación y extensión y la fijación de sus planes y programas de estudio. La autonomía económica le permite disponer de sus recursos para satisfacer los fines que le son propios de acuerdo con sus estatutos y las leyes. Finalmente, la autonomía administrativa la faculta para organizar su funcionamiento de la manera que estime más adecuada de conformidad con sus estatutos y las leyes. Al ser una corporación sin fines de lucro, es una entidad con ingresos educacionales no tributables y su capital y excedentes no son distribuibles”. (Informe de auditoría independiente PwC al 31.12.12. Información obtenida desde página web de la universidad).

A.- Alumnos de pregrado

Según el reglamento interno de la universidad, se define como alumnos regulares de pregrado de la Universidad las personas que han ingresado a ella a través de sus vías de admisión y se encuentran cursando una determinada carrera o programa de pregrado conducente a un título profesional y/o a un grado académico conferido por la Universidad.

La admisión es el proceso en virtud del cual el postulante es aceptado e ingresa a una carrera o programa que imparte la Universidad, adquiriendo con ello la calidad de alumno regular de Pregrado. La admisión se concreta mediante los actos de matrícula, suscripción de contrato de prestación de servicios educacionales, pago de colegiatura y demás requisitos administrativos que establezca la Universidad. Los alumnos regulares conservarán dicha calidad mientras figuren matriculados e inscritos en asignaturas o actividades académicas propias de su plan de estudios y carezcan de impedimentos de orden académico, económico, disciplinario o de salud para cursar estudios en la Universidad. A diciembre 2012 el número de alumnos de pregrado de la universidad es de aproximadamente 35.260, los cuales cuentan con 66 carreras en todas las áreas.

- Pérdida de la calidad de alumno regular de pregrado

Por otra parte, el reglamento interno de la universidad define las razones por las cuales se pierde la calidad de alumno regular de pregrado, las cuales corresponden a razones académicas, disciplinarias, administrativas, de salud o por deserción.

La reprobación en dos oportunidades de dos asignaturas obligatorias o electivas dentro del plan de estudios será causal de pérdida de la calidad de alumno regular por razones académicas. Si el alumno incurriere en causal de eliminación académica bajo cualquier circunstancia, podrá elevar una solicitud para la continuación de sus estudios al director de la unidad académica respectiva, quien podrá acoger o rechazar la solicitud atendiendo a los antecedentes del alumno. En caso de ser aceptada la solicitud, el director de la unidad académica podrá fijar condiciones para la continuidad de estudios del alumno, las que no serán materia de apelación. En caso de ser rechazada la solicitud, el alumno podrá apelar la decisión del Director ante el Decano correspondiente, quien podrá imponer condiciones especiales:

- Se pierde la calidad de alumno regular por razones administrativas, cuando se mantiene una situación de morosidad en el pago del arancel de matrícula y/o colegiatura de la Universidad.
- Se pierde la calidad de alumno regular por razones de salud cuando durante su permanencia en la Universidad se demuestre, que el alumno no tiene una salud compatible con su carrera.

- Se pierde la calidad de alumno regular por deserción si el alumno sin aviso oportuno dejare de cumplir con sus obligaciones académicas durante un período académico (semestre).

B.- Reconocimiento de Ingresos para a alumnos de pregrado.

Según informe de auditoría independiente PwC al 30 de diciembre de 2012, los ingresos se generan principalmente por los servicios educacionales entregados a los estudiantes. Los ingresos por derechos de matrículas² y aranceles³ se reconocen sobre base devengada en el periodo de instrucción académica, el que principalmente es semestral.

Los pagos anticipados corresponden a fondos recibidos por cursos o servicios que no se han comenzado a impartir. Estos fondos son registrados como ingresos en la medida de la entrega efectiva de los servicios educacionales.

Teniendo en consideración lo anterior, la contabilización de los Ingresos se reconoce, en términos generales, de la siguiente manera desde su inicio:

----- (1) -----

Cuenta por cobrar alumno

 Servicios educacionales por entregar

Reconocimiento de la deuda del alumno.

----- (2) -----

Banco

 Cuenta por cobrar alumno

Pago de deuda por parte del alumno

----- (3) -----

Servicios educacionales por entregar

 Cuenta de resultado Ingreso

Reconocimiento en resultado de servicio educacional entregado y cobrado.

² Matrícula: Acto de inscripción oficial como alumno de la universidad, para un período académico determinado, generando derechos y deberes para las partes. La matrícula es válida por un año.

³ Arancel: Tarifa oficial que determina los valores que se han de pagar por determinados actos o servicios, como admisión, matrícula, memoria o tesis, examen de grado, diplomas, certificaciones y los demás que determine la universidad.

C.- Becas, créditos y beneficios.

1.- Becas de arancel y matrículas

“La Universidad establece anualmente un monto para el Fondo de Becas para Estudiantes. Dado lo anterior, todas las becas tienen un máximo de cupos disponibles, los que son definidos por la Rectoría para cada proceso de admisión y son asignados por estricto orden de matrícula a los alumnos.

A continuación se detalla el completo programa de becas que ofrece la universidad, tanto para alumnos nuevos como antiguos:

- Beca a la Matrícula Primera Preferencia
- Beca mérito académico
- Beca Complementaria a los Beneficios del Estado
- Beca de Apoyo académico
- Beca Vocación de Maestro
- Beca Antonio Varas
- Beca de Fomento Regional
- Beca Deportiva
- Becas Especiales
- Beca Mar de Chile
- Crédito con Aval del Estado

Los requisitos generales de postulación para becas y beneficios para alumnos nuevos, son los siguientes:

1. Haber rendido la PSU. Sin perjuicio de lo anterior, quienes postulen con puntaje PSU, no deberán registrar matrícula del año anterior en la misma carrera a la que están postulando en la actualidad. Postular a alguna de las carreras de la Universidad, dentro de las tres primeras opciones.
2. Postular previamente a las becas Universidad a través de su simulador online de Becas y Beneficios, disponibles en la página web de la universidad. El alumno

accederá a la beca dependiendo del puntaje promedio PSU que obtenga (entendiendo por puntaje promedio PSU el promedio obtenido en las pruebas de lenguaje, comunicación y matemática).

Los beneficiados serán informados a través de los diferentes canales de comunicación que la Universidad ha dispuesto para atender a los alumnos, considerando los datos registrados en su formulario de postulación. Estos pueden comprender el envío de un mail o un mensaje al celular del postulante. Los beneficios concedidos tienen limitaciones de tiempo, por lo que si no se hacen efectivos dentro del plazo que se señala en la comunicación, expiran y se reasignan a otro postulante. Posteriormente, si el alumno es beneficiado con la beca a la cual postuló, debe imprimir el Boucher en formato PDF el cual es el comprobante de asignación de la beca (con el cual podrá hacer válido el beneficio) y presentarlo al momento de realizar la matrícula.

Las becas se entregan y mantienen por todo el tiempo que dura la carrera, según su plan de estudios. Se renovarán anualmente previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

- No reprobado más de una asignatura por semestre.
- No reprobado la misma asignatura dos veces.

Las becas no son sumables, el alumno debe elegir la que más le favorece, en el caso de cumplir con los requisitos para más de una.

Para acceder a una nueva Beca desde el segundo año en adelante, el alumno deberá tener un progreso académico del 70% como mínimo. Entiéndase por progreso académico: cantidad de cursos aprobados v/s el avance esperado.

2.- Convenios:

“La universidad cuenta con diversos convenios que mantiene vigentes con diversas instituciones. Estos convenios varían según ciudad donde el alumno puede estudiar, ya sea en Santiago, Viña del mar y Concepción. Cada convenio tiene distintos requisitos los cuales varían dependiendo del régimen de estudio (diurno y/o vespertino), carrera, beneficios y porcentajes de descuentos, etc. Dentro de estos convenios podemos señalar los siguientes:

- Santiago: Existen 119 convenios, de los cuales podemos señalar a modo de ejemplo los siguientes:
 - Asociación de Fiscalizadores de Impuestos Internos de Chile
 - Asociación Nacional de Fútbol Amateur de Chile – ANFA
 - Asociación Nacional de Empleados del Poder Judicial
 - Asociación Nacional de Funcionarios de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos
 - Asociación Nacional de Funcionarios Penitenciarios
 - B. Bosch S.A
 - Biodiversa S.A
 - Brinks Chile S.A.
 - C.F.T. Cámara de Comercio de Santiago
 - Caja de Compensación 18 de Septiembre
 - Caja de Compensación Gabriela Mistral
 - Caja de Compensación La Araucana
 - Caja de Compensación Los Andes
 - Caja de Compensación Los Héroes
 - Club Deportivo Palestino S.A.D.P
 - Colegio Alberto Widmer
 - Carabineros de Chile

- Viña del Mar: Existen 32 convenios, de los cuales podemos señalar a modo de ejemplo los siguientes:
 - Asociación Nacional de Armadores
 - Biodiversa S.A.
 - Colegio de Contadores de Chile A.G. Consejo Regional Valparaíso
 - Colegio Salesiano Valparaíso
 - Colegio Técnico Alianza Educacional
 - Corporación Iglesia Presbiteriana Reformada Misionera de Quilpué
 - Corporación Educacional Kingston College
 - Dirección de Bienestar Social de la Armada de Chile
 - Escuela Industrial Superior de Valparaíso
 - Liceo Comercial de Los Andes B-11
 - Liceo José Francisco Vergara
 - Liceo Politécnico de Quintero

- Concepción: Existen 22 convenios, de los cuales podemos señalar a modo de ejemplo los siguientes:
 - Biodiversa S.A.
 - Dirección de Bienestar Social de la Armada de Chile
 - Dirección de Educación Municipal de Coronel
 - Essbio S.A.
 - Ilustre Municipalidad de Hualpén
 - Instituto Profesional Esucomex
 - Liceo Comercial B-22 de Talcahuano “Sergio Moraga Arcil”
 - Liceo Corina Urbina Villanueva
 - Liceo San Esteban
 - VTR Global Com S.A”. (Información extraída de página web de la universidad bajo estudio).

3.- Crédito con Aval del Estado:

La Comisión Ingres, Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, es un organismo autónomo del Estado, creado en 2005 por la misma Ley 20.027 que impulsó esta alternativa de financiamiento estudiantil.

Según la Comisión Ingres en su página web (www.ingresa.cl) el Crédito con Aval del Estado (CAE) es un beneficio al que pueden optar alumnos que se encuentren en situación económica vulnerable para poder financiar sus estudios. Al obtenerlo, éste les cubrirá el pago completo o referencial de la carrera de pregrado que están cursando en alguna de las instituciones de Educación Superior Acreditadas.

- Postulación: La postulación se hace sólo vía internet, completando y enviando el Formulario de Acreditación Socioeconómica (FUAS) que estará disponible la página web de la universidad durante los plazos de postulación.
- Requisitos de postulación: Tener un puntaje promedio igual o mayor a 475 puntos en la PSU (Lenguaje y Matemática), en el caso de los alumnos que quieran utilizar el Crédito para financiar una carrera en una Universidad (tradicional o privada). Para este proceso serán válidos los puntajes de la PSU de los 3 últimos años, y acreditar un promedio de notas de Enseñanza Media igual o superior a 5,3 o bien, un puntaje PSU igual o superior a 475 puntos (Lenguaje y Matemáticas), esto sólo aplica en el caso de los alumnos que quieran el financiamiento para una carrera en un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica.
- Monto: Se puede pedir el monto que se ajuste a las necesidades del alumno, considerando que el mínimo es \$200.000 y el máximo es el 100% del Arancel.
- Cobertura del crédito: El CAE cubre un porcentaje del arancel real de la carrera, determinado por el arancel de la carrera e institución. El crédito no cubre la matrícula, que deberá ser financiada directamente por el alumno.
- Duración: La ley establece un número máximo de años para mantener el crédito, el que se encuentra vinculado a la duración de la respectiva carrera.
- Renovación: El crédito se obtiene por toda la carrera, sin necesidad de postular nuevamente. Sin perjuicio de ello, la entrega de los recursos es anual, por lo que debe realizarse un trámite de renovación, en la fecha que informará la comisión

INGRESA a través del sitio web. Cada año, el proceso de renovación comienza a fines de noviembre y finaliza a mediados de marzo.

- Beneficio Estatal: El beneficio consiste en la garantía o respaldo que otorga el Estado a los estudiantes que solicitan el financiamiento y que lo obtienen a través de un proceso de asignación que se rige por normas establecidas por ley.
- Garantía Académica y Garantía Estatal: En este sistema de financiamiento estudiantil, los garantes de los alumnos beneficiarios son las instituciones de educación superior y el Estado. Las primeras otorgan una garantía académica, asegurando el pago en la eventualidad de que el alumno abandone los estudios, mientras que el Estado es aval del beneficiario (garantía estatal) hasta que éste haya pagado por completo el crédito. Ambas garantías en ningún caso significan condonar o “perdonar” la deuda. El responsable del pago será siempre el alumno, de manera que si la institución de educación superior o el Fisco se ven obligados a pagar el Crédito de un alumno, tendrán luego todas las atribuciones legales para exigirle a éste la devolución del dinero.

D.- Tipos de Deudores Cuentas por Cobrar:

La Universidad diferencia al deudor según la calidad del alumno, como:

- Alumno vigente (activo): Un alumno activo es aquel que tiene contrato de servicios educacionales vigente con la institución. Lo anterior incluye alumnos en proceso de titulación que hayan sido requeridos de firmar un contrato aunque sea por el plazo de un semestre y una parcialidad del arancel anual.
- Alumno desertor (inactivo): Un alumno inactivo es aquel que desertó o interrumpió sin resolución académica sus estudios. Se trata de alumnos respecto de los cuales se presume que han decidido no continuar estudios en ninguna otra institución de educación superior o que han optado por seguir estudiando en otra institución.
- Egresado/titulado (graduado): Un alumno graduado es un alumno que ha completado todos los requisitos académicos para obtener el título que corresponde pero que aún no lo ha conseguido o es un alumno que obtuvo su correspondiente título.

Igualmente distingue entre alumnos que han sido beneficiados con CAE aquellos que han reprogramado sus deudas una o más veces en el transcurso de su permanencia en la institución.

- Alumnos beneficiados con CAE: La política de cobranza del copago de alumnos beneficiados con CAE está dirigida a identificar y resolver tempranamente los casos de morosidad para evitar la deserción y consiguientemente la ejecución de la fianza asociada. Al respecto, se distingue entre el alumno nuevo de primer año con CAE y los alumnos de cursos superiores hayan obtenido o no por primera vez el beneficio.
- Alumnos Nuevos de Primer Año: Para los alumnos de primer año con CAE que no hayan podido resolver su situación de morosidad poniéndose al día en sus pagos al momento de matricularse y/o tomar su carga académica, las instituciones dispondrán de mecanismos de ayuda y/o apoyo limitados en cupos y montos que les permitan continuar estudios.

En todo caso, la morosidad asociada a esta población de alumnos debe quedar provisionada al 100% al término del período académico semestral.

- Alumnos de Cursos Superiores: Los alumnos de cursos superiores que renuevan y que presenten una situación de morosidad al término del primer semestre deben ponerse al día en sus pagos para poder inscribir asignaturas para el segundo semestre. En caso de presentar morosidad al término del año académico, éstos deben ponerse al día para renovar contrato con un plazo máximo dado por la fecha de matrícula para el año académico siguiente.

E.- Cobranza:

En lo que respecta al cobro de las deudas por parte de la Universidad, existe un seguimiento continuo por parte del área de cobranza en lo que respecta al comportamiento de pago de los alumnos, registrando periódicamente dichas variaciones.

Para efectuar la cobranza de aquellos alumnos morosos, la universidad ha contratado a 3 empresas de cobranzas externas con el fin efectúen la cobranza prejudicial y judicial de los valores y documentos que determine la universidad.

Además de esto, se realizan procedimientos de cobranza internas, como son, envío de e-mail dando aviso de la proximidad del vencimiento de la cuota (para alumnos con una o más cuotas mensuales adeudadas) y envío de datos directamente a Dicom.

F.- Incobrables:

La Universidad determina una Cuenta por Cobrar Reserva para luego calcular el monto de la misma, el cual corresponde a la provisión de Deudores Incobrables, provisión para cubrir eventuales pérdidas por incobrables, lo cual es efectuada en base a las actuales políticas de la administración, además del análisis caso a caso.

Luego, a esta Cuenta por Cobrar Reserva, se le aplica los siguientes porcentajes de antigüedad, dados por la Empresa Matriz de la universidad bajo estudio:

	Reserve Factors				NET Receivable Balances					Reserve				
	Active	Inactive	Graduated Active	Graduated Inactive	Active	Inactive	Graduated Active	Graduated Inactive	TOTAL	Active	Inactive	Graduated Active	Graduated Inactive	TOTAL
<u>Debts: No reprogramed</u>														
Current	3%	8%	5%	5%	3.547	508	4	31	4.089	106	41	0	2	149
1d - 30ds	5%	18%	10%	10%	437	36	1	7	482	22	7	0	1	29
31ds - 90ds	15%	30%	20%	20%	790	66		8	863	118	20	0	2	140
91ds - 150ds	33%	38%	35%	35%	336	52	0		388	111	20	0	0	131
151ds - 1yr	50%	55%	50%	50%	744	512		4	1.260	372	281	0	2	655
1yr - 2yrs	75%	85%	80%	80%	36	738		21	796	27	628	0	17	672
> 2yrs	100%	100%	100%	100%	0	1.549	0	56	1.605	0	1.549	0	56	1.605
Total					5.890	3.462	5	127	9.483	757	2.545	0	79	3.381
<u>Debts: Reprogramed</u>														
Current	3%	8%	5%	5%	17	8		17	42	1	1	0	1	2
1d - 30ds	5%	18%	10%	10%	17	2		1	20	1	0	0	0	1
31ds - 90ds	15%	30%	20%	20%	87	11		2	100	13	3	0	0	17
91ds - 150ds	33%	38%	35%	35%	253	46		21	320	83	17	0	7	108
151ds - 1yr	50%	55%	50%	50%	1.201	507	0	167	1.875	600	279	0	83	963
1yr - 2yrs	75%	85%	80%	80%	134	956		229	1.319	101	812	0	183	1.096
> 2yrs	100%	100%	100%	100%	12	1.683	0	330	2.025	12	1.683	0	330	2.025
Total					1.721	3.213	0	767	5.701	811	2.796	0	606	4.213

Fuente: Universidad privada en estudio

PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL CICLO DE INGRESOS DE UNA UNIVERSIDAD PARA ALUMNOS DE PREGRADO.

A continuación se describen las distintas etapas del Ciclo de Ingresos y sus procedimientos de control interno aplicados de la Universidad Privada bajo estudio:

A.- Proceso de Carga de Aranceles:

A.1. Descripción del proceso:

El proceso consiste en la creación, revisión y carga masiva de aranceles y matrículas para todo el periodo académico, el cual permite definir para los alumnos los aranceles y matrículas que estarán disponibles para el periodo de anual de estudio. El proceso de carga de aranceles se oficializa a través del comité de Rectoría que define aranceles y matrículas de alumnos nuevos y reajuste para alumnos antiguos.

Procedimiento:

El comité de Rectoría define aranceles y porcentaje de reajuste de alumnos nuevos y antiguos. Una vez definido aranceles y reajustes, genera un documento de aranceles y matrículas para el periodo, el que es remitido al cargador de aranceles de la Dirección de Finanzas. Recibida la documentación, la Dirección de Finanzas a través del rol cargador de aranceles, procede a confeccionar una planilla Excel para efectuar la carga de datos con la estructura definida para Banner, generando posteriormente un nuevo archivo en formato TXT. Una vez cargada la información al sistema, se compara y verifica el reporte generado en Banner con el archivo inicial en Excel. Si los datos se encuentran bien cargados se aprueba la carga en sistema. Posteriormente se procede a realizar una "prueba de arancel", la cual se realiza a través de una muestra de alumnos, definida por la Dirección de Finanzas, donde se revisa caso a caso según la muestra seleccionada. Si el resultado de la prueba es correcto, se procede a generar reporte oficial de aranceles y matrículas de los alumnos, según campus, programas y periodo de admisión, terminando de esta forma el proceso.

B.- Proceso de Admisión y Matrícula:

B.1. Descripción del proceso:

El ciclo se inicia cuando el alumno postula para hacer ingreso a la universidad a las carreras correspondientes a pregrado, con la documentación requerida por la universidad, lo cual puede ser realizado vía online a través de la página web de la universidad o personalmente en las dependencias de la misma, durante el periodo de Admisión y Matrículas.

(Ver ficha de postulación online en Anexo II, extraído desde página web de la universidad)

Procedimiento:

El proceso de Admisión implica una instancia de captura de datos del alumno que posteriormente se va a matricular. Si bien es cierto que en esta instancia no existe un riesgo financiero, constituye la etapa inicial para el proceso de formalización de matrículas. Esta captura de datos es ingresado al Sistema Banner, en donde al seleccionar la carrera a cursar el sistema automáticamente indica el valor del arancel y matrícula.

El área de Admisión solo se encuentra autorizada para recibir la documentación del alumno requerido por la universidad y para ingresar los datos al Sistema Banner. El pago efectivo de la matrícula es realizado en el área de matrículas.

B.2. Descripción del proceso:

Posteriormente los alumnos se presentan en el área de Matrículas y aranceles, para hacer efectivo el pago de la matrícula y el arancel. Este último puede ser cancelado en efectivo o documentado a través de pagarés o cheques.

Procedimiento:

En el área de Matrículas y aranceles los alumnos cancelan su matrícula y el arancel correspondiente, esta última ya sea en efectivo o documentando la deuda.

Estos pagos son ingresados al Sistema Banner, el cual no permite el registro de matrículas duplicadas, ya que al ingresar los datos de alumnos ya matriculados, el sistema arroja un error el cual especifica que el alumno posee un contrato vigente con la universidad. Del mismo modo, el sistema no permite el ingreso de Rut inválidos o erróneos.

Por otro lado, el consultor pregunta al alumno si postuló al crédito CAE. Si el alumno postuló o fue seleccionado para CAE, se carga el arancel preferencial definido por la Comisión Ingresos y el porcentaje de CAE que se va a utilizar. El sistema automáticamente calcula un nuevo saldo para luego proceder a la forma de pago. De esta misma forma, el consultor orienta al alumno para verificar si puede postular a alguna beca o convenio. Una vez ingresado la beca o convenio al sistema automáticamente calcula un nuevo saldo a pagar.

Es en este proceso donde el alumno firma un contrato con la universidad donde acepta e inscribe como alumno regular una carrera determinada.

Por otra parte, el funcionario a cargo de recibir los documentos del alumno solicitados por la universidad, verifica que se encuentren firmados, ya sea por el contratante y aval si corresponde, y que se encuentre debidamente firmado por la universidad, archivando cada documento en una carpeta por alumno.

C.- Cierre de cajas y envío de información a Tesorería.

C.1. Descripción del proceso:

Al término de cada día se emite una cuadratura de caja por parte del cajero del área de matrícula y aranceles, generando así el informe de caja correspondiente.

Procedimiento:

Diariamente la persona encargada de la caja emite un informe de resumen de caja el cual incluye el detalle de efectivo y documentos por cobrar recaudados ese día. Este informe de caja tiene como objetivo principal realizar una cuadratura entre el sistema de matrículas Banner y el sistema contable Peoplesoft, para así asegurar un correcto traspaso de un sistema a otro.

Luego de esto la supervisora de caja, para asegurarse de la integridad y totalidad de los saldos informados, realiza una conciliación entre el detalle físico de valores (efectivo – documentos sean cheques o pagares) con la información del informe de caja completado por el cajero.

C.2. Descripción del proceso:

Una vez finalizado el cierre diario de cajas y realizado el informe de cuadratura de las mismas, los documentos recepcionados en matrículas y en cajas son remitidos a la Unidad de Operaciones, denominado BackOffice (BO).

BackOffice realiza el proceso de revisión en relación a toda la información recibida respecto al proceso de matrícula para alumnos nuevos y antiguos.

Procedimiento:

Para asegurar la calidad de la documentación y su custodia se procede a la revisión, validación, control y seguimiento de los documentos en forma diaria, ya sea para cheques, pagarés, contratos, licencia de educación media, según corresponda.

El ejecutivo o supervisor de BackOffice (BO) validará todos los documentos. Si la documentación se encuentra sin problemas, el ejecutivo o supervisor de BO procederá a dejar en estado de Matrícula completa auditada. La revisión de la documentación física consiste en lo siguiente:

- Revisión física del cheque: El ejecutivo de BO debe verificar que los datos del cheque corresponda con los datos ingresados al sistema Banner, por ejemplo:
 - Nombre, Rut del alumno y apoderado en el dorso del cheque
 - Número de documento
 - Fecha de vencimiento
 - Número de cuenta corriente
 - Monto del cheque
 - Firma del titular de la cuenta corriente
 - El cheque debe venir cruzado y cerrado a nombre de la institución.

- Revisión física del pagaré: Se verifica lo siguiente:
 - El ejecutivo de BO debe siempre leer el pagaré antes de recepcionarlo
 - Número de folio del pagaré cuadre con lo registrado en sistema
 - Revisar el número de cuotas y el valor de las cuotas corresponda con lo ingresado en sistema, de igual forma las fechas de vencimiento
 - Revisar nombre, Rut, firma del apoderado, del alumno y aval en el pagaré
 - Fotocopia de la cedula de identidad del apoderado y aval según corresponda
 - Fecha de vencimiento de la cédula de identidad del apoderado y/o aval, la cual no debe estar vencida al momento de la firma del pagaré
 - Firma del suscriptor y aval del pagaré
 - Todos los pagarés deben tener la huella tanto del tutor como del aval, a menos que este sea la misma persona.

Luego de su revisión los pagarés se envían a legalizar a un notario público.

- Revisión de comprobante de matrícula:
 - Verificar que los nombres estén bien escritos
 - Direcciones que coincidan con el comprobante de domicilio
 - Verificación de montos de matrículas y arancel
 - Números de cuotas que coincidan con el sistema
 - Fechas de vencimientos que coincidan con el sistema
- Revisión física del contrato: Al momento de revisión del contrato de servicios se debe verificar lo siguiente:
 - Folio de contrato debe corresponder a lo ingresado en sistema
 - Nombre y Rut del alumno
 - Período a documentar
 - Montos documentados, arancel y matricula.
 - Firma del alumno

- Firma del representante legal
- Documentación pago al contado: Se comienza ingresando al sistema Banner para verificar que los datos que se encuentren bien ingresados, tanto las direcciones del alumno, aval y tutor económico respecto a los documentos físicos presentados:
 - Nombres
 - Direcciones
 - Teléfonos válidos.

C.3. Descripción del proceso:

Finalmente, la Unidad de Operaciones envía los documentos por cobrar al área de Tesorería, para su validación y envío a banco para la custodia de los documentos por cobrar.

Procedimiento:

El analista de la tesorería recibe documentos por cobrar desde la Unidad de operaciones BackOffice, el cual verifica que se encuentren correctamente emitidos, que estén ingresados al sistema Banner, que se encuentren firmados. Posteriormente, procede a revisar si hay diferencias entre el cierre de caja y el monto del documento, así mismo realiza una conciliación entre el detalle de cierre de caja y la existencia física de los documentos.

Por último, los documentos por cobrar son enviados al banco Santander para su custodia, a través del sistema online www.portalcustodia.cl.

La documentación se envía físicamente y como archivo, el banco carga el archivo en una página web, donde la universidad tiene acceso directo por medio de una clave de usuario, y se valida que la carga que hace el banco esta correcta. Si es necesario, se puede imprimir la documentación de la página web del banco ya que éste escanea cada documento.

D.- Pagos y cobranza:

D.1. Descripción del proceso:

El analista de operaciones concilia su base de datos extraída de sistema Banner con el banco que custodia los documentos por cobrar, con el objetivo de rebajar la cuenta corriente del deudor.

Procedimiento:

Para cancelar la deuda que se tiene con la universidad, los alumnos se acercan a las cajas disponibles para efectuar el pago, donde junto con la cuadratura de la caja diaria, se prepara y envía el pago a su depósito bancario respectivo.

Diariamente y en la fecha de vencimiento de los cheques, el analista de operaciones ingresa a la página web del banco custodio y consulta los depósitos realizados (cobros), posteriormente extrae la información de depósitos en una planilla excel obtenida desde Banner para verificar el ingreso. Finalmente genera un reporte de ingresos los cuales están debidamente conciliados con las cartolas bancarias del banco custodio, y en el caso de los cobros efectuados, con la rebaja de la cuenta corriente del deudor.

D.2. Descripción del proceso:

Para aquellos alumnos que presentan morosidad de una o más cuotas vencidas, el área de cobranza interna de la universidad, envía un e-mail preventivo con el objeto de prevenir e informar a los alumnos y aceptantes que está próximo a vencer su arancel mensual.

Procedimiento:

Con el fin de enviar correos electrónicos a los alumnos dando aviso de su cuota morosa, el encargado de procesos de cobranza ingresa al sistema y procede a bajar y exportar en excel la cartera de alumnos morosos. Junto con esto, prepara un Word con el mensaje que deberá llevar los correos a enviar a los alumnos y/o aceptantes. Luego remite el archivo de cartera de alumnos morosos a la Dirección de servicios y operaciones TI. El encargado de dicha dirección le asigna a cada línea de registro (alumnos y aceptantes morosos) un mensaje asociado a la base de mensajes recibida en word, asignado según los días de mora. Una vez compilado la base de datos de cartera y los mensajes asociados, comienza el proceso de envío de correos electrónicos a la dirección de e-mail del aceptante y alumno. Finalizado el proceso, el encargado de TI, genera los reportes de envío y los remite al encargado de proceso de cobranza. Dicho reporte contiene los correos enviados exitosamente y aquellos que no llegaron a destino. Respecto a aquellos mails que no llegaron a destino, se comunica con los alumnos para actualizar el correo electrónico. Una vez obtenido el nuevo correo, procede a actualizar los datos en el sistema Banner.

D.3. Descripción del proceso:

Para aquellas cuotas mensuales vencidas, la universidad ha externalizado el servicio de cobranza, con el fin de que las empresas externas efectúen la cobranza prejudicial y judicial de los valores y documentos que determine la universidad. En la actualidad, existen tres empresas externas: Croquevielle y Cia. Ltda, Servicios e inversiones Fastco Spa y García Nadal y Cia. Ltda.

Procedimiento:

Para que las empresas externas realicen la cobranza prejudicial y judicial, según corresponda, la universidad envía la cartera de deudores morosos y todos los antecedentes necesarios para iniciar dichas gestiones de cobranza, tanto como documentación o datos personales. Estas empresas de cobranzas externas se

comprometen, según contrato, a la custodia en cajas de seguridad de la documentación entregada por la universidad.

Dichas empresas realizan sus gestiones según los siguientes días corridos de morosidad:

- En caso de pagarés, desde el día 3 al 15 se inicia la cobranza prejudicial, donde se envía un e-mail o carta al tutor y al alumno con informe de medidas a seguir en proceso de cobranza, junto con esto, un ejecutivo de cobranza se comunica telefónicamente para efectuar el cobro. Desde el día 16 al 90, se informa telefónicamente que se comienza con la cobranza judicial, para aquellos alumnos sin intención de pago. Desde el día 91 en adelante, comienza la cobranza externa judicial, donde se inicia una demanda, la notificación correspondiente, el embargo para deudas superiores a \$1.000.000.
- Para el caso de cheques, a partir del día 6 al 31 comienza la cobranza externa prejudicial, donde el ejecutivo de cobranza se comunica telefónicamente con el alumno y el girador del cheque, se envía carta al domicilio del girador del cheque y el alumno. Si no se obtiene una respuesta positiva, se da inicio a la cobranza judicial a partir del día 31, donde se inicia una demanda, se envía la notificación correspondiente, el embargo para deudas superiores a \$1.000.000.

D.4. Descripción del proceso:

Junto con la cobranza externa efectuada por las empresas, la universidad inicia una acción de cobranza tendiente a informar al boletín comercial la morosidad de alumnos activos, graduados e inactivos. El proceso incluye el despacho de carta a Equifax, informando la acción y dando un plazo de pago al deudor. Todo esto con el objetivo de lograr inducir al deudor a ponerse al día en sus obligaciones, a través del pago en efectivo o reprogramación de su deuda.

Procedimiento:

Las empresas de cobranza externa envían, por lo menos mensualmente, sus archivos con la información de las operaciones asignadas y su estado, prejudicial o judicial. El encargado del proceso de generación base Dicom de la Subdirección de Crédito y Cobranza una vez que obtiene dicha información, procede a ingresar y actualizar la información en sistema Banner. Una vez actualizado este sistema, el encargado del proceso de Subdirección de Cobranza, extrae los archivos para Dicom, donde procede a ingresar a la página web de la empresa Equifax (Dicom), y deja los archivos en la casilla establecida para ello por dicha empresa.

Una vez actualizado este sistema, el encargado del proceso de Cobranza, extrae los archivos para Dicom, los cuales contienen las “altas” para segmento prejudicial y judicial, y las “bajas” (regularizaciones) también para el segmento prejudicial y judicial. Una vez obtenidos los archivos, procede a ingresar a la página web de la empresa Equifax (Dicom), y deja los archivos en la casilla establecida para ello por dicha empresa.

D.5. Descripción del proceso:

Este proceso se inicia en Atención Financiera al Estudiante (AFE) con la atención directa al alumno que necesita regularizar su situación de deuda mediante la opción de reprogramación.

Posteriormente, y una vez registrada la nueva Cuenta por Cobrar, se requerirá el rescate de los documentos (Pagare - Cheques) que corresponda devolver.

El proceso finaliza en el área de AFE, esta unidad es la responsable de hacer entrega física de los documentos a devolver al alumno y/o aceptante.

Procedimiento:

El proceso de reprogramación de deuda (repactación) la dividiremos en tres etapas principales:

- Reprogramación de créditos:

Para cursar la reprogramación de crédito solicitada por el apoderado/alumno, el ejecutivo de AFE realiza lo siguiente:

Solicitud de pago de abono exigido según la política de crédito, se genera la nueva cuenta por cobrar, se emite la documentación correspondiente al nuevo pagaré, se registra el monto pagado por el aceptante correspondiente a créditos reprogramados. El nuevo crédito originado por reprogramación, sigue el curso normal.

El ejecutivo que hace el procedimiento debe solicitar el rescate de los documentos que forman parte de la transacción de origen.

- Rescate de documentos:

Se verifica en el sistema de custodia la existencia física de los documentos solicitados para el retiro de documentos requeridos, se recepcionan los documentos y se verifica que correspondan a los documentos solicitados, se envía los documentos a AFE y se genera la notificación de envío de los documentos.

- Entrega de documentos:

El ejecutivo de AFE recibe los documentos solicitados en rescate y se reúne con el aceptante y/o alumno, solicita la de firma del aceptante, entrega de documentos solicitados al aceptante, procedimiento de emisión de certificados de aclaración y/o deuda cancelada.

(Ver procedimiento de cobranza y línea de cobro proporcionado por la universidad en Anexo III)

E.- Proceso de Reconocimiento de Ingreso e ingresos diferidos:

E.1. Descripción del proceso:

Para el proceso de Reconocimiento de Ingreso, se utilizan los datos de los alumnos matriculados que son ingresados al sistema Banner, del cual se extrae toda la

información necesaria para registrar los ingresos asociados a cada uno de los alumnos dependiendo de su comportamiento de pago. Cabe destacar que la Universidad reconoce estos ingresos siempre y cuando exista un Servicio Educativo Prestado.

Procedimiento:

Mensualmente el analista de control de gestión realiza la preparación de archivos inputs para el proceso, donde inicialmente procede a la generación de los archivos base de ingresos del mes, extraídos del sistema Banner. Luego realiza cuadratura con el libro mayor de la cuenta ingresos diferidos, extraída del sistema PeopleSoft. Si se detectan diferencias, estas analizadas y corregidas a través del área de contabilidad que genera los ajustes correspondientes. Con la base mensual sin diferencias procede a la confección de la base cálculo de devengo mensual en archivo Excel, donde se codifica la información en base a parámetros extraídos del sistema Banner. Estos parámetros son principalmente alumno activo o inactivo y otros atributos que servirán para las imputaciones contables. Finalmente el analista de control de gestión graba el archivo en carpeta compartida para continuar con el proceso junto con la actualización de las bases históricas.

El Jefe de control de gestión realiza la consolidación de bases. Este proceso consiste en adicionar a la base histórica la información proveniente de la base de cálculo de devengo mensual, para lo cual efectúa un proceso automático que permite realizar dicha consolidación. Finalmente se genera el archivo consolidado que contiene la información necesaria para efectuar el cálculo de devengo del mes. Teniendo en consideración que las bases necesarias para el cálculo de devengo se encuentran cuadradas y actualizadas el jefe de control procede a efectuar el cálculo de devengo mensual, que se realiza en forma automática. Una vez realizado el proceso y para efecto de revisión, se efectúan pruebas de razonabilidad y en base a una muestra de alumnos se efectúa el reproceso en forma manual. En caso de haber diferencia se vuelve a realizar el proceso y en caso de no existir diferencias, se genera un informe que es enviado al Director de Finanzas para su aprobación. Con la aprobación de la Dirección de Finanzas, se envía el detalle a contabilidad para su registro.

DEBILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO AL CICLO DE INGRESOS IMPLEMENTADO POR LA UNIVERSIDAD.

En base al análisis efectuado se determinó que el sistema de control interno para el ciclo de ingresos implementado por la universidad presenta las siguientes debilidades:

1.- Inexistencia de normas y procedimientos formales y debidamente autorizados que fijen una metodología oficial y uniforme para los siguientes procesos:

- Proceso de admisión y matrícula.
- Becas y beneficios

Riesgos:

- Discontinuidad operacional en el caso de que se incorporen nuevos usuarios al proceso.
- Deterioro del ambiente de control de la universidad privada.

2.- Existen casos menores de alumnos que no cuentan con la documentación de respaldo generada del proceso de matrícula.

Riesgo:

- Pérdida de información y documentación relevante que respalda el ingreso del alumno a la universidad privada como alumno regular de pregrado.

3.- Existen casos en que los documentos por cobrar, como son por ejemplo cheques y pagarés, no son recepcionados por el área de Tesorería para su envío a custodia en el banco.

Riesgo:

- Pérdida de información y documentación que respalda físicamente la cuenta por cobrar del alumno.

4.- La base histórica de ingresos diferidos de cada mes es custodiada en planillas Excel por parte del analista de control de gestión.

Riesgos:

- Posibles pérdidas de información significativa para el proceso de devengamiento de ingresos.
- Errores en la determinación mensual de ingresos.

5.- La base de datos de alumnos morosos extraída del sistema es trabajada en archivos Excel por parte del analista de cobranza.

Riesgos:

- Errores en la determinación de cuotas pendientes de alumnos, las cuales posteriormente son informadas via e-mail.
- Posibles reclamos por parte de alumnos morosos por cuotas erróneas.

PROPUESTAS DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA.

De acuerdo a las deficiencias encontradas y expuestas anteriormente se proponen las siguientes mejoras al Sistema de Control Interno para el ciclo de Ingresos implementado por la Universidad privada:

1.- De acuerdo a la información recopilada, la universidad no cuenta con procedimientos formales y autorizados para el proceso de admisión y matrículas y asignación de becas y beneficios. Dado lo anterior, se propone la elaboración de normas y procedimientos que fijen una metodología oficial y uniforme para los procesos anteriormente mencionados, para así asegurar la uniformidad en los criterios de ambos procesos y la autorización de los mismos.

2.- Dado a que existen casos en los cuales el alumno no cuenta con su carpeta de antecedentes donde se resguarde la información presentada por el alumno al momento de matricularse, recomendamos la elaboración de normas y procedimientos formales y autorizados que regule al personal responsable de la mantención y resguardo de la información contenida en las carpetas de los alumnos, la cual respalda el ingreso a la universidad como alumno regular de pregrado.

3.- El procedimiento respecto al envío a custodia al banco de los documentos por cobrar, en ciertas situaciones, no es llevado a cabo por motivos como pérdida de los documentos, falta de cuidado con el resguardo de los mismos, etc., razón por la cual estos documentos no son recepcionados por el área de Tesorería y por lo tanto no son enviados a custodia. Por lo anterior, recomendamos reforzar los procedimientos existentes para la correcta salvaguarda y custodia de los documentos por cobrar de alumnos matriculados en la universidad. Si bien estos documentos no están físicamente según lo señalado anteriormente, existe el detalle de éstos en sistema Banner, por lo tanto la cobrabilidad no está en riesgo, dado que existe la cuenta corriente del deudor.

4.- Respecto del proceso de devengamiento mensual de ingresos e ingresos diferidos el analista de control de gestión realiza el mantenimiento y actualización de las bases de datos históricas en planillas Excel. Se propone la implementación de un módulo en el sistema Banner con la finalidad de que se pueda extraer en línea la base histórica de ingresos diferidos y así evitar posibles pérdidas de información.

5.- Las cuotas pendientes a pagar por cada alumno en calidad de moroso, son determinadas por el analista de cobranza en planillas Excel para lo cual se propone la implementación de un sistema automático que procese directamente desde el sistema el envío de e-mails con la información de cuotas pendientes a los alumnos. Esto con la finalidad de impedir posibles errores del analista en el procesamiento en archivos Excel y adicionalmente evitar reclamos ocasionados por desviaciones en la información enviada.

CONCLUSION

La descripción de los procedimientos de control interno del ciclo de ingresos de la Universidad en estudio, las debilidades detectadas y las mejoras propuestas en la presente tesis, han sido expuestas en el análisis de resultados, para las cuales las conclusiones recaen en los siguientes ámbitos:

1.- Procedimientos de control interno del ciclo de ingresos de Universidad Privada

En las entrevistas realizadas se evidencia que la Universidad en estudio, cuenta con procedimientos de control definidos y diseñados específicamente para el negocio de la educación. En este ámbito se concluye que si bien se detectaron debilidades, son procedimientos que cubren en gran medida con los objetivos de control interno y que salvaguardan los activos de la Universidad Privada.

Se identificaron lineamientos definidos para cada transacción dentro del ciclo y controles que son suficientes para el desarrollo eficiente de las operaciones de Ingresos de la Universidad Privada.

Los procesos y transacciones identificados en los procedimientos de la Universidad en estudio son:

- Determinación de Aranceles.
- Proceso de Admisión y Matriculas.
- Cierre de Caja y Tesorería.
- Proceso de Cobranza.
- Proceso de Reconocimiento de Ingresos e Ingresos Diferidos.

Otro punto importante a destacar es que la Universidad involucra variadas áreas o departamentos en el proceso, lo cual habla de una adecuada segregación de funciones dentro del mismo.

Las principales áreas involucradas en el proceso son las siguientes:

- Admisión y Matrículas.
- Tesorería.

- Cobranza.
- Contabilidad.
- Control de Gestión.
- Dirección de Finanzas

Adicionalmente se identifica un departamento de auditoría interna, que se preocupa monitorear los procedimientos de control interno de manera que se ejecuten de forma eficiente y de efectuar cambios en caso de existir debilidades.

2.- Debilidades detectadas

Las debilidades detectadas se pueden clasificar en los siguientes ámbitos:

- Inexistencia de procedimientos formalizados y autorizados: En los procesos de Admisión y Matriculas; y Becas y Beneficios se detectó la omisión de un documento formal y autorizado con la descripción de los procedimientos y controles aplicados a dichos procesos.

La existencia de una documentación integral y formalizada de las actividades y procedimientos de control que se realizan en los distintos procesos de operación de la Universidad, favorece un adecuado ambiente de control y promueve los objetivos básicos de eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. Asimismo, una documentación completa es útil para la identificación de deficiencias durante revisiones de cumplimiento y el establecimiento de acciones correctivas, permitiendo entre otras actividades lo siguiente:

- Evaluar si los procedimientos en vigencia son suficientes para lograr los objetivos específicos de control.
- Probar el funcionamiento de los procedimientos.
- Tomar acciones correctivas necesarias.
- Disponer de la comprobación del sistema en marcha.

- Manejo y custodia de información relevante para las operaciones de la Universidad en archivos Excel: Durante el proceso de análisis y revisión de los procedimientos de control de la Universidad en estudio se detectó que en el proceso de aviso de cuotas pendientes a alumnos morosos, existe manejo y determinación de cuotas pendientes en archivos Excel, lo cual es un potencial riesgo de error y manipulación de información por parte de terceros o incluso de propios funcionarios de la Universidad, como es el caso del analista que realiza esta labor. Adicionalmente existe un riesgo de reclamos y posibles contingencias emanadas de errores en los avisos realizados a los alumnos, quienes pueden tomar iniciativas ante errores significativos en la determinación de sus cuotas pendientes de pago.

Por otro lado en el proceso de cálculo y reconocimiento del devengo de ingresos mensuales de la Universidad se detectó que el mantenimiento de las bases de datos históricas de ingresos diferidos es controlada en planillas Excel, lo cual es un potencial riesgo de pérdida de información significativa para la operación de la Universidad y errores en el mantenimiento y actualización de dichas bases.

El manejo de planillas Excel puede significar grandes pérdidas de información para la Universidad, como también un riesgo de error de alta probabilidad de ocurrencia. Los errores posibles son los siguientes:

- Errores en el ingreso de información.
 - Errores en las fórmulas creadas, lo que generan resultados erróneos.
 - Errores en la comunicación o en la importación y exportación de datos a otros sistemas.
 - Errores en la definición de rangos de celdas o de referencia de celdas o de referencias de planillas electrónicas.
- Falta de resguardo en respaldos de documentos relevantes en los procesos de la Universidad en estudio: Durante nuestro análisis y principalmente mediante indagaciones, detectamos que existen casos menores en que la documentación de los alumnos, en el momento de la matrícula, no está siendo respaldada. Por otro lado existen casos en que documentos por cobrar como por ejemplo cheques, pagarés, etc. no son recepcionados por el área de tesorería quien se encarga en enviar al custodio.

El respaldo más significativo de este proceso, claramente es el pagaré firmado por el alumno, que representa el reconocimiento de deuda y el respaldo de las cuentas por cobrar que registra la Universidad en su activo.

Desde el punto de vista del resguardo de la información, como objetivo de control fundamental en el desarrollo de las operaciones de cualquier tipo de entidad, la Universidad debe monitorear constantemente que la totalidad de los respaldos del proceso se resguarden de forma correcta e íntegra, ya que existe un eventual riesgo de que existan activos que la Universidad presenta en sus estados financieros y que no tienen el sustento adecuado.

3.- Propuestas de mejoras al sistema de control interno

Las propuestas de mejoras al control interno de la Universidad en estudio, se han analizado y discutido en el proceso de investigación análisis de resultado y están directamente relacionadas a debilidades detectadas fundamentalmente a través del mecanismo de indagación y recopilación de datos, que en la presente tesis fueron entrevistas con el Director de Control Interno y Auditoría de la Universidad.

Concretamente las propuestas expuestas en la presente tesis se concluyen desde los siguientes ámbitos fundamentales:

- Emisión y formalización de manuales de procedimientos y normas aplicables a los procesos que efectúa la Universidad en los diferentes niveles de la operación del negocio de la educación. Las actividades que la administración de cualquier tipo de entidad emprenda con la finalidad de controlar sus procesos, son evaluadas, analizadas, monitoreadas y principalmente promovidas a través de manuales o procedimientos escritos y autorizados, idealmente publicados en una intranet o de fácil acceso para cualquier funcionario, independiente del área de trabajo o departamento. Con esto la administración puede incentivar la conciencia y cultura de sus trabajadores al control, supervisión y auto-control, lo cual favorece de forma óptima a un control interno desarrollado y que cumple y optimiza las operaciones de la Universidad.

Adicionalmente la constante estandarización de procedimientos escritos y publicaciones accesibles es una forma apropiada de traspasar los conocimientos sobre las formas en que se realizan los procesos en la Universidad, evitando desviaciones en casos de cambios de personal.

- Complementación en la implementación de procesos automáticos en los sistemas de la Universidad. Si bien la Universidad en estudio demuestra tener sistemas suficientes para operación de su negocio, existen procesos que dependen de planillas Excel, lo cual es un potencial riesgo de errores y resguardo de la información como se ha planteado anteriormente. Evitar la probabilidad de que la información clave de los procesos sea editada por el personal y que las bases de datos puedan contener errores es fundamental en el resguardo y mantención de la información y asegura un control interno eficaz en la obtención de los objetivos de la Universidad.
- Resguardo de los respaldos y documentación relevante de los procesos. En cualquier tipo de entidad, la documentación de sustento de cada transacción juega un rol fundamental para el orden y control de los procesos. Si bien la Universidad en estudio demuestra tener el cuidado necesario para que la información sea resguardada, siempre existe un riesgo inherente de pérdida en los procesos de almacenamiento de respaldos que la administración debe vigilar y supervisar de forma pro-activa, con la finalidad de agregar valor a sus procesos. Existen variadas formas de respaldo electrónico de respaldos donde la Universidad puede asegurar de forma razonable el correcto almacenamiento y orden de la documentación generada en todos sus procesos de negocio.

En conclusión el presente proyecto de tesis se ha enfocado en analizar el sistema de control interno del ciclo de ingresos para alumnos de pregrado de una Universidad privada, con el objeto de detectar debilidades y proponer mejoras que han sido expuestas en el desarrollo de la investigación y han sido recopiladas para fines de estudio.

El sistema de control interno de una Universidad presenta una complejidad media, esto debido a la cantidad de transacciones realizadas. Si bien existen falencias, estas dependen del enfoque y metodologías aplicadas para diseñar pruebas sobre los controles. La presente tesis entrega un punto de vista que puede ser tomado en cuenta para definir un enfoque de revisión planteando áreas directas de mejora en el ciclo analizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

LIBROS:

- Defliese. P; Jaenike. H; Sullivan.J; Gnospelius. R. “Auditoría Montgomery”. 2001. 2º edición. Limusa, Noruega Editores.
- Cepeda. G., “Auditoría y Control Interno” 1998. McGraw-Hill. Bogotá. Colombia.
- Coopers & Lybrand. “Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)”. 1997. Ed. Díaz de Santos. España.
- Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway, 2005, Gestión de Riesgos Corporativos. Marco Integrado (Coso II).
- Alvin. A; Loebbecke. J. “Auditoría, un enfoque integral”. 1996. Sexta edición. Prentice Hall.
- O. Ray Whittington., Kurt Pany., “Auditoría, un enfoque integral”. 2000. 12a edición McGraw-Hill.
- Holmes, A. 1979. Auditoría tomo I, Principios y procedimientos

ARTICULOS DE INTERNET:

- Artículo de Internet, “Resumen informe COSO” www.asofis.org.mx/mejores_practicas/COSO.pdf
- Artículo de Internet, “Universidades Públicas y Privadas: Un enfoque Tridimensional” www.cepchile.cl

TEXTOS NORMATIVOS:

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, sección 319, “Consideración del control interno en una auditoría de estados financieros”.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, sección 326, “Evidencia Comprobatoria”.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, sección 642, “Informes sobre el Sistema de Control Interno Contable”.
- Norma Internacional de Contabilidad número 18 “Ingresos de Actividades Ordinarias”.

ANEXOS

Anexo N°1

ENTREVISTAS FINAL REFERENTE AL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE INGRESOS IMPLEMENTADO POR LA UNIVERSIDAD PRIVADA PARA SUS ALUMNOS DE PREGRADO.

La presente entrevista forma parte principal de la tesis de titulación y grado: “Propuesta de mejoras al Sistema de Control Interno para el Ciclo de Ingresos de una Universidad Privada para alumnos de pregrado al mes de Diciembre 2012”, para optar al Título de Contador Público-Auditor y al grado académico: Licenciado en Sistemas de Información y Control de Gestión

El objetivo de la presente entrevista es obtener información referente a los procedimientos de Control Interno del Ciclo de Ingresos implementado por la Universidad privada para alumnos de pregrado.

Antecedentes Generales:

Cargo de quien responde la entrevista:

- Director Control Interno y Auditoría (Contraloría), Guillermo Ramírez M.

Diseño de Entrevista:

1. ¿Cuáles son las leyes y/o regulaciones por las cuales se rige la universidad?
2. ¿Cuáles son los principales ingresos que percibe la universidad?
3. ¿Cuáles son los tipos de financiamientos de matrícula y arancel al que puede optar el alumno?
4. ¿Qué hace la universidad con los ingresos que percibe?
5. ¿Cuál es el criterio y cuanto es el porcentaje de incobrabilidad aceptado por la universidad?
6. ¿Existen problemas de Cobrabilidad para con sus alumnos?
7. ¿Qué procesos y procedimientos incluye el Ciclo de Ingresos? ¿Cómo funciona el proceso de principio a fin?

8. ¿Existen procedimientos de Control Interno para mitigar los riesgos que pueden existir en los procesos y procedimientos relacionados con el ciclo de ingresos?
¿Cuáles?
9. ¿Ha sufrido la empresa algún problema producto de alguna debilidad en el control interno? Si es así, ¿Cuál ha sido el problema y cómo ha hecho la empresa para solucionar dichos problemas?
10. ¿Considera Ud. que los procedimientos de control interno implementados por la universidad son eficientes? ¿Por qué?
11. La cuenta disponible sufre de muchos riesgos como son por ejemplo, la alta susceptibilidad de robo o su doble contabilización, ¿Que procedimientos de control interno implementa la empresa para mitigar estos riesgos?
12. En cuanto a las cuentas por cobrar que la empresa posee ¿Cómo es su rotación?
13. ¿Cómo contabiliza la empresa sus ingresos que percibe?
14. ¿Cuáles son los riesgos que existen en los procesos y procedimientos relacionados con el ciclo de ingresos?

Transcripción:

1. ¿Cuáles son las leyes y/o regulaciones por las cuales se rige la universidad?

Las universidades se rige por la ley general, dentro de esta hay otras definidas por el Ministerio de Educación. Además, hay otras instancias que también establecen reglamentos, como Ingresos para todo lo que tiene que ver con CAE. Y a nivel corporativo nosotros tenemos nuestros propios reglamentos como para alumnos de pregrado, docentes, etc.

2. ¿Cuáles son los principales ingresos que percibe la universidad?

Principalmente lo que paga el estudiante propiamente tal, y también percibimos ingresos para investigaciones, los cuales no son ingresos para la universidad, no hacemos una utilidad por eso. Pero como te decía son principalmente lo que se recibe por estudiante.

3. ¿Cuáles son los tipos de financiamientos de matrícula y arancel al que puede optar el alumno?

Nosotros tenemos una gama de financiamientos, tanto propios como externos. Dentro de los externos están las becas que ofrece el Mineduc, está el Crédito con aval del estado y están las becas internas por puntaje PSU por ejemplo. El 50% de los alumnos aprox. tiene CAE.

4. ¿Qué hace la universidad con los ingresos que percibe?

Nosotros no tenemos por ley fines de lucro, por lo tanto no podemos tener reserva de utilidades. Todo lo que es ingreso está destinado a financiar el funcionamiento de la universidad, a financiar las becas, a financiar las investigaciones...

5. ¿Cuál es el criterio y cuanto es el porcentaje de incobrabilidad aceptado por la universidad?

Yo no le puedo negar la matrícula por ejemplo porque tiene dicom, pero después de ciertas cantidad de cuotas el alumno tiene que regularizar su situación y no puede asistir a clases porque no está cumpliendo con su parte, se le da todas las facilidades de pago, a nadie se le cierra la puerta de frentón, las deudas se envían a empresas de cobranzas, pero yo no puedo filtrar a las personas que entran con comportamiento económico de deuda, como si lo hacen las empresas con fines de lucro.

¿Y cómo funciona el procedimiento de cobranza que tiene la universidad, como el envío que se realiza a cobranza a las empresas?

Si mira, primero viene el pago donde el alumno se acerca a las cajas a pagar cierto? Y ahí se envía el depósito de pago realizado... y a diario y cuando vencen los cheques el analista de operaciones ingresa al banco custodio y consulta los depósitos realizados y luego verifica el ingreso en banner, y después verifica el reporte que genera de ingresos con las cartolas bancarias de los alumno que antes te nombre, eso sería más o menos el pago... después viene la cobranza, y el encargado de cobranza envía un mail avisando las cuotas morosas entonces descarga la cartera morosa del sistema y prepara un word con el mensaje que ira en el correo, luego envía esta información a TI quien asigna automáticamente a cada línea de registro del excel el mensaje de word, y ahí comienza el

proceso de envío del mail. Después TI envía el informe de los correos enviados a operaciones que detalla los correos que llegaron y no llegaron a destino, y para los que no llegaron se actualiza el correo con los alumnos y se vuelve hacer el proceso.

Luego, para las cuotas ya vencidas se envía la cartera morosa a las empresas de cobranza externa que te comentaba... nosotros trabajamos con tres empresas que son Croquevielle y Cia. Ltda, Servicios e inversiones Fastco Spa y García Nadal y Cia. Ltda, las cuales realizan la cobranza prejudicial y judicial, con las cuales por supuesto tenemos un contrato donde se comprometen a resguardar la información en cajas de seguridad... mira aquí tengo unas tablas donde se define el proceso que realizan (muestra su pc y facilita las tablas donde se define el proceso) con esto te puedes dar cuenta de todo el proceso...

Y la universidad además del envío de mails que me comentabas ¿Tiene otros procedimientos de cobranza?

Si mmm... las empresas externas envían por lo menos mensualmente el detalle de sus operaciones, si hay cobranza judicial o prejudicial, con eso la subdirección de Crédito y cobranza actualiza la información en banner y luego descarga la información para Dicom donde procede a ingresar a la página web de Dicom, y deja los archivos en la casilla establecida para ello por dicha empresa.

¿Y cuando los alumnos repactan sus deudas?

Si ese proceso se inicia en el AFE que es la Atención financiera del estudiante, y primero para lo que es la reprogramación de la deuda se hace una solicitud de pago de abono exigido según la política de crédito, y se genera la nueva cuenta por cobrar donde se genera el nuevo pagaré, se registra el monto pagado en el sistema y sigue el curso normal y el ejecutivo que hace el procedimiento solicita el rescate del documento de origen, y se consulta en la custodia y se hace el retiro del documento y se envía a AFE. Luego AFE recibe el documento cierto? y junto con el alumno se emite el certificado de aclaración y/o deuda cancelada... en definitiva el alumno tiene todas las instancias para acercarse a Atención financiera de estudiantes, plantear su problema y llegar a un acuerdo de renegociación.

6. ¿Existen problemas de Cobrabilidad para con sus alumnos?

Siempre existen casos de alumnos que no pagan y al final nosotros terminamos castigando como cualquier empresa su cartera.

¿Y cuánto tiempo se espera para hacer ese castigo?

2 años.

¿Y cuál es el porcentaje aplicado para definir la incobrabilidad?

Eso viene dado por la matriz... mira aquí tengo el cuadro (muestra su pc y facilita la información) entonces ellos definen los porcentajes a aplicar en caso si el alumno tiene reprogramada o no su deuda.

7. ¿Qué procesos y procedimientos incluye el Ciclo de Ingresos? ¿Cómo funciona el proceso de principio a fin?... Entiendo que esta pregunta es bastante extensa, pero es muy importante que pudiese describir el ciclo paso a paso...

Si claro, mira... mmm antes de que comience todo lo que es el proceso de matrículas, se debe fijar el valor del arancel, porque tú sabes que el arancel puede variar año a año, entonces es el comité de rectoría quien define el valor de los aranceles y el porcentaje de reajuste de los aranceles, con esto se genera un documento que se envía a la dirección de finanzas, entonces esta dirección en el fondo confecciona un excel para efectuar la carga de datos y después genera el archivo en txt, y esta información se sube al sistema Banner y se compara con el archivo excel inicial. Si esta ok, se realiza una prueba de arancel, donde se toma una muestra de alumnos y se revisa cada uno, y si es correcto se genera el reporte oficial dependiendo del campus, programas, periodos, etc.

Cuando está definido el valor de los aranceles, después viene el proceso de matrículas y aranceles, esto... al momento que el alumno se matricula se genera la cuenta por cobrar, si es que hubiera porque puede pagar al contado, y un ingreso diferido, si paga al contado genero solo el ingreso diferido. Es ingreso diferido yo lo voy a llevar a resultado en la medida que preste el servicio, pero también en la medida que me vayan pagando esa cuenta por cobrar, van de la mano, yo puedo estar prestando el servicio pero tengo la cartera morosa entonces no voy a reconocer un ingreso sobre algo que no me están pagando. Nosotros tenemos una estructura, basado en un procedimiento que es el reconocimiento del ingreso, que se inicia cuando el sub director de gestión de ingresos

extrae de Banner la información de los ingresos, entonces... yo para poder discriminar si el alumno está asistiendo a clases o yo estoy entregando el servicio, nosotros utilizamos un criterio que dice, ¿el alumno está matriculado? Si, después digo, ¿este alumno tomo ramos en el semestre? Si, la tercera es, ¿está activo en Banner? Si... si tengo tres "si" puedo devengar en forma automática, basta con un "no" y ya no devengo, se para el devengo automáticamente... si han pagado yo asumo que están yendo a clases y puedo devengar la cuota del mes que pago, entonces mensualmente el analista de control de gestión prepara el archivo mensual de ingresos diferidos extraídos de banner, lo cual cuadra con el mayor de peoplesoft, y se hay diferencias se corrige con contabilidad, entonces con esta base sin diferencias confecciona en excel la base de cálculo mensual del devengo y es aquí donde define la información extraída del sistema si es que el alumno está activo o inactivo lo cual servirá para las imputaciones contables, luego comparte automáticamente este archivo junto con las bases históricas actualizadas. Luego el jefe de control de gestión concilia ambas bases automáticamente, con esto realiza el cálculo del devengo mensual que también se hace automáticamente. Esto después lo aprueba el director de finanzas que envía el detalle a contabilidad para su registro.

También... ahora respecto al ciclo, admisión es quien crea al alumno en Banner y después viene el proceso de matrícula, admisión solo recibe la documentación del alumno e ingresa los datos en Banner, y el pago se realiza en matriculas... y Banner una de las cosas buenas que tiene es que no deja que se ingresen datos duplicados, ya que si por ejemplo de ingresa un alumno que ya está matriculado, arroja un error que dice que el alumno ya tiene contrato con la universidad, tampoco deja ingresar rut inválidos por ejemplo... y para el proceso de matrícula, los alumnos postulan a la universidad, que significa eso, al yo recibir una postulación sé que se trata de un alumno que dio la PSU, y si dio la PSU sé que es un alumno que salió de cuarto medio, pero de todas maneras el alumno debe traer los datos del colegio, la licenciatura, y obviamente todos los antecedentes que pueda acreditar para ser beneficiario de una beca o algún descuento...pero primero se indica al alumno toda la documentación debe traer para el momento de matrícula, después se hace la matricula, y al momento de hacer la matricula automáticamente queda registrado en Banner y en el sistema... se da todo en un solo punto para que el alumno no tenga que ir a distintos lugares, entonces ahí se genera el plan de pago, se acuerda con él, se revisa, se le muestra un simulador de cuantas cuotas

va a pagar y en que monto, si no le gusta vuelven a calcular y cuando la persona dice ok este modelo me conviene ahí recién se firman los documentos, se aplica a la cuenta corriente... cada alumno tiene una cuenta corriente que es un histórico de todas sus transacciones, un cuadro de pago, cuando pago, etc, igual que una cartola. Aquí también es el momento en que el consultor pregunta si el alumno postuló a CAE y si el alumno fue seleccionado para CAE se carga el arancel definido por Ingresos y su porcentaje, igual pasa con las becas, en esta etapa se pregunta al alumno si postulo a una beca o algún convenio, y si es así, el sistema automáticamente calcula el nuevo saldo a pagar pero con la beca ya incluido... También se revisa que estén todos los documentos que pide la universidad, que estén firmados, como el contrato que este firmado también por la universidad, archivando toda la documentación en una carpeta que tiene cada alumno.

Pero considerando la cantidad que tiene la universidad, ¿Todos los alumnos tienen sus carpetas?

Por supuesto que hay excepciones, pero siempre tratamos de que esto se cumpla, imagínate en el proceso de matrículas más de algún alumno puede quedarse sin su carpeta, son muchas las transacciones y documentos que se ven sobre todo en esa época, pero siempre estamos atentos a que eso se cumpla...

¿Uds tiene algún procedimiento o flujograma para este procedimiento?

La verdad es que si pero para distintos procesos, nosotros tenemos procedimientos separados, procedimiento de admisión y matrículas es uno, procedimiento del devengo del ingreso diferido es otro, becas y crédito es otro, solo que lo que es matrículas y becas le estamos haciendo modificaciones mínimas por lo que aún no están finalmente autorizados, pero para el resto tenemos procedimientos listos... también dentro del ciclo de admisión viene una etapa de BackOffice, que es por ejemplo todo un procedimiento para todo lo que es cheque a fecha que tienen que llegar a un área que es de operaciones lo mismo con los pagarés... como te digo tú te matrículas, entonces tienes un proceso para la matrícula, después de ahí que es el proceso de matrícula nace un proceso que es el de BackOffice, que es BO, y antes de eso está el cierre de cajas, recuerda que también cuando estoy matriculando a alguien también estoy haciendo caja, por lo tanto hay un procedimiento para el cierre de caja que se hace de forma diaria donde se envía un resumen con todo el detalle, esto para cuadrar banner con peoplesoft,

entonces después la supervisora de caja cuadra lo físico, la plata y los documentos con el informe... y como te decía después viene el BackOffice donde yo recibí cheques a fecha y pagares principalmente... ellos, el ejecutivo o un supervisor, revisan y hacen seguimiento diariamente a la documentación del alumno por ejemplo pagare, primero hay que leer el pagare obviamente, hay que validar por ejemplo que este bien emitido, que este en Banner ingresado en el sistema y que cuadre con el número de folio y con el número y valor de las cuotas, que este correctamente firmado, que tenga la huella, que tenga la documentación para poder legalizarlo como la fotocopia del carnet de identidad y su fecha de vencimiento, después pasa a una segunda etapa que es enviarlo a legalizar y tengo que mandarlo a un notario, cuando llegan de la notaria firmados ahí lo tengo que mandar, y los cheques también, al área de tesorería quien vuelve a verificar que este bien en sistema, aquí el problema que se puede dar que no siempre llegan los documentos a tesorería, imagínate en época de matrículas es un caos, pero son casos mínimos, en general no tenemos muchos problema... y luego tesorería envía los documentos a un banco custodio, el banco lo sube porque además tengo que mandárselo como archivo, el banco carga ese archivo en una página web en la cual yo tengo acceso directo a través de una clave de usuario y debo validar que la carga que hizo esta correcta, entonces eso me va a permitir a mi después si me piden un pagare, entro a la página del banco, digito mi clave busco el pagare por Rut y puedo imprimirlo directamente porque el banco los escanea, entonces lo mismo pasa con los cheques a fecha, también van al banco custodio quienes a la fecha de vencimiento los van depositando inmediatamente.

Me hablaste del procedimiento de revisión del pagare, ¿y en el caso de la otra documentación? Cheques o el contrato por ejemplo ¿qué es lo que se revisa de esa documentación?

Si, en el caso del cheque lo revisan completo, como nombre, rut, firma, que este cruzado y que tenga el nombre de la universidad, y que todos los datos estén bien ingresados en Banner, igual que los pagarés... ahora también revisan por ejemplo el comprobante de matrícula, los nombres que estén bien escritos, montos de matrícula y arancel, fechas de vencimientos y que las cuotas coincidan con el sistema, también verifican que la dirección sea igual a la de comprobante de domicilio... si te fijas es bien detallado el trabajo que se hace en esta área...

¿Y los contratos que firman los alumnos también los revisan cierto?

Si, de eso revisan que cuadre todo con el sistema, folio del contrato, nombre, rut, montos y periodos que van a documentar el arancel, firmas, o sea todos los detalles que tenga el contrato... también está la revisión cuando pagan al contado, nombres, direcciones, teléfonos, que todo esté en sistema... como te decía es bien completa la revisión que hacen, y si esta todo ok el ejecutivo deja la matricula como auditada en sistema, o sea que está todo bien...

8. ¿Existen procedimientos de Control Interno para mitigar los riesgos que pueden existir en los procesos y procedimientos relacionados con el ciclo de ingresos?
¿Cuáles?

Principalmente dos, uno tiene que ver con auditorias permanentes... auditorías internas y el segundo canal es cuando por ejemplo alguien hace algún reclamo, nos da una orientación que aquí podría haber una irregularidad en un proceso, que no se estaría cumpliendo un procedimiento, entonces nosotros vamos inmediatamente hacer una revisión.

¿Y también incluye los controles propios de cada ciclo cierto?

Así es, cada proceso tiene establecido cuáles son sus controles en su mayoría en forma escrita... Contraloría tiene dos áreas, una que es la que se dedica a procesos a definir los procesos, a orientar a los usuarios como tener un ciclo mejor y una vez que están de acuerdo las áreas involucradas, pasan a ese procedimiento al área de control interno, donde se evalúa el procedimiento y se indica si se están incluyendo controles y se dan las observaciones, si esta todo ok, se da la aprobación del procedimiento.

9. ¿Ha sufrido la empresa algún problema producto de alguna debilidad en el control interno? Si es así, ¿Cuál ha sido el problema y cómo ha hecho la empresa para solucionar dichos problemas?

Siempre van a ver, acuérdate que los ciclo son dinámicos, las cosas van cambiando y el usuario a veces comete errores, pero nosotros tenemos que detectar ese tipo de situaciones y corregirlas rápidamente... y las auditorias que nosotros hacemos es

justamente para verificar que se están cumpliendo los procedimientos, que no hay debilidades, pero no siempre vas a tener la capacidad de cumplir el 100% del proceso.

¿Y han tenido algún problema debido alguna debilidad de control?

Seguramente hemos tenido más de algunos, pero estos no han sido significativos... por lo menos que yo recuerde, siempre estamos atentos a los procesos.

10. ¿Considera Ud. que los procedimientos de control interno implementados por la universidad son eficientes? ¿Por qué?

Si, y es algo que está probado... esta universidad hace 3 años atrás no tenía ni procedimientos, pero en la actualidad, a 2012, se nota el mejoramiento, y hace 3 años aquí no había nada... yo llegué justamente a hacer ese trabajo.

11. La cuenta disponible sufre de muchos riesgos como son por ejemplo, la alta susceptibilidad de robo o su doble contabilización, ¿Que procedimientos de control interno implementa la empresa para mitigar estos riesgos?

Dentro del área de tesorería nosotros tenemos procedimientos, como conciliaciones bancarias, otro que se llama pago de documentos en tesorería, en donde establece todas las condiciones y las formas de pago, donde todos tienen sus requisitos, tienen sus controles, se hacen arqueos permanentes de cheques, etc.

12. En cuanto a las cuentas por cobrar que la empresa posee ¿Cómo es su rotación?

Es mensual... acuérdate que cuando el alumno se matricula para un año completo, el cual tiene dos periodos que son semestrales, pero mi periodo de pago es año completo... como lo documento porque muy pocos son los que pagan al contado, la gran mayoría establece planes de pagos, los cuales son anuales con pagos mensuales.

13. ¿Cómo contabiliza la empresa sus ingresos que percibe?

Cuando reconozco la matrícula, reconozco la cuenta por cobrar y el pasivo que es el ingreso diferido, y lo mantengo en ese pasivo y lo voy a ir llevando a resultado en la medida que voy prestando el servicio.

¿Podríamos ver su contabilización con asientos contables?

Si claro... mmmm en general queda así:

----- (1) -----

Cuenta por cobrar alumno

Ingreso diferido (que sería Servicios educacionales por entregar)

Aquí se reconoce la deuda del alumno.

----- (2) -----

Banco

Cuenta por cobrar alumno

Que sería el pago que hace el alumno

----- (3) -----

Servicios educacionales por entregar

Cuenta de resultado Ingreso

Aquí ya se reconoce en resultado el servicio.

14. ¿Cuáles son los riesgos que existen en los procesos y procedimientos relacionados con el ciclo de ingresos?

Como te he dicho están muy bien controlados, pero siempre vas a tener un riesgo que se te pueda pasar, por ejemplo... mmm no se me ocurre algo que se pueda dar, yo podría decirte mira, alguien que está matriculando recibe el dinero en efectivo y se quede con el dinero, lo cual puede pasar pero lo vas a detectar en 5 minutos, porque ese alumno que se matriculo y que pago, mañana va a ir a clases y antes de que entre a clases le va a llegar la carta de cobranza y él va a decir "pero si yo pague"... o sea, para que una cosa así suceda, no debe ingresar nada al sistema, pero si esa persona se matricula está obligado a ingresar la matricula porque tiene que entregar la boleta de servicios, y esa boleta se emite una vez que hayas ingresado todos los datos al sistema, o sea, te puse un ejemplo que es extremo, pero que te demuestra que es casi imposible que algo suceda.

¿Y qué pasa cuando el alumno deserta, se retira... como se corta el ciclo?

Hay dos modalidades de retiro, una que se llama retiro temporal y el retiro definitivo. El retiro temporal es lo que se conoce como “congelar”... yo puedo congelar, me puedo ir de la universidad hasta dos años, si no vuelvo en ese plazo pierdo automáticamente la condición de alumno de la universidad, por tanto si quiero volver a la universidad tengo que dar nuevamente la PSU. El retiro definitivo, es decir que el alumno se quiere ir a otra universidad, por lo cual queda desvinculado inmediatamente de la universidad, si el quisiera volver mañana tiene que dar la PSU... en ambos casos dado que el alumno no va a seguir, la universidad cobra solamente lo que tu estuviste y te anula el semestre siguiente porque es un servicio que no te va a prestar.

¿Y cuando el alumno simplemente deja de ir a clases?

Eso es deserción la cual se detecta por tiempo, pero no detiene los procesos, si el alumno tiene un plan de pago y no está cumpliendo su plan de pago, le van a llegar cartas de cobranza.

¿Pero en ese caso no se devenga el ingreso?

No, cuando se reconoce como receptor no se devenga el ingreso... cuando el alumno no está pagando a los alumnos morosos no se les devenga ingresos.

Anexo N°2

Ficha de postulación a la Universidad vía Online para alumnos de pregrado:

Formulario de Postulación

Postula a Universidad y sé parte de la institución de educación superior más grande de Chile. Ingresar tus datos en el siguiente Formulario y serás contactado por uno de nuestros tutores de Admisión.

Rut : -

Alumnos Extranjeros / Foreign Student

Apellido Paterno :

Apellido Materno :

Nombres :

Teléfono Fijo : AREA

Celular : PREF.

Sexo Masculino Femenino

Comuna : SELECCIONE COMUNA

E-Mail :

Nacionalidad : SELECCIONE NACIONALIDAD

Postulación

Selecciona el tipo de postulación.
Si tiene dudas sobre el Tipo de Postulación, posicione el mouse sobre el ítem y se desplegará una ventana de ayuda.

Prueba Traslado Titulado Extranjero Trabajador

Año Egreso Ed. Media :

Selecciona tu Carrera de Preferencia

Preferencia 1:

Carrera 1:

Sede:

Jornada:

Preferencia 2:

Carrera 2:

Sede:

Jornada:

Preferencia 3:

Carrera 3:

Sede:

Jornada:

Fuente: Pagina web de Universidad privada en estudio.

Anexo N°3

Cobranza correspondiente a cheques:

Días Corridos de Morosidad	Acción de Cobranza	Responsable de efectuar la acción
-5 - 0	* Email o carta en -5 al Tutor Económico y al Estudiante, todos los meses del año. Call Center efectúa 1 contacto efectivo con el girador del cheque informando que el cheque será protestado en caso de no cobro, esta acción se realizara solo para el grupo que ya presenta protestos.	Cobranza Interna
3 - 5	* Call Center efectúa 1 contacto efectivo con el girador del cheque informando que el cheque fue protestado (cuando corresponde) * Bloqueo financiero en día 8 (limitación de servicios complementarios)	
6 - 31	* Cobranza Externa Prejudicial * Ejecutivo de cobranza llama 2 veces al estudiante y 2 veces al Girador del cheque * Se envía carta al domicilio del girador del cheque, alumno y del tutor económico * Cobranza Judicial para Alumnos SIN intención de pago.	Cobranza Externa Prejudicial
> 31	Cobranza Judicial (script) * Demanda ejecutiva * Notificación * Embargo para deudas > \$1 millón * Solo Deudores Ubicables.	Cobranza Externa Judicial

Fuente: Universidad privada en estudio

En caso de pagarés:

Días Corridos de Morosidad	Acción de Cobranza	Responsable de efectuar la acción
-5 - 0	Email o carta en -5 al Tutor Económico y al Estudiante. A todos para primera cuota del año, luego sólo a quienes presentan morosidad.	Cobranza Interna
5 - 15	Email o carta al Tutor y al Alumno con informe de medidas a seguir en proceso de cobranza (script) * Ejecutivo de cobranza llama 2 veces (a cada uno) 1) al Tutor Económico, 2) al Estudiante y 3) al Aval	Cobranza Externa Prejudicial
	* Bloqueo financiero en día 8 (limitación de servicios complementarios)	Cobranza Interna
15	Deuda vencida del Tutor Económico es informada a DICOM (morosidad) Enviar carta informado que deuda vencida fue informada a DICOM y quedará registrado en 10 días más	Cobranza Interna
16 - 90	* Ejecutivo de cobranza llama 2 veces (a cada uno) 1) al Tutor Económico, 2) al Estudiante y 3) al Aval * Cobranza Judicial para Alumnos SIN intención de pago.	Cobranza Externa Prejudicial
> 91	Cobranza Judicial (script) * Demanda ejecutiva * Notificación * Embargo para deudas > \$1 millón * Solo Deudores Ubicables.	Cobranza Externa Judicial

Fuente: Universidad privada en estudio.