

***INFORME DE AUDITORIA INTERNA***

**PROCESO DE COBRANZAS  
“CENTRO CULTURAL R. RICARDO ROJAS”**

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA N° 269**

*Universidad de Buenos Aires  
Auditoría General*

## ***INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N°***

***De. Auditoria General UBA***

***A: Sr. Rector***

***Sindicatura Jurisdiccional SIGEN***

***Centro Cultural Rector R. Rojas***

***Tesorería General del Rectorado***

***Ref. Informe especial sobre las cajas recaudadoras del Centro Cultural “Rector Ricardo Rojas”.***

La exposición del presente informe se efectúa en el siguiente orden:

- 1. Objeto.***
- 2. Consideraciones Generales.***
- 3. Procedimientos.***
- 4. Observaciones.***
- 5. Recomendaciones.***
- 6. Opinión del Auditor.***

## **1. Objeto.**

El objeto del presente informe es recomendar procedimientos para mejorar el control interno y la eficacia y eficiencia de las actividades de las cajas recaudadoras del Centro Cultural “Rector Ricardo Rojas” en oportunidad de la inscripción de alumnos al segundo cuatrimestre del año en curso, habida cuenta la magnitud observada en el primer cuatrimestre (13.000 alumnos inscriptos en 600 cursos) y la ineficacia demostrada de los procedimientos en vigencia para atender ese nivel de demanda concentrada en pocos días.

Las actividades se desarrollaron por expreso pedido del Sr. Rector de la Universidad de Buenos, efectuado por Nota del 9 de mayo pmo. pdo.

## **2. Consideraciones Generales.**

Como consecuencia de la centralización funcional de las cajas recaudatorias del Rectorado en la Tesorería General y con motivo de su traslado de dependencia, esta AG-UBA había efectuado – durante el mes de marzo del corriente - un arqueo de fondos y corte de documentación en la Tesorería del Centro Cultural “Rector Ricardo Rojas”, donde se habían detectado diferencias entre el aplicativo de gestión y cobranzas y las cintas de auditoría de las ticketeadoras fiscales. (ver informe de Auditoría Interna N° )

Asimismo, durante el operativo de inscripción a los cursos del primer cuatrimestre se habían producido serios inconvenientes y demoras consecuentes para efectuar la devolución del pago de la matrícula a aquellos alumnos que por diversas causas así correspondiera. – anulación de cursos por falta de inscripciones suficientes, errores de inscripción, etc -.

Ante la proximidad del período de inscripción al segundo cuatrimestre – mes de julio – y los problemas de control interno y de procedimientos detectados, se solicitó la participación de la AG-UBA para su posible remediación.

## **3. Procedimientos.**

Para lograr el objetivo propuesto, auditores contables y de sistemas de esta AG-UBA mantuvieron reuniones y entrevistas con todos aquellos funcionarios, tanto del Centro Cultural “Rector Ricardo Rojas” como de la Tesorería General del Rectorado, vinculados al proceso de inscripción y cobranza de cursos en el citado Centro, con el objeto de tomar conocimiento acabado de;

- ✓ los procedimientos, actividades y tareas desarrolladas durante los operativos de inscripción y pago de cursos,
- ✓ la magnitud y características de la demanda,

- ✓ el espacio de tiempo en que esa demanda debe ser satisfecha.
- ✓ los tipos, características, causas y consecuencias de los inconvenientes o dilaciones que se operaron durante el operativo de inscripción del primer cuatrimestre, tanto en materia de procedimientos operativos como en lo atinente a los aplicativos de sistemas de procesamiento de datos.
- ✓ las restricciones que existen, como consecuencia de las características de los demandantes, para promover las inscripciones por “internet” y/o el pago descentralizado de las matrículas a través de las sucursales de las Casas bancarias con que opera la UBA.

#### **4. Observaciones.**

A través de los procedimientos aplicados se comprobó que;

- ✓ la Tesorería del Centro Cultural, atendiendo la recomendación de esta AG-UBA, había revisado los aplicativos de cobranzas y mejorado la comunicación entre los puestos de trabajo del sistema de inscripción y gestión de cursos y las ticketeadoras fiscales. No obstante aún se detectan algunas fallas puntuales entre las cifras que arroja el sistema como cobranza acumulada de caja y las cintas de auditoría. Estas diferencias obedecen a dos factores a saber; a) un problema de comunicación entre el sistema y el periférico, especialmente detectable al efectuar un cambio de papel o salto de página y b) ante la eventualidad de tener que realizar una devolución de cobranza como consecuencia de un error, dado que la ticketeadora fiscal – por sus características y objeto - no admite la emisión de notas de crédito.
- ✓ la inscripción a los cursos a través de “internet” para evitar la aglomeración en la Tesorería durante ese período, se ve desfavorecida por la tipología de la demanda a los cursos dictados por el Centro – en su mayoría personas de la tercera edad -.
- ✓ la posibilidad de separar los períodos de inscripción y pago de la matrícula con el objeto de disminuir los casos de devolución como consecuencia de cursos que no se dictan por falta de inscriptos, no resulta apropiado dado que, en general el alumno opta por otro curso en el momento que toma conocimiento del hecho.
- ✓ la dotación de puestos de trabajo, tanto para la inscripción como para la cobranza de las matrículas – 6 puestos – parece suficiente para atender el pico de la demanda, sin embargo cada dos puestos de cobranzas comparten 1 ticketeadora, lo cual genera colas de impresión y aumenta la posibilidad de errores de comunicación entre el sistema y el periférico de impresión del ticket.
- ✓ las instancias en que se produce la necesidad de devolución de la cobranza de matrículas, son las siguientes;
  - A) Error del operador de la línea de cajas,
  - B) Error del cliente,

- C) Error en el momento de la inscripción,
- D) Cursos que se dan de baja por motivos varios, por ejemplo: renuncia del profesor, cantidad insuficiente de inscriptos para comenzar el curso, etc.

- ✓ no existe ningún procedimiento alternativo de emergencia – plan de contingencia – para operar la cobranza.
- ✓ no existen procedimientos que garanticen el control ante la necesidad de una devolución de cobranza, lo cual tampoco permite comprobar las diferencias que necesariamente se producen entre el sistema y la cinta de auditoría de la ticketeadora fiscal, ante su imposibilidad de emitir nota de crédito.
- ✓ para evitar que surjan las diferencias descritas en el punto anterior, las devoluciones se efectúan a través del fondo rotatorio que tiene habilitado el Centro Cultural para otras funciones, lo que entorpece y desvirtúa la operación y dificulta su reposición.

## **5. Recomendaciones.**

En función de las características de las observaciones, las recomendaciones para mejorar la eficacia y eficiencia del operativo de inscripción a los cursos del segundo cuatrimestre, se efectúan en dos planos, recomendaciones referidas a sistemas de procesamiento de datos y recomendaciones vinculadas a procesos y procedimientos administrativos.

### **5.1. Recomendaciones en los sistemas de procesamiento de datos.**

- ✓ Se estima imprescindible habilitar seis puestos de cobranza durante el período de inscripción y cobranza de matrículas, recomendándose instalar una impresora fiscal por puesto de cobro para evitar las colas de impresión de tickets. Una vez finalizado el operativo, la Tesorería del Centro Cultural puede funcionar con solo tres puestos de cobranza activos.
- ✓ Para solucionar transitoriamente el problema de la anulación de las transacciones cuando la impresora fiscal no reconoce el cambio de papel, se recomienda incorporar al sistema una pantalla que solicite al operador la confirmación manual de la impresión, evitando así la pérdida de registro y el orden de los números de comprobantes.
- ✓ Se recomienda modificar el sistema para que capture y almacene en la base de datos, el número de comprobante que genera la impresora fiscal junto con el que genera el sistema para tener la posibilidad de efectuar un control cruzado entre ambos soportes.

Por último y como planteo alternativo, que podría ser utilizado para contingencias, se recomienda analizar la posibilidad de modificar el sistema para que genere el recibo/factura automáticamente y éste sea impreso en un dispositivo láser. De manera tal que, implementando las medidas de seguridad correspondientes dentro del sistema, generando las instrucciones necesarias para guardar los datos de cada operación - nombre del operador que genero el recibo, fecha, hora, importe, numero de recibo/factura/comprobante, curso y nombre del alumno - y restringiendo el acceso a esta información, se podría obtener el mismo resultado que con las ticketeadoras fiscales, ahorrando el costo de los periféricos adicionales a instalar y limitando la emisión de tickets a 2 impresoras láser que podrían trabajar en red y agilizar el proceso de cobro de matrículas de inscripción y cuotas.

### ***5.2. Recomendaciones en procesos y procedimientos administrativos.***

Como se había anticipado en el punto 4 (Observaciones), se han detectado los siguientes cuatro tipos de situaciones, que darían lugar a una devolución de cobranzas:

- A) Error del operador de la línea de cajas,
- B) Error del cliente,
- C) Error en el momento de la inscripción,
- D) Cursos que se dan de baja por motivos varios, por ejemplo: renuncia del profesor, cantidad insuficiente de inscriptos para comenzar el curso, etc.

Al respecto, esta Auditoría General UBA recomienda adecuar los procedimientos actualmente en operación, teniendo en cuenta lo siguiente:

#### *✓ Para las situaciones A, B y C*

Al producirse un error, ya sea en el mostrador de inscripciones o en el momento del pago, se deberá completar un formulario con numeración preimpresa que cumplirá la función de acta de anulación y/o nota de crédito. En este documento, deberán constar los siguientes datos:

- ✓ Fecha y lugar
- ✓ Nombre y apellido del Operador ( en mostrador o en línea de cajas )
- ✓ Nombre y apellido del Supervisor Directo
- ✓ Firma de ambos
- ✓ Breve descripción del error, detallando el curso en cuestión
- ✓ Monto de la operación
- ✓ Nombre del alumno a quien se le devuelve la cobranza.

Se deberá adjuntar al acta todos los documentos de respaldo, en todas sus copias, que se hayan emitido como consecuencia del error. Es decir, que uno de los requisitos obligatorios para anular la operación es que el alumno devuelva el recibo y/o ticket impreso oportunamente.

Al finalizar el día – como actividad adicional al cierre de caja diario -, se deberá controlar los valores recaudados contra la información proveniente del sistema y de los periféricos de impresión de tickets y en caso de surgir diferencias, constatar estas contra los montos detallados en actas y/o notas de crédito. En caso de persistir la diferencia, se deberá analizar si corresponde a un faltante/sobrante de caja. De constatare diferencias como consecuencias de otras situaciones particulares deberá informarse a la autoridad responsable del control de la recaudación.

Cabe destacar que las devoluciones mediante este tipo de procedimiento solo serán posible en la medida que la devolución se efectivice el mismo día de la cobranza a reintegrar, en caso que su origen sean cobranzas de días anteriores, deberá efectuarse la devolución - cualquiera sea su causa - por medio del procedimiento descrito para las situaciones D)

#### ✓ ***Para la situación D***

En este caso la devolución de la cobranza opera en tiempo posterior al pago y no resulta detectable su causa en el momento de la inscripción, por lo tanto se requiere la conformación de un fondo específico para atender este tipo de situaciones sin ocasionar demoras en la devolución de los fondos al alumno.

Si bien el Centro Cultural, tiene implantado un procedimiento adecuado para la devolución de dinero en este tipo de situación, no ha habilitado un fondo rotatorio con asignación específica para atender estas devoluciones, a fin de facilitar el control y agilizar la operación. Por lo expuesto se recomienda:

- ✓ crear un fondo específico que atienda exclusivamente la situación D y solo eventualmente las situaciones A, B y C.
- ✓ autorizar la devolución de los fondos cobrados con una providencia/actuación<sup>1</sup> de la autoridad superior del Centro Cultural “Rector Ricardo Rojas”, las que deberán estar prenumeradas, se emitirán en original y duplicado y serán preferentemente registradas en un libro habilitado al efecto.
- ✓ en la providencia/actuación de devolución de fondos, deberá constar el nombre del alumno, el importe a devolver, el curso en el cual se inscribió y el número de ticket que respalda la devolución, acompañándose como anexo una copia simple del ticket de pago a restituir.
- ✓ en el momento de la devolución del dinero, el alumno deberá entregar obligatoriamente el recibo/ticket original, impreso oportunamente. Si así no ocurriera el reintegro de fondos quedará suspendido hasta cumplir con ese requisito o anulado en caso de imposibilidad de cumplirlo.
- ✓ el fondo rotatorio con asignación específica a “devoluciones de cobranzas” se repondrá o rendirá, con la presentación del original de las providencias/actuaciones y los tickets originales de las cobranzas devueltas.
- ✓ los duplicados de las providencias/actuaciones quedarán archivados en la administración del Centro Cultural.

---

<sup>1</sup> Se aclara que puede emitirse una providencia/actuación por mas de una devolución.

Por último se recomienda analizar temporalmente el monto del “fondo de asignación específica” que se recomienda, con el objeto de evitar la inmovilización de efectivo durante períodos de baja demanda de devoluciones.

Para la mejor comprensión del procedimiento recomendado se adjunta el siguiente cuadro resumen:

	<b>Situación</b>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<i>Efecto más común</i>	Redireccionamiento de la inscripción y eventualmente devolución del dinero			Devolución del dinero
<i>Documento de respaldo</i>	Formulario preimpreso ( Acta )			Providencia de Autoridad Sup.
<i>Requisito obligatorio</i>	Completar el formulario y adjuntar todos los documentos de respaldo en todas sus copias. ( Ej: recibo/ticket, etc )			Solicitar recibo/ticket impreso oportunamente

## **6. Opinión del Auditor.**

Dada la característica y objetivo del presente informe, la opinión del Auditor no resulta aplicable. No obstante, se destaca la atención que puso la Dependencia a las recomendaciones efectuadas por esta AG-UBA en su informe de Auditoría Interna N° ....., habida cuenta el interés demostrado en implantar un sistema de control efectivo en los procesos de ingresos de fondos, generalmente ligados a altos riesgos de control.

Buenos Aires, 26 de mayo de 2003