

**DISEÑO Y ESTUDIO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS
CUENTAS DE COBRO DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**

**DARIO DE JESUS CORREA GALVIS
ANGELICA MARIA DE LA OSSA ZAMBRANO**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**CARTAGENA DE INDIAS D.T.H. Y C.
2011**

**DISEÑO Y ESTUDIO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS
CUENTAS DE COBRO DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**

**DARIO DE JESUS CORREA GALVIS
ANGELICA MARIA DE LA OSSA ZAMBRANO**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**CARTAGENA DE INDIAS D.T.H. Y C.
2011**

Tabla de contenido

PROBLEMA.....	1
DESARROLLO	17
GESTION DE COBRANZA ACTUAL DE LAS CUENTAS DE COBRO DE INGRESOS EN LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	27
PROPUESTA.....	30
COMCUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFIA.....	56

1. Problema

1.1 Área Temática: Línea de investigación en Contabilidad y finanzas públicas, control Interno y fiscal estatal - control y preservación de los recursos o bienes de interés público.

1.1.2 Delimitación

1.1.2.1 Delimitación Espacial: Cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.

1.1.2.2. Delimitación Temporal: Desde el primer periodo del 2.008 hasta el segundo periodo de 2.009.

1.1.3. Planteamiento del problema

1.1.3.1. Descripción

A través de información obtenida en la Universidad de Cartagena, existe una cartera morosa representativa en miles de millones de pesos, la cual se puede dividir en: pagares, letras de cambio, créditos estudiantiles, acuerdos de pago de matriculas, cheques posfechados, y cuentas de cobros de ingresos por distintos concepto (convenios, contratos administrativos, prestación de servicios, plan padrino, pagos de matriculas, devoluciones de dineros), es por tal motivo que es importante conocer los procesos y procedimientos que se dan en el momento de aprobar los créditos con terceros, pero también es importante conocer todos los funcionarios implicados y directos responsables de dichos procesos. Conocer que departamentos administrativos dentro de La Universidad De Cartagena son los

directamente ligados a dichos procesos, para así atribuir las responsabilidades de estos.

1.1.3.2. Formulación del problema

¿Existe un diseño de los procesos y procedimientos de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena?

1.1.3.3. Sistematización del problema

Investigar si, ¿el Sistema De Información Financiero (SIF) utilizado por la Universidad De Cartagena, es el más propicio para la recolección de información y si este cumple con las necesidades de la Universidad de Cartagena para el manejo de las cuentas de cobro por ingresos y evaluar si esta información es precisa y oportuna?

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1. Objetivo general

Diseñar los procesos y procedimientos de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.

1.1.4.2. Objetivos específicos

- > Identificar y determinar los diferentes conceptos que da origen a la elaboración de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.
- > Establecer los requisitos que deben cumplir las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena, exigidos según la ley y los entes de control nacional.

- > Diseñar un flujo grama de los procesos contables para el registro de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.
- > Evaluar si el Sistema De Información Financiero cumple con las necesidades mínimas para la recopilación y divulgación de la información de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.
- > Diseñar un sistema de cobro, donde existan políticas, modelos, análisis e informes para la recuperación de la cartera para las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.
- > Diseñar un manual de procesos y procedimientos para las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.

1.1.5. Justificación

1) Conveniencia:

El presente trabajo servirá para la optimización y mejoramiento de los procesos y procedimientos que se utilizan para el trámite de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.

2) Relevancia Social:

La Universidad De Cartagena contara con un sistema de información que expondrá de forma clara y oportuna los procesos de las cuentas de cobro de ingresos, para que así, sea más práctica la búsqueda de los usuarios de la información de las personas o terceros que le adeuden a la universidad.

3) Implicaciones Prácticas:

Ayudara a resolver los problemas que se presenten por el cobro no oportuno de los deudores de la Universidad de Cartagena.

4) Valor Teórico:

Lograr que la metodología de estructuración de las cuentas de cobro de ingresos, cumpla con los requisitos mínimos de facturación según la Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales (DIAN), el Estatuto Tributario y el Código De Comercio.

1.1.6. Marco referencial

1.1.6.1 Antecedentes

La Universidad de Cartagena, también reconocida como "UdeC", es una Institución de Educación Superior de carácter público y a la vez una de las universidades más importantes y prestigiosas de la Costa Norte de Colombia. Fue fundada en el año de 1827 lo que la hace una de las universidades estatales más antiguas del país, y como su nombre lo indica, está situada en la ciudad de Cartagena de Indias Distrito Turístico y Cultural, en el departamento de Bolívar. Cuenta con tres campus y 23 programas académicos en 11 facultades: Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Facultad de Ciencias Humanas, Facultad de Ingenierías, Facultad de Ciencias Farmacéuticas, Facultad de Ciencias Sociales, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Facultad de Enfermería, Facultad de Medicina, Facultad de Odontología, Programas a Distancia - CREAD y la Escuela de Educación para el Trabajo y el Desarrollo

Humano del Área de la Salud con el Programa Auxiliar en Salud Oral. El campus Ciencias de la Salud es el más importante de la Costa Norte colombiana.

La Universidad de Cartagena fue fundada por una Ley sancionada por el general Francisco de Paula Santander en el año de 1.826, esta decía que en cada provincia del territorio colombiano debía haber una Institución Universitaria. El 6 de octubre de 1.827, el libertador Simón Bolívar expidió el decreto definitivo que creó la Universidad del Magdalena e Istmo, hoy Universidad de Cartagena.

Bajo la administración del doctor Eduardo Lemaitre Román, 1.954 – 1.957, se adopta oficialmente el escudo actual de la U de C.

En 1.989 se inaugura el Campus de la Salud del barrio Zaragocilla de la ciudad, al que se trasladarían las facultades de Medicina, Enfermería, Odontología y Ciencias Químicas y Farmacéuticas, y en el año 2.001 se trasladan al Campus Piedra de Bolívar, en el barrio del mismo nombre, la facultad de Ciencias e Ingenierías y en el 2.003 se pasa a la misma sede la facultad de Ciencias Económicas.

Desde 1.993 están abiertos los programas a Distancia de la Universidad de Cartagena a través de los CREAD, en la misma ciudad y en Magangué, subcapital del Sur de Bolívar. Igualmente tiene programas en los municipios de Simití, Santa Rosa del Sur, El Carmen de Bolívar, San Estanislao y San Marcos.

Entre sus principales egresados figuran Rafael Núñez Moledo, quién se graduó de derecho en esa universidad y quien fue luego rector de la Universidad y presidente de la República y Eduardo Lemaitre Román, eminente historiador cartagenero, autor de libros ¡No utilices sin permiso escritos con derechos de autor y cita siempre tus fuentes de información! de investigación como La Separación de Panamá, Breve Historia de Cartagena de Indias, una Biografía completa de Rafael Núñez Moledo y otra de Simón Bolívar.¹

1.1.6.2 Marco legal

Constitución Política, artículo 69 y 209

Artículo 69. Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley.

La ley establecerá un régimen especial para las universidades del Estado.

El Estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas y ofrecerá las condiciones especiales para su desarrollo.

El Estado facilitará mecanismos financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.

¹ es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_Cartagena

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Ley 30 de 1992 (diciembre 28) artículos 3, 28 y 57.

Artículo 3° El Estado, de conformidad con la Constitución Política de Colombia y con la presente Ley, garantiza la autonomía universitaria y vela por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior.

Artículo 28. La autonomía universitaria consagrada en la Constitución Política de Colombia y de conformidad con la presente Ley, reconoce a las universidades el derecho a darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional.

Artículo 57. Las universidades estatales u oficiales deben organizarse como entes universitarios autónomos, con regímenes especiales y vinculados al Ministerio de Educación Nacional en lo que se refiere a las políticas y la planeación del sector educativo.

Los entes universitarios autónomos tendrán las siguientes características: Personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente y podrán elaborar y manejar su presupuesto de acuerdo con las funciones que le corresponden.

El carácter especial del régimen de las universidades estatales u oficiales comprenderá la organización y elección de directivas, del personal docente y administrativo, el sistema de las universidades estatales u oficiales, el régimen financiero y el régimen de contratación y control fiscal, de acuerdo con la presente Ley.

Parágrafo. Las instituciones estatales u oficiales de Educación Superior que no tengan el carácter de universidad según lo previsto en la presente Ley, deberán organizarse como Establecimientos Públicos del orden Nacional, Departamental, Distrital o Municipal.

Sentencia C-220/97**ESTABLECIMIENTO PÚBLICO - Autonomía administrativa y financiera**

Cuando el legislador atribuyó a los establecimientos públicos funciones administrativas, lo hizo con el objeto de crear unas personas jurídicas especializadas, a las que les reconoció un cierto grado de independencia, no obstante que hacen parte activa de la administración, con el objeto de que ejercieran de manera técnica algunas de las funciones propias de aquel; para ello les reconoció autonomía administrativa, que no es otra cosa que la facultad relativa que tienen esas entidades de manejarse por sí mismas, y autonomía financiera, que se traduce en que cada establecimiento público tiene su propio patrimonio y su propio presupuesto, como persona jurídica que es, el cual no obstante debe programar y ejecutar conforme a las directrices del respectivo ministerio o departamento administrativo al cual esté adscrito o vinculado, y del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Acuerdo 40 del 5 de diciembre de 1996, Artículos 5 y 6

(Artículos 5 y 6) Naturaleza Jurídica: La Universidad de Cartagena, con domicilio en la ciudad de Cartagena, es una persona jurídica autónoma, de carácter académico, con régimen especial, creada por el decreto del 6 de octubre de 1827, expedido por el libertador Simón Bolívar y reconocida por disposiciones legales posteriores, entre ellas, la ordenanza No.12 de 1956 del Consejo Administrativo de Bolívar, el decreto No.166 del 24 de febrero de 1983 de la Gobernación del Departamento de Bolívar. Se halla vinculada al Ministerio de

Educación Nacional, en lo referente a las políticas y a la planeación del sector educativo, de acuerdo con lo perpetuado en la ley 30 del 28 de diciembre de 1992.

La Universidad de Cartagena puede establecer dependencias y seccionales, de conformidad con lo previsto en la ley 30 de 1992.

La Universidad de Cartagena puede designar internamente sus autoridades académicas y administrativas, darse y modificar sus propios estatutos, crear, y desarrollar sus programas académicos, otorgar los títulos correspondientes, organizar sus labores de acuerdo con su misión y objetivos, adoptar los reglamentos que fuere menester y disponer de sus recursos. Puede, así mismo, establecer, asumir y aplicar mecanismos financieros para el cumplimiento de su función institucional, conforme a La Constitución Nacional Y a las leyes de la República.

La autonomía se define además por las siguientes características:

- a. Personería jurídica reconocida por la ley.
- b. Autodeterminación académica, administrativa y financiera.
- c. Patrimonio independiente.
- d. Facultad de elaborar y manejar su presupuesto, acorde este con las funciones que le correspondan según su esencia y objetivos.
- e. La adopción del régimen de contratación y control previsto por la ley 30 de 1992.

El gobierno de la Universidad de Cartagena corresponde al Consejo Superior, al Consejo Académico y al Rector. Los consejos superior y académico deben ser integrados en la forma ordenada por los Artículos 64 y 68 de la ley 30 de 1992 y por [el estatuto general]. [...]

Acuerdo 24 del 4 de diciembre de 2008 artículos 8, 10, 17(literal d)

Artículo 8. Políticas para la dirección de la Universidad. Se consideran de carácter directivo con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno, los siguientes cargos de servidores públicos: Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector de Investigación, Vicerrector Administrativo, Secretario General y todos aquellos que sean considerados como tales conforme a la Planta de Personal o estructura organizacional.

Artículo 10. Compromisos con la gestión. El rector y todos sus servidores, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la

Institución hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución.

Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de La Universidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad

en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Artículo 17. Acciones para la integridad y la transparencia. La Universidad está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

d. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;

Ley 1066 del 29 de Julio de 2006.

Artículo 1°. Gestión del recaudo de cartera pública. Conforme a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones' a favor del Tesoro Público deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para el Tesoro Público.

Artículo 2°. Obligaciones de las entidades públicas que tengan cartera a su favor. Cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán:

1. Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.

1.1.7 Diseño metodológico

1.1.7.1 Tipo de investigación: El tipo de investigación en el presente trabajo es Analítica - Descriptiva, la cual pretende llegar a conocer situaciones, causas y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limitara a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no serán solo tabuladores, sino que recogerán los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, expondrán y resumirán la información de manera cuidadosa y luego analizaran minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

1.1.8 Población y muestra

1.1.8.1 Población: La población universo estará conformada por un número de cuentas de cobros de ingresos, por cualquier concepto, domicilio principal en el archivo que reposa en la división financiera de la universidad de Cartagena.

1.1.8.2 Muestra: Se realizara una visita de campo a un número determinado de cuentas de cobro de ingresos, las cuales serán seleccionadas en forma aleatoria.

1.1.9. Fuentes de información

1.1.9.1 Información primaria: Visita de campo en la División Financiera cuyo domicilio principal es La Universidad De Cartagena, entrevistas al jefe de la División Financiera, a los jefes de Tesorería, Contabilidad, Oficina Jurídica, Oficina de Control Interno, División de Calidad, División de Sistemas y a los funcionarios correspondientes.

1.1.9.2. Información secundaria: Datos e informes suministrados por la división de bienestar universitario, división de recursos humanos, control interno y departamento de calidad, datos bibliográficos, manuales y normas del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

1.2. Recolección de la información: Los datos de información primaria se recolectaran a través de entrevistas, analizadas posteriormente por los autores del presente trabajo de investigación.

1.3 cronograma de actividades

MESES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																
FASES I																
1. Selección del tema																
2. Recolección de la información secundaria																
3. Estudio de la información secundaria																
4. Elaboración de la propuesta																
5. Corrección de la propuesta por el asesor																
6. Presentación de la propuesta																
FASE II																
7. Recolección de la información primaria																
8. Establecer los parámetros de diseños para las entrevistas																
9. Planteamiento de las diferentes alternativas																
10. Pre-diseño y análisis de las diferentes alternativas																
11. Diseño de las alternativas escogidas																
12. Clasificación de la información primaria																

DESARROLLO

2. INFORMACION GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

RESEÑA HISTORICA

“La Universidad de Cartagena ha sido el espacio de formación de los jóvenes del Caribe en el siglo XIX; su historia e importancia se expresan desde los albores de la independencia y en el sueño de los libertadores Simón Bolívar y Francisco de Paula Santander, organizadores del novel estado colombiano. Estos, visionaron la educación como el medio ideal para la formación de las nuevas generaciones que conducirían los destinos de la República.

En este contexto, se gestaron las Universidades públicas; la Universidad del Magdalena e Istmo fue una de estas, creada por el Decreto de 6 de octubre de 1827. Abre sus puertas el Alma Mater el 11 de noviembre de 1828 en su sede actual, el vetusto claustro del Convento de San Agustín. Este primer nombre revelaba su cobertura, el Magdalena, territorio que comprendía en esa época todo el Caribe colombiano, incluida Panamá. Con el tiempo, la Universidad recibió otros nombres, ente ellos Universidad del Segundo Distrito, Colegio Provincial de Cartagena, Instituto Boliviano, Colegio del Departamento, Colegio Fernández de Madrid, Universidad de Bolívar y por ultimo Universidad de Cartagena.

Durante el siglo XX y a medida que avanzaba la construcción del estado, fue centro formativo del pensamiento político colombiano pues a ella asistían

estudiantes de todas las regiones que terminaron desempeñando altos cargos públicos de representación nacional; entre ellos el cuatro veces presidente de la República y padre de la Constitución de 1886, Rafael Núñez Moledo.

Los primeros programas académicos con los que inicio la Universidad, fueron la Escuela de Filosofía y Letras, la Escuela de Medicina y la Escuela de Jurisprudencia. Ya en el siglo XX, asumiendo las dinámica de transformación de la educación superior, la Universidad inicia un proceso de modernización en respuesta a la realidad industrial que experimentaba el país y la región; expandiéndose, diversificándose y asumiendo el ingreso de nuevos grupos sociales como la mujer.

La Universidad de Cartagena en 2010, conmemora su aniversario 183 manteniendo su liderazgo, reconocimiento social y prestigio académico con programas en diferentes disciplinas y ciencias, institutos y grupos de investigación que promueven la transformación social en la región, liderando proyectos educativos de maestrías y doctorados de las más altas calidades.

El Alma Mater ha comprendido ha comprendido que para estar a la altura de los tiempos, como reza su eslogan, hay que asumir los retos que le impone el tiempo, por ello no solo forma a distancia a través de las tecnologías de la información

sino, que se ha apropiado de las mismas desde la radio y la televisión fomentando su desarrollo para integrar a sus proyectos académicos a las comunidades.

Hoy, a tono con los tiempos, el Alma Mater asume un nuevo reto; es de mantenerse como la mejor no solo por el prestigio histórico que fundado en hechos ayudaron al desarrollo nacional, sino, porque la globalización exige que ello se traduzca en calidad, asumida desde la propuesta académica y desde el apoyo sostenido en los procesos internos que conduzcan a la satisfacción de quienes por una u otra razón relacionan sus intereses con la Institución. He aquí no solo la Universidad soñada por los libertadores, sino por cada uno de los que día a día la hemos construido”.

MISIÓN

La Universidad de Cartagena es un centro generador y transmisor de conocimientos culturales, científicos, tecnológicos y humanísticos. Forma profesionales de alta calidad, dentro de claros valores de justicia, ética y tolerancia, capacitados para promover el desarrollo integral de la región y el país, y competir exitosamente en el ámbito internacional.

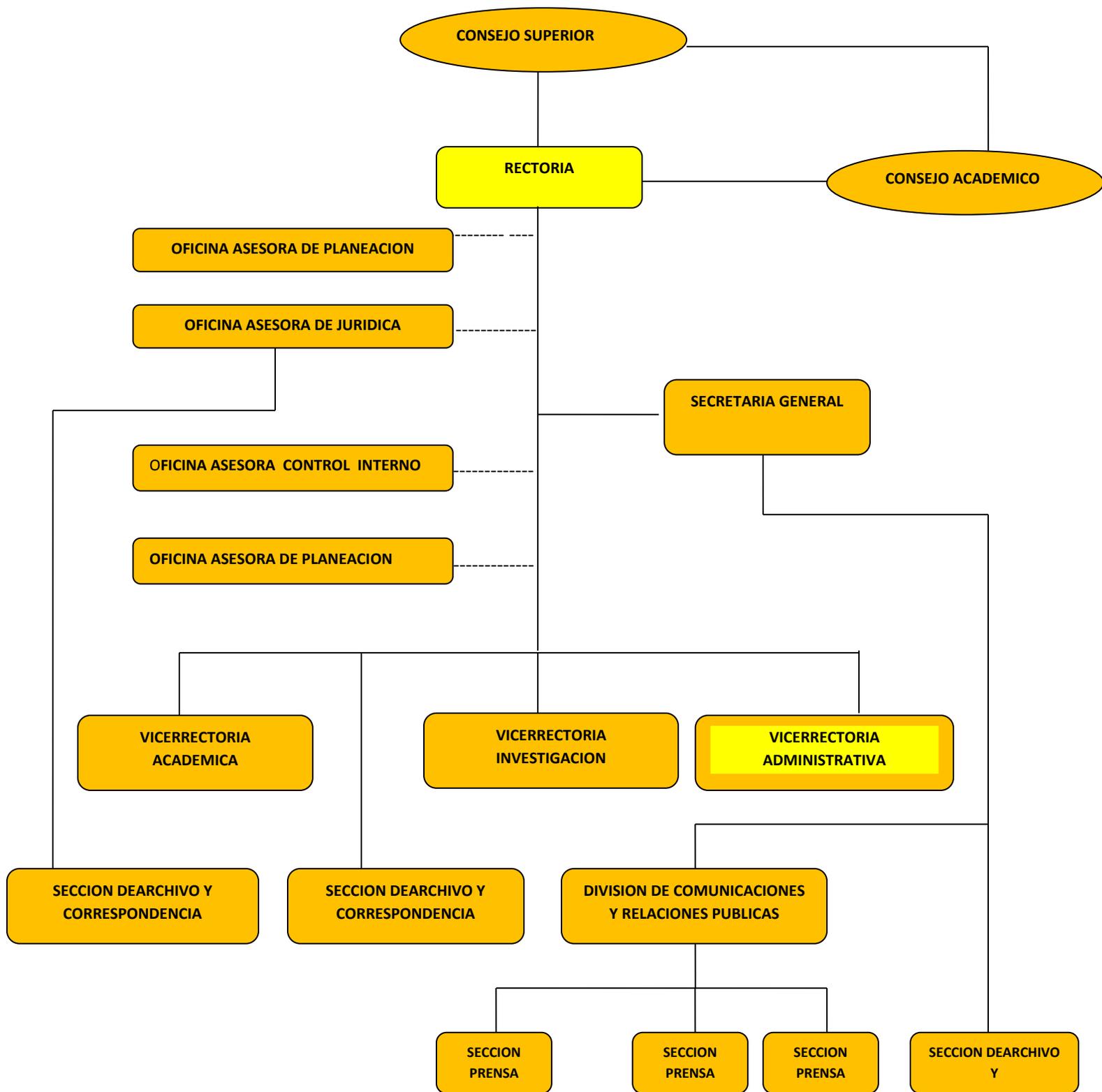
VISIÓN

La Universidad de Cartagena, como institución pública de la región Caribe y actor social de desarrollo, liderará procesos de investigación científica en su área geográfica, constituyéndose en la primera Institución de Educación Superior de la Costa de Norte colombiana; con el mayor número de proyectos de investigación generadores de nuevos conocimientos, con el fin de elevar la competitividad de nuestra región en todo los órdenes.

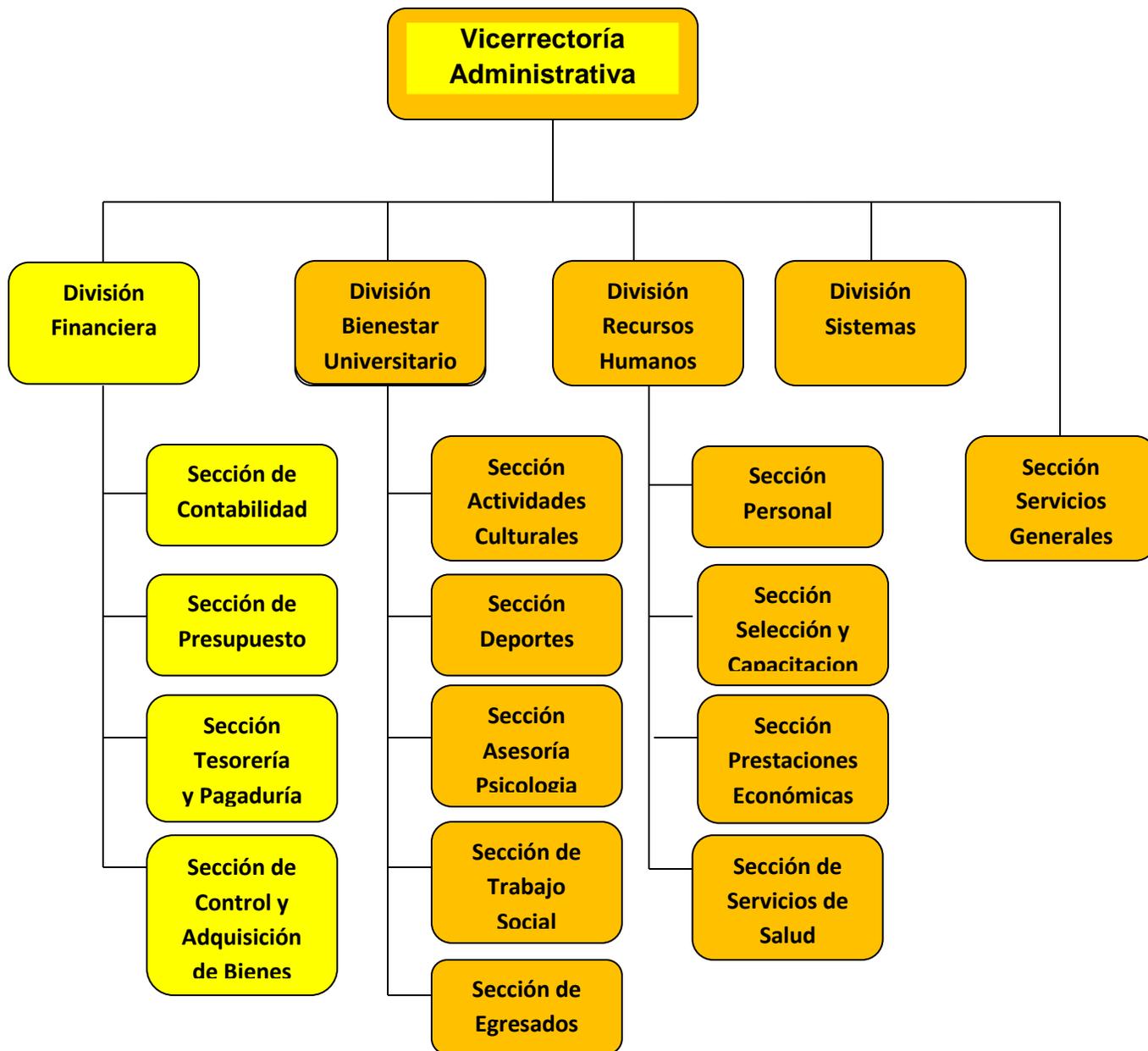
OBJETIVOS

Impartir educación superior como medio eficaz para la realización plena del hombre colombiano, con miras a configurar una sociedad más justa, equilibrada y autónoma, enmarcada dignamente dentro de la comunidad internacional.

2.1.1. ORGANIGRAMA²



² www.unicartagena.edu.co – organigrama

2.1.2. Organigrama de relevancia³

³ www.unicartagena.edu.co - organigramas

Rectoría: El rector se encarga de firmar la cuenta de cobro.

División Financiera: El jefe de la División se encarga de la firma de la cuenta de cobro.

Sección de Cartera: Encargada de la recepción de los documentos de la solicitud de la cuenta de cobro, revisión de los soportes, emisión, cobranza y archivo de esta.

Sección de Contabilidad: Encargada del registro contable de la cuenta de cobro.

Sección de Tesorería: Recibe copia de la cuenta de cobro

2.2. DIVISION FINANCIERA

Administrar los recursos financieros de la Universidad de Cartagena de acuerdo con las políticas de la misma y las normas legales establecidas.

2.3. OFICINA DE CALIDAD

La **Universidad de Cartagena**, como Institución Pública, mediante el cumplimiento de sus funciones sustantivas de docencia, investigación, internacionalización y proyección social, forma profesionales competentes en distintas áreas del conocimiento, con formación científica, humanística, ética y axiológica, que les permitan ejercer una ciudadanía responsable, contribuir con la transformación social, y liderar procesos de desarrollo empresarial, ambiental,

cultural en el ámbito de su acción institucional. En 2027, la **Universidad de Cartagena** se consolidará como una de las más importantes instituciones públicas de educación superior del país; para ello, trabajará en el mejoramiento continuo de sus procesos administrativos, financieros, académico, investigativos, de proyección social, internacionalización y desarrollo tecnológico, con el fin de alcanzar la acreditación institucional de alta calidad y la acreditación internacional de sus programas.

2.3.1. POLITICAS DE CALIDAD

En la Universidad de Cartagena, en cumplimiento de su misión, requisitos legales y del encargo social, estamos comprometidos con la formación integral de profesionales, mediante el desarrollo de la docencia, la investigación y extensión del conocimiento, con pertinencia y equidad.

Estamos soportados con tecnología adecuada, talento humano competente y recursos financieros adecuados a las necesidades, que contribuyan a la innovación de los servicios, con el fin de garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de los procesos para el logro de una gestión eficiente, eficaz y efectiva.

2.3.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Incrementar el número de programas acreditados y el número de grupos de investigación registrados según la clasificación de Colciencias, con el fin de mejorar los estándares de calidad en el ámbito académico-investigativo, en la búsqueda del mejoramiento continuo.

Desarrollar e implementar el proceso de autoevaluación institucional, de tal forma que se favorezca la identificación de oportunidades de mejoramiento para su desarrollo.

Revisar continuamente los contenidos curriculares de los diferentes programas, con el fin de garantizar la pertinencia de los currículos.

Ofrecer estudios de postgrado (Especializaciones, Maestrías y Doctorados), acordes con las exigencias del sector productivo.

Establecer los mecanismos para la sistematización del conocimiento que se origina en la institución, con el propósito de garantizar el desarrollo de la misma.

Formalizar procesos que permitan la participación permanente de la comunidad Udeceista en el desarrollo de la vida Universitaria, con el fin de garantizar su escucha e intervención en la construcción de la institución.

Desarrollar procesos que permitan el mejoramiento de las competencias del ser, hacer y saber humanos en la institución y su relación con el desarrollo de los procesos técnicos de gestión.

Incrementar los vínculos de la Universidad con instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional que retunden efectivamente en beneficio de la proyección y responsabilidad social Universitaria.

Promover la participación de la Institución, en los planes de desarrollo regional y nacional, en la búsqueda del mejoramiento continuo, a través de su crecimiento y desarrollo.

Optimizar el uso de sus recursos económicos, técnicos y físicos de la Institución.

Mejorar la capacidad de las instalaciones físicas de la Institución, para el ejercicio de sus funciones sustantivas, en la búsqueda de ambientes precisos para la prestación de un mejor servicio.

Incorporar tecnología adecuada en el quehacer Universitario en todos los niveles, modalidades y tipos de formación.

3. GESTION DE COBRANZA ACTUAL DE LAS CUENTAS DE COBRO DE INGRESOS EN LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Durante la realización del presente trabajo hubo cambios en la división financiera con respecto a los procesos internos de la gestión de cobro de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.

Durante el presente año, mediante la Resolución N° 449 del 07 de febrero de 2011 fue creada la sección de cartera y que está, a su vez, se encuentra adscrita a la división financiera de la Universidad de Cartagena.

Al inicio de este proyecto, la sección de cartera no existía, es por esto, que se realizara el diseño y estudio de los procesos y procedimientos de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena, antes de su creación y los actuales utilizadas por esta, ya que es relevante resaltar que hemos empezado el análisis con los procesos antes de la creación de la sección de cartera.

Para conocer cómo eran los procesos de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena antes de la creación de la sección de cartera, fue necesaria la recolección de la información mediante entrevistas hechas a los funcionarios de las diversas secciones que tienen tuvieron involucradas con los procesos de las cuentas de cobro de ingresos⁴, debido a que no existen documentos de estos procesos.

Nota: se hará una denotación de **Antes**, para los procesos de las cuentas de cobro por ingresos, antes de la creación del la sección de cartera y se le

⁴ Anexos 1

denominara **Actual**, para los procesos actuales de las cuentas de cobro por ingresos a partir de la creación de la sección de cartera, para así poder definir y evaluar los procesos de las cuentas de cobro de ingresos de la Universidad de Cartagena.

3.1.1. Antes

- Se recibe la solicitud de emisión de cobro
- Se revisa y verifican los documentos soportes de la solicitud
- Se elabora y se imprime la cuenta de cobro, Se realiza la cuenta de cobro por medio de un formato en el programa de Excel,
- allí se colocan el número de identificación y nombre de la empresa, dirección y valor⁵.
- Se firma la cuenta de cobro
- Se envían copias de las cuentas de cobro a las secciones de: División Financiera , Contabilidad y Tesorería
- Se realizan llamadas telefónicas por parte de la sección de Tesorería

El Jefe de la División Financiera, es el responsable de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para la implementación del mismo.

Nota: Ver anexos #3

⁵ Anexos 2

3.1.2. Actual

- Se recibe la solicitud de emisión de cobro
- Se revisa y verifican los Documentos soportes de la solicitud
- Se elabora y se imprime la cuenta de cobro
- Se firma la cuenta de cobro
- Se envían copias de las cuentas de cobro a las secciones de: División Financiera , Contabilidad, Tesorería y Cartera
- Se realizan llamadas telefónicas por parte de la sección de Cartera
- Se utilizan diversos formatos elaborados por la sección de Cartera (Gestión de cobro, Emisión de cobro, acuerdos de pago y cobro coactivo) los cuales son enviados por correo electrónico, correo certificado, fax.

El Jefe de la Sección de Cartera, es el responsable de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para la implementación del mismo.

Nota: Ver anexos #4

3.2. CLASIFICACION DE LAS CUENTAS DE COBRO DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Las cuentas de cobro se clasifican: por convenios o proyectos, cuotas pensionales, matriculas, prestación de servicios, plan padrino, etc.

4. PROPUESTA

Durante los últimos años, la Universidad de Cartagena ha tenido un crecimiento Institucional en varios aspectos (planta docente, estudiantes, administración, bienestar para la comunidad Udeceista, infraestructuras y prestaciones de servicios) y es por esto, que es necesario la actualización y le mejoramiento continuo de sus procesos. Debido a esto, hemos decidido realizar un estudio y análisis de los procesos y procedimientos de las cuentas de cobro de ingresos en nuestra Alma Mater.

Se realizaron varias entrevistas en las diferentes áreas de relevancia para este proyecto, tomando como punto de referencia principal la División Financiera. Al iniciar este trabajo, la universidad de Cartagena no contaba con una sección de cartera, lo cual se nos hace relevante hacer la anotación para el desarrollo de la presente investigación.

Antes del año en curso, la Universidad de Cartagena no contaba con unos procesos y procedimientos para las cuentas de cobro de ingresos definidas en documentos y elaborados en físico, estas se venían realizando de forma informal y de costumbrismo, no existe un documento soporté donde se especifique de forma concreta cuales son los procedimientos y los pasos a seguir al momento de solicitar la emisión de una cuenta de cobro.

La división financiera y la sección de tesorería quien a su vez es el encargado de la recopilación de la información de las cuentas de cobro para su cobranza, nos informaron que efectivamente existe un software que permite el registro y control de la información de las cuentas de cobro de ingresos, pero que este a su vez no es el más apto y propicio para el majo de rendición de informe de manera eficiente y eficaz, teniendo en cuenta que la cartera morosa de la universidad de Cartagena es amplia y complica.

En la actualidad existen diferentes conceptos por la cual se puede emitir una orden para una cuenta de cobro por ingresos:

Convenio o proyectos: Acuerdo entre dos o más grupos sociales o instituciones por el que ambas partes aceptan una serie de condiciones y derechos.

Cuotas partes: Es una obligación dineraria o económica que se debe como empleador concurrente corresponder a favor del último empleador que tuvo bajo

sus servicios a un servidor público al cual le reconoció, pagó y viene pagando su mesada pensional.

Financiación educativa por medio de terceros: Es el acto de dotar de crédito a un individuo, es decir, conseguir recursos y medios de pago para destinarlos para la educación.

Prestación de servicios: se refiere a la ejecución de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia.

Plan padrino: Acuerdo entre la Universidad de Cartagena y un tercero (persona natural o jurídica) donde el segundo se compromete brindar apoyo económico a estudiantes de escasos recursos monetarios.

Estructura de los requisitos mínimos de una cuenta de cobro:

Las Cuenta de Cobro son los derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Actualmente en la Universidad de Cartagena las cuentas de cobro cuentan en su diseño con los requisitos mínimos exigidos por las normas legales vigentes:

1. Nombre o razón social de quien prestan el servicio y su Nit.
2. Numeración consecutiva.
3. Fecha de expedición.
4. Descripción específica o genérica del servicio.
5. Valor de la operación.

Diseño Flujograma de los procesos contables:

Se hizo una identificación de cómo son los procesos de las cuentas cobro por ingresos en el departamento de contabilidad.

Dichos procesos no contaban con un flujograma que les permitieran identificar paso por paso y de manera explícita como eran estos procesos dentro de su área y que este flujograma también sirviera para brindar ayuda en la recopilación de la información para actualización y mejoramientos continuos de estos.



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA					
PROCESO:	SUB-PROCESO		TITULO DEL PROCEDIMIENTO		
Gestión Financiera	Gestión Contable		Registro de la cuentas de cobro		
FECHA:	PÁGINA:	REVISIÓN No.	CÓDIGO:	COPIA No.	
				CONTROLADA:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

OBJETIVO. Cuantificar y clasificar de forma exacta todas las operaciones o hechos administrativos referentes a hechos económicos que sucedan en la Institución.

N°	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
0		INICIO			
1	Recibir la cuenta de cobro y realizar registro contable	OPERACIÓN	Recibe la cuenta de cobro proveniente de la sección de cartera y carga al centro de costo el respectivo ingreso a través de un código contable y código de cuenta por cobrar.	Técnico de la Sección de Contabilidad	ANEXO Y LIBRO DIARIO
2	Asignar Código	OPERACIÓN	Asigna código contable		
3	.Verificar Codificación	control	Verifica la asignación de códigos contables y todo el procedimiento realizado hasta el momento, con el fin de comprobar que todo este correctamente.	Jefe de la Sección de Contabilidad	ANEXO Y LIBRO DIARIO
4	Aprobar o improbar	control	Aprueba o Imprueba	Jefe de la Sección de Contabilidad	ANEXO Y LIBRO DIARIO
5	Digitar la Información	OPERACIÓN	Digita la Información cargando el sistema contable	Técnico de la Sección de Contabilidad	
6	FIN	inicio / fin			

Nota: este flujograma se elaboro con los parámetros de las estructuras y diseños de cómo deben realizar los manuales y flujogramas, según la oficina de calidad de la Universidad de Cartagena⁶.

⁶ www.unicartagena.edu.co – SIGUC – apoyo financiero

Evaluación del sistema de información

El sistema de información financiera (SIF) utilizado en la División Financiera cumple con las necesidades básicas para la recopilación, registro, control y la divulgación de la información de las cuentas de cobros, pero este sistema no ha sido sometido a mejoras y actualizaciones en el tiempo y esto implica que en estos momentos no sea el más adecuado y propicio para las carencias actuales de la universidad de Cartagena debido a su gran volumen de cuentas pendientes de cobro en la recuperación de la cartera morosa.

4.1 MODELO DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZAS DE LAS CUENTAS DE COBRO DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Definición:

La Universidad de Cartagena, además de los servicios de educación, también presta otros múltiples servicios, los cuales deben ser debidamente facturados bajo las siguientes indicaciones, con el fin de lograr el recaudo oportuno de los ingresos:

Tipo de Factura:

La Universidad de Cartagena podrá emitir cuentas de cobro a modo de (título valor) para hacer efectivo el cobro y su pago de este.

La Universidad de Cartagena por ser un ente de régimen especial no está obligada a facturar, pero para efectos tributarios y manejo correcto de su contabilidad y gestión de cobro para los títulos valores (Factura de Venta) la universidad deberá implementara y realizara la emisión de Facturas para todos sus servicios y /o productos y para ello, se maneja un tipo de formato: Factura de Venta.

Cuenta de cobro: Si la matrícula del estudiante va a ser cancelada por una entidad jurídica, dicha entidad deberá enviar a la Universidad de Cartagena, una carta firmada por su representante legal, donde se solicite la elaboración de la cuenta de cobro. Con esta carta y demás soportes, como requisitos que le jefe de cartera solicite, se procede a elaborar la cuenta de cobro, la cual también cumple con todos los requisitos mínimos exigidos por la ley. En este formato también se facturan los demás servicios de la Universidad de Cartagena.

En todo caso, la Universidad de Cartagena se abstendrá de generar doble facturación por el mismo servicio, entendiéndose Cuenta de Cobro o Factura de Venta.

*** Requisitos que debe cumplir la Cuenta de Cobro:**

Decreto 1165 de 1996. Artículo 6. Requisitos de los documentos equivalentes a la factura. Los documentos equivalentes a la factura deberán contener como mínimo los siguientes requisitos:

1. Nombre o razón social de quien presta el servicio y su Nit.
2. Numeración consecutiva.
3. Descripción específica o genérica del servicio.
4. Fecha.
5. Valor de la operación.

*** Requisitos que debe cumplir la Factura de Venta:**

Art. 617 Sustituido. Ley 223/1995, Art. 40. Requisitos de la factura de venta. Para efectos tributarios, la expedición de factura a que se refiere el artículo 615 consiste en entregar el original de la misma, con el lleno de los siguientes requisitos:

- a) Estar denominada expresamente como factura de venta;

- b) Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio;
- c) Subrogado. Ley 788/2002, Art. 64. Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado;
- d) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta;
- e) Fecha de su expedición;
- f) Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados;
- g) Valor total de la operación;
- h) El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura, e
- i) Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.

Al momento de la expedición de la factura los requisitos de los literales a), b), d) y h), deberán estar previamente impresos a través de medios litográficos, tipográficos o de técnicas industriales de carácter similar. Cuando el contribuyente utilice un sistema de facturación por computador o máquinas registradoras, con la impresión efectuada por tales medios, se entienden cumplidos los requisitos de impresión previa.

El sistema de facturación deberá numerar en forma consecutiva las facturas y se deberán proveer los medios necesarios para su verificación y auditoría.

De conformidad con lo anterior el Decreto 1001 de 1997, que reglamenta los artículos 616-1 y 616-2 del Estatuto Tributario, señala en su artículo 17, para efectos tributarios, los documentos equivalentes a las facturas, entre los que se encuentran los expedidos por los no responsables del impuesto sobre las ventas que simultáneamente no sean contribuyentes del impuesto sobre la renta, como es el caso de la Universidad, los cuales se reitera para efectos tributarios, deben contener como mínimo:

1. Nombre o razón social y NIT.
2. Numeración consecutiva.
3. Descripción específica o genérica de bienes o servicios.
4. Fecha.
5. Valor

A quien se le puede elaborar factura:

La Cuenta de Cobro o Factura de Venta, sólo se expedirá a personas naturales o jurídicas que posean Registro Único Tributario - RUT, debidamente actualizado. Las personas naturales que no tengan RUT y que soliciten a la Universidad de Cartagena servicios diferentes a los académicos (matrícula), deberán cancelar de contado en la caja rápida de Tesorería.

Creación de un cliente en la base de datos:

Cuando se le va a facturar a un cliente por primera vez, es necesario crearlo en la base de datos del sistema de información financiera – sección cartera (SIF).

La dependencia de la Universidad de Cartagena que va a prestar el servicio, debe diligenciar el formato “Gestión de Cobro”. Dicho formato debe ser firmado por el Jefe de la Dependencia y enviado a la Sección de Cartera con el formato de Cámara de Comercio actualizado o con el RUT del cliente, según el caso, para proceder con la creación del nuevo registro en el sistema de información financiera – Sección Cartera “SIF”, alimentando así las bases de datos que permitirán luego generar la factura.

Elaboración de la factura:

Actualmente en la Universidad de Cartagena se encuentra autorizada una dependencia para generar e imprimir, directamente facturas en el sistema de información correspondiente: Sección de Cartera. Dicha dependencia deberá tener dentro de los 5 días siguientes a la elaboración de la orden de facturación, los soportes con los cuales se elaboró cada orden.

Los jefes de las otras áreas prestadores de servicios, deberán diligenciar el formato “Emisión de Cobro”. El formato debe estar firmado por el Jefe de la Sección de Cartera y por el Jefe de la División Financiera⁷.

Plazos otorgados a los clientes para el pago de las factura

Las facturas deben ser canceladas según sea el acuerdo de pago pactado. El plazo máximo recomendado para dicho pacto será de 30 días calendario después de haber sido producida la factura; sin embargo, la dependencia que presta el servicio podrá pactar con el cliente, un plazo inferior. Esto también se dará a modificación según sea el caso por medio de las disposiciones de la Rectoría.

Fecha para la elaboración de la factura:

Los últimos 2 días hábiles de cada mes no deben elaborarse facturas, debido a que en esos días no pueden tenerse en cuenta dado a que la gran mayoría de empresas, por sus procesos internos contables, no reciben facturas estos dos últimos días.

⁷ Anexo 6

Envió de la factura al cliente:

La Sección de Cartera diariamente debe generar e imprimir todas las facturas generadas (original y copias) por las dependencias en el transcurso del día, para ser entregadas a la empresa de mensajería. Dicha empresa deberá garantizar la entrega oportuna del documento al cliente, solicitar que la copia sea debidamente firmada y sellada (señal de recibido) y luego entregarla a la Sección de Cartera, donde dichas copias sirven de soporte para la gestión de cobro y luego son debidamente archivadas.

Nota: La Sección de Cartera es la única dependencia autorizada para coordinar la entrega de facturas a los clientes, ya que es necesario controlar que se cumplan los requisitos de entrega, como firma de la persona autorizada en la empresa, fecha y sello, en señal de aceptación de la factura. El cumplimiento de estos requisitos es indispensable para que a la hora de enviar la factura a cobro jurídico, la Universidad de Cartagena tenga mayor probabilidad de recuperación del

Anulación de las facturas:

Las facturas se podrán anular, únicamente en los siguientes casos:

- Si por causa inherente a la Universidad de Cartagena, finalmente el servicio no fue prestado. En este caso, el Jefe de la dependencia debe enviar comunicación a la Sección de Cartera, justificando el motivo de la cancelación.
- Si la factura se generó por un valor errado.

- Por cambio de fecha. Si por error la empresa de mensajería encargada de entregar la factura, se pasa de los Dos (2) días hábiles y el cliente la recibe con fecha del mes anterior.

Nota: En caso de que la Universidad de Cartagena haya entregado la factura oportunamente y el cliente, por omisión o porque se traspapeló la factura, no haya gestionado el pago al interior de su empresa, la Universidad de Cartagena no anulará ni repetirá el documento; en este caso, se imprime y envía una copia de la factura inicial.

Notas Créditos:

La nota crédito se realiza por los siguientes motivos:

- Porque la dependencia que prestó el servicio otorga un descuento al cliente, posterior a la elaboración de la factura, bien sea porque se haya omitido en la factura inicial o porque el descuento se haya acordado posteriormente.
- Cuando por error, la dependencia haya solicitado la elaboración de la factura por un mayor valor y el cliente ya la tiene causada en su contabilidad.

Para la elaboración de la nota crédito, el Jefe de la Dependencia deberá enviar comunicación a la Sección de Cartera, justificando la necesidad de dicho documento.

Gestión de cobro de las facturas vencidas:

Semanalmente se genera el listado de las facturas pendientes de pago, tanto de las vigentes como de las vencidas.

De igual forma, cada semana, se contacta telefónicamente a todos los clientes que tienen facturas con más de 5 días de vencidas, solicitando su pago.

A los 30 días de vencimiento, se envía la primera carta de cobro.

A los 50 días de vencimiento se envía la segunda carta de cobro;

A los 75 días de vencimiento se envía la tercera carta de cobro, informando que de no ponerse al día en el pago, su cuenta se remitirá a cobro jurídico.

A los 90 días de vencimiento, se lleva el caso al Comité de Cartera donde se toma la decisión del envío a cobro jurídico.

Una vez tomada esta decisión, se consulta con el Jefe de la Dependencia que prestó el servicio, si tiene algún inconveniente con el envío a Cobro Jurídico y si no existe objeción, se procede a enviarle nuevamente carta al cliente informándole que su cuenta ya fue enviada a Cobro Jurídico, indicándole con quién se debe entender en adelante y que a partir de la fecha, la Universidad de Cartagena se abstendrá de recibir abonos o el pago total.

Se diligencia la respectiva planilla con la información de la factura vencida y se remite a la empresa de cobranza. Dicha empresa cobrará honorarios al cliente por el 20% del valor de la deuda.

Nota: De todas las comunicaciones enviadas al cliente, se le envía copia a la dependencia que prestó el servicio, de manera tal que estén enterados de la tardanza en el pago. Adicionalmente, cada 15 días se envía informe a cada dependencia sobre los clientes que tienen facturas vencidas para que lo tengan en cuenta para una próxima negociación con dicho cliente; incluso la dependencia debería solicitar el pago de contado en la prestación del siguiente servicio.

Efecto contable al envío de cobro jurídico:

Cuando se elabora la factura, inmediatamente se le causa el ingreso a la Dependencia que prestó el servicio, cuando la factura se envía a cobro jurídico, se hace la respectiva reclasificación contable, disminuyendo el ingreso en el centro de costos de la dependencia que prestó el servicio. En caso de que el dinero sea recuperado por la empresa de cobranza, se vuelve a hacer el respectivo reintegro al centro de costos correspondiente.

Conservación de las facturas:

Las facturas se archivan en orden número, incluyendo las anuladas, en la Sección de Cartera, por un lapso no inferior a 20 años, que es lo que exige la ley para este tipo de documentos. Dichas facturas deben estar a disposición de la DIAN en caso de que requieran hacer una auditoría, tal como lo contempla el Código de Comercio.

4.2. DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS DE LAS CUENTAS DE COBRO DE INGRESOS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**Objetivos**

Gestionar, efectuar y controlar los cobros de la financiación educativa y administrar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos a favor de la Universidad de Cartagena.

Alcance

Aplica para todo el personal y dependencias que generen créditos y/o cuentas por cobrar que hagan parte de la razón social de la Universidad.

Responsable

El Jefe de la Sección de Cartera y Cobranza, es el responsable de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para la implementación del mismo.

Definiciones

Cartera: La cartera es el conjunto de acreencias a favor de la Universidad, consignadas en títulos ejecutivos simples y complejos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible.

Título Valor: Es todo documento proveniente de un deudor y que constituye plena prueba contra él, que contiene una obligación clara, expresa y exigible y los demás que determine la ley. Los títulos ejecutivos pueden ser simples o complejos según su proceso de formación.

Cuota parte: Es una obligación dineraria o económica que se debe como empleador concurrente corresponder a favor del último empleador que tuvo bajo sus servicios a un servidor público al cual le reconoció, pagó y viene pagando su mesada pensional.

Cuenta de Cobro: Son los derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Convenio: Acuerdo entre dos o más grupos sociales o instituciones por el que ambas partes aceptan una serie de condiciones y derechos.

Financiación educativa: Es el acto de dotar de crédito a un individuo, es decir, conseguir recursos y medios de pago para destinarlos para la educación.

Contenido del documento

Generalidades

El responsable del subproceso Gestión de Cartera y Cobranza tiene el deber de hacer cumplir los objetivos establecidos por la Institución que son de competencia del proceso.

Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos, el proceso se entenderá como: emisión de cobros.

Emisión de cobros

- Objetivo.** Realizar la emisión de cuentas de cobros por los diferentes conceptos que requiera la universidad.

- Los responsables de este procedimiento se encargan de realizar las diferentes actividades que lleven al logro del objetivo propuesto, las cuales van desde recibir la solicitud de emisión de cobro hasta entregar cuenta de cobro.

Se debe cumplir con los parámetros de archivo de toda la documentación y registros que se generen en el desarrollo e implementación de este procedimiento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de “Control de Registros”.

Para la aplicación del presente procedimiento, este debe ser leído y comprendido en su totalidad por parte de las personas responsables de su aplicación; en caso de existir dudas o sugerencias de mejoras, estas deben ser consultadas al responsable del proceso, subproceso o procedimiento.

4.3. FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE LAS CUENTAS DE COBRO DE INGRESOS:



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA					
PROCESO:	SUB-PROCESO		TITULO DEL PROCEDIMIENTO		
Gestión Financiera	Gestión Tesorería y Pagaduría		Emisión de Cobros.		
FECHA:	PÁGINA:	REVISIÓN No.	CÓDIGO:	COPIA No.	
					CONTROLADA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

OBJETIVO. Desarrollar las actividades y funciones necesarias para la emisión de las cuentas de cobro.

N°	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
		INICIO			
1	Recibir la solicitud de Emisión de Cobro cualquier concepto.	OPERACIÓN	Recepción de la solicitud de la emisión de la Cuentas De Cobro con sus Soportes.	Auxiliar de Cartera	Documentos Soportes Formato
2	Revisar y Verificar los Documentos soportes de la solicitud	control	Verificación de Documentos Soportes de la solicitud.		
3	Solicitar los soportes faltantes o los cambios necesarios.	OPERACIÓN	Solicitud de Cambio o Corrección de Documentos Soportes.	Auxiliar de Cartera Encargado Solicitud de Cobro.	Documentos Soportes Formato
4	Realizar e imprimir cuentas de cobro	OPERACIÓN	Generar Cuentas de Cobro y Copias de Entrega	Auxiliar de Cartera	Cuenta de Cobro
5	Verificación de la Cuenta de Cobro	OPERACIÓN	Verificación y Firma de Revisado de la Cuenta de Cobro	Jefe Sección de Cartera	
6	Firma autorizada de la Cuenta de cobro, Autorizando el Cobro.	OPERACIÓN	Aprobación de la Cuenta de Cobro	Jefe División Financiera	
7	Verificación de la Cuenta de Cobro	control	Verificación Final de Cuenta de Cobro para su entrega	Auxiliar de Cartera	Cuenta de Cobro Formato
8	Entrega de Cuenta de Cobro	OPERACIÓN	Entrega de la Factura de Venta y de las Copias y archivo de Cuenta.	Auxiliar de Cartera, Funcionario División Financiera, Funcionarios Sección de Contabilidad	Copia Cuenta de Cobro Formato
	FIN	inicio / fin			

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Universidad de Cartagena, quien es gestora y promotora de calidad a nivel regional, se encuentra en pro de la certificación como una empresa de calidad bajo unos parámetros de la actualización y el mejoramiento continuos de sus procesos institucionales, crecimiento en infraestructura y del bienestar Universitario, es por esto, que es importante y relevante que la gestión de los procesos y procedimientos de las cuentas de cobro por ingresos de la universidad de Cartagena por parte de la sección de cartera y la división financiera, debe dársele la importancia que esta merece y en uso de la política de buen gobierno para el manejo de los recursos públicos debe plantearse como un elemento dentro de los procesos financieros de la Universidad de Cartagena y así esta institución logre su objetivo de calidad mediante el cobro y la recuperación de la cartera morosa.

Las cuentas de cobro: “si no es a la vez un documento equivalente a la factura de venta, no cumple otro papel que dejar constancia del valor adeudado a un tercero (pero que no constituye titulo valor ni soporte de la deuda o pago), por el cual se deberá elaborar el respectivo recibo de pago, la nota de contabilidad o el documento equivalente a una factura. La cuenta de cobro que por sí misma no es un documento equivalente a una factura de venta, por no tener los requisitos para ello, sirve como referencia para elaborarlo”⁸.

⁸ www.gerencie.com

Factura de venta: "se debe inferir que la Factura establecida por la Ley 1231 de 2008 constituye un documento de naturaleza y alcance jurídico diferente a la factura de venta en materia tributaria y los documentos equivalentes a esta, ya que no obstante ser necesario para su configuración el cumplimiento de los requisitos establecidos por el artículo 617 del Estatuto Tributario, se emite como un "título valor" de carácter crediticio, necesario para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ella se incorpora, de conformidad con lo señalado por el artículo 619 del Código de Comercio, en donde los principios de autonomía y literalidad propios del título valor hacen que sea un documento formal y especial.

-Así mismo se debe inferir que el formato de factura que debe emitir la Universidad con ocasión de la expedición de Ley 1231 de 2008 que modifica el título valor contenido en el artículo 772 del Código Comercio, (el cual establecía como requisito para que conservara su calidad de título valor la mención de ser "factura cambiara de compraventa), debe ser **FACTURA DE VENTA**, al condicionar su validez al cumplimiento de los requisitos establecidos por el artículo 617 del Estatuto Tributario modificado por el artículo 40 de la Ley 223 de 1995:

"ARTÍCULO 617. REQUISITOS DE LA FACTURA DE VENTA. Artículo modificado por el artículo 40 de la Ley 223 de 1995. Para efectos tributarios, la expedición de factura a que se refiere el artículo 615 consiste en entregar el original de la misma, con el lleno de los siguientes requisitos:

a. Estar denominada expresamente como factura de venta

(...)

-La factura establecida por la Ley 1231 de 2008, además de haber ampliado su margen de aplicación, al ser expedida con ocasión de la venta de bienes entregados real y materialmente y de los servicios efectivamente prestados, es susceptible de ser cobrada por vía ejecutiva por sus características propias (como la negociabilidad o circulación) de un título valor y la presunción de autenticidad de su contenido y firmas., siempre y cuando se de cumplimiento a los requisitos señalados en el artículo 3 de la Ley en cita, es decir los requisitos establecidos por el artículo 621 del Código de Comercio y 617 del Estatuto Tributario, los siguientes:

1. La fecha de vencimiento, en ausencia de mención expresa en la factura de la fecha de vencimiento, se entenderá que debe ser pagada dentro de los treinta días calendarios siguientes a la emisión.
2. La fecha de recibo de la factura, con indicación del nombre, o identificación o firma de quien sea el encargado de recibirla según lo establecido en la presente ley.
3. El emisor vendedor o prestador del servicio, debe dejar constancia en el original de la factura, del estado de pago del precio o remuneración y las condiciones del pago si fuere el caso, al igual que los sujetos los terceros a quienes se haya transferido la factura"⁹

⁹ . concepto 40, memorando 690 oficina jurídica, UNIVERSIDAD NACIONAL

Información del recaudo o la recuperación de la cartera a tesorería: la sección de cartera es quien se encargara del archivo y el recaudo de las cuentas de cobro o facturas de venta, es por esto que la oficina de tesorería solo debería recibir un informe detallado semanalmente, donde aparecerá el Nit y nombre del beneficiario, numeración del documento y el valor monto adquirido, para así llevar el control de los recaudo obtenido y así mantener la actualizado la información de ingresos de los dineros percibidos por este concepto en la Universidad de Cartagena.

Sistema de información financiera: es indispensable que la universidad de Cartagena gestión e implemente la adquisición de un sistema de recolección financiera, debido a que hoy día la universidad no cuenta con un sistema adecuado y actualizado para su desempeño y desarrollo continuo con calidad, que permita la recopilación, ordenamiento, procesamiento y divulgación oportuna, eficiente y eficaz.

Firma de rector en las cuentas de cobro: en los procesos anteriores y actuales de la cuentas de cobro de ingresos, existe un subproceso donde el rector de la Universidad de Cartagena autoriza colocando su firma en el documento.

El rector de la Universidad de Cartagena, principal gestor del buen funcionamiento y actor de los procesos continuos para el mejoramiento de estos, ordenador del gasto, mas no “ordenador del ingreso” y mucho menos de las cuentas por cobrar.

Teniendo en cuenta que el rector de la Universidad de Cartagena es la persona que firma el documento Contrato sea el caso de algún proyecto, convenio o prestación de servicio, no es necesaria una firma para dar visto bueno a dicha cuanta de cobro, cuando ya existe un documento con la firma del rector en documento pactado por las partes, que autoriza para la elaboración de esta. Solo deberá ser suficiente con las firmas de los Jefes de la División Financiera y de la Sección de Cartera, para la autorización de la cuenta de cobro de ingreso.

BIBLIOGRAFIA

Constitución Política de Colombia Art. 69 /209.

Ley 30 de 1992 Art. 3, 28, 57

Sentencia C – 220 de 1997

Acuerdo 40 de 5 de Diciembre de 1996, Art 5 y 6.

Acuerdo 24 del 4 de Diciembre de 2008, Art 8, 10, 17

Ley 1066 de 29 de julio de 2006 Art. 1 y 2.

Concepto 40, memorando 690 .Oficina Jurídica de la Universidad Nacional

[www.legicol.com /leguro40/estatuto tributario.](http://www.legicol.com/leguro40/estatuto%20tributario)

www.google.com.co – Código de Comercio Colombiano

www.unicartagena.edu.co – SIGUC – Apoyo Financiero.

www.gerencie.com – Gestión de recuperación de cartera – Factura de venta.

www.actualisece.com – Personas obligadas a declarar.

www.legal.unal.edu.co - Reglamento Interno de Cartera.

[www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/financieros.](http://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/financieros)

Cogui.unimagdalena.edu.co – Procesos- Apoyo- Gestión Financiera

Anexo 1

ENTREVISTAS UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Dr. Rodolfo Rondón.

¿Conoce usted los diferentes conceptos por los cuales se elaboran las cuentas de cobro en la Universidad de Cartagena?

SI,

Principalmente la Universidad de Cartagena efectúa cuentas de cobro a solicitud de las entidades con las cuales se hacen convenios o las entidades que tienen obligación con la Universidad de Cartagena como son el Departamento de Bolívar, la Gobernación de Bolívar debe hacer un giro mensual de transferencias departamentales, cuando ellos no hacen el giro unilateralmente le toca a la Universidad de Cartagena requerirlo y ellos proceden a informarnos que necesitan una cuenta de cobro para respaldar dicho giro, entonces se procede a hacerla.

¿Existe un manual de procedimientos para la elaboración de las cuentas de cobro en la Universidad de Cartagena?

No,

¿Cuál es el proceso que existe en el Departamento de Contabilidad cuando llega una cuenta de cobro según el concepto que esta traiga?

Cuando llega una cuenta de cobro se procede a codificar de acuerdo a lo estipulado en el Plan Único de Cuentas para el sector Público emitido por la Contraloría General de la Nación, ahí se aplica que si son convenios específicos se codifica en una cuenta pasivos y son transferencias pues al respectivo ingreso en la cuenta principal cuatro.

¿Que tiene en cuenta el departamento de contabilidad para el registro de las cuentas de cobro en la universidad de Cartagena?

En la sección de contabilidad no se registra esas cuentas de cobro se hace a través

¿Que tiene en cuenta el Departamento de Contabilidad para el registro de las cuentas de cobro en la Universidad de Cartagena?

Las cuentas de cobro de la Universidad de Cartagena se registran mediante un programa de sistemas que mediante la codificación en el departamento de contabilidad de la cuenta se ingresa y genera un comprobante de contabilidad, eso lo hace el departamento de Financiera.

¿Cuál es el procedimiento que se tiene en cuenta para la cancelación de la cuenta de cobro?

Actualmente cuando el Departamento de Tesorería recibe un pago procede a verificar si este corresponde a una cuenta de cobro emitida anteriormente y procede a su cancelación codificándola de acuerdo a.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS:

Dr. Javier Pinedo.

¿Conoce los diferentes conceptos por los cuales se elaboran cuentas de cobro en la Universidad de Cartagena?

Si conozco algunos conceptos de las cuentas por cobrar dentro de algunas de las que se hacen al Departamento de Bolívar por concepto de Cuotas partes, pasivo pensional, ley treinta entre otras, y las que se hacen a diferentes sedes donde se firman convenios como la Alcaldía, Transcaribe, etc.

¿Conoce si existe un manual de procedimientos para las cuentas de cobro de la Universidad de Cartagena?

Si conozco, dentro del proceso de calidad se tuvieron en cuenta para la creación de un sistema de cuentas por cobrar. Para la creación de un sistema de cuentas

por cobrar como todo sistema se hizo un levantamiento de información con los implicados directos en este proceso, se tuvieron en cuenta los formatos o las formas preimpresas que ya existían y toda la información que se capturaba , basado en eso se diseño el sistema actual de cuentas por cobrar, además de eso se tuvo en cuenta la información de cómo esta información afectaba el sistema de información contable y de tesorería, ya sea al momento de generar la obligación por cobrar o al momento de ingresar los pagos, esto dentro del sistema de cuentas por cobrar con el departamento de tesorería y contabilidad estos movimientos internos dentro del sistema de cada departamento de tesorería y contabilidad afectan los procedimientos estos.

¿Existe un enlace directo dentro del sistema de cuentas por cobrar con el departamento de tesorería y contabilidad? ¿Estos movimientos internos dentro del sistema de cada departamento de tesorería y contabilidad afectan los procedimientos de estos?

Como lo decía en la respuesta anterior si tienen un enlace directo, porque desde el momento en que se genera la obligación o la cuenta por cobrar este genera a su vez un comprobante contable que se almacena en la tabla de movimientos diarios o movimientos contables, en el momento en que los dineros ingresan a la caja de la Universidad o las diferentes cuentas, esos recursos los recibe Tesorería y este es quien registra o debe registrar en el sistema de cuentas por

cobrar la aceptación de este pago para así cancelar la cuenta por cobrar. Entonces digamos que desde ese punto de vista si están interrelacionados.

¿La información de la cuentas por cobrar cumple con las necesidades de la Universidad de Cartagena?

De acuerdo a la envergadura de la información que maneja la Universidad, Si cumple. Lo importante de una empresa no es el sistema sino la calidad de la información que se registra, porque cualquier empresa puede tener el mejor software del mundo, pero si no se maneja información de calidad o no la ingresas oportunamente nunca va a contar con una información actualizada entonces no es veraz, lo cual si esta información no es actualizada no sirve como herramienta.

¿Se pueden hacer modificaciones o mejoras en el sistema actual de cuentas por cobrar de la Universidad de Cartagena o cree usted que hay que cambiarlo?

El sistema actual lo desarrollo la Universidad de Cartagena, entonces por ser la propietaria cuenta con el código fuente y este código es la herramienta que permite hacer modificaciones necesarias, sin embargo actualmente se está cambiando de plataforma, entonces si se va a generar un cambio total, eso desde el punto de vista de presentación y la interfaz entre el sistema y el usuario, pero desde el punto de vista funcional hay que esperar como va si el cambio va a ser si va a ser total o no, porque para ambos sistemas de cómo opera la información la da el usuario final, si en ambos levantamientos se dio la misma información.

Asistente de Financiera:

¿Cuáles son los diferentes requisitos y conceptos que existen para la elaboración de las cuentas de cobro en la Universidad de Cartagena?

-Solicitud o requerimiento con los detalles (nombre, NIT, concepto y valor) y los respectivos soportes firmados por el responsable del área, se envía al Departamento de Contabilidad para su análisis y posterior ingreso al sistema para elaborar la cuenta de cobro.

¿Existe algún sistema de información donde se registren las cuentas de cobro?

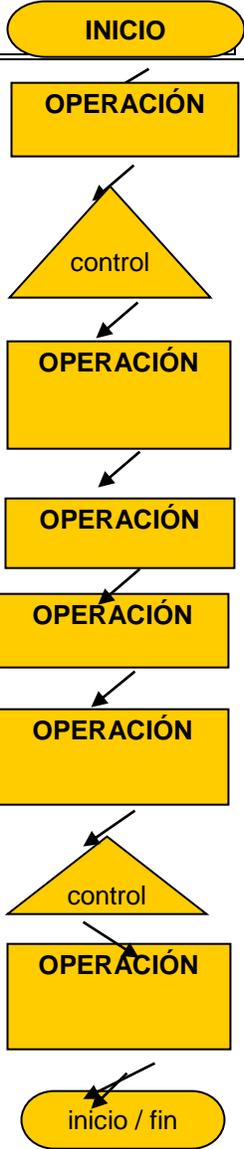
Si.

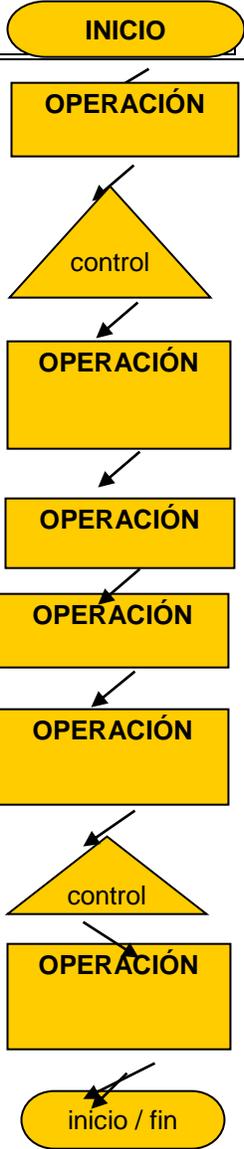
¿Sabe usted utilizar el Sistema de Información a cabalidad y conoce el alcance del usuario para el manejo del mismo?

El que se manejaba diariamente en mi permanencia allí en el Departamento de División de Financiera, si, pero tengo entendido que en la actualidad ha cambiado y el actual no lo conozco como tampoco su manejo.

¿Cree usted que el Sistema de Información de las cuentas por cobrar cumple con las necesidades de la Universidad de Cartagena?

No sé, porque no conozco como se manejan hoy día.

N°	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
					



1	Recibir la solicitud de Emisión de Cobro cualquier concepto.		Recepción de la solicitud de la emisión de la Cuenta de Cobro con sus Soportes.	Jefe y Asistente de División Financiera	Documentos Soportes Formato
2	Revisar y Verificar los Documentos soportes de la solicitud		Verificación de Documentos Soportes de la solicitud.		
3	Solicitar los soportes faltantes o los cambios necesarios.		Solicitud de Cambio o Corrección de Documentos Soportes.	Asistente de División Financiera	Documentos Soportes Formato
4	Realizar e imprimir Cuenta de Cobro		Generar Cuenta de Cobro y Copias de Entrega	Asistente de División Financiera	Cuenta de Cobro
5	Verificación de la Cuenta de Cobro		Verificación y Firma de Revisado de la Cuenta de Cobro.	Jefe de División Financiera	
6	Firma autorizando de la Cuenta Autorizando el Cobro.		Aprobación de la Cuenta de Cobro	Rectoría y Tesorería	
7	Verificación de la Cuenta de Cobro		Verificación Final de la Cuenta de Cobro para su entrega	Asistente de División Financiera	Cuenta de Cobro Formato
8	Entrega Cuenta de Cobro		Entrega de la Cuenta de Cobro y de las Copias y archivo de Cuenta.	Funcionario División Financiera, Funcionarios Secciones de Tesorería y Contabilidad	Copia Cuenta de Cobro Formato
	FIN				

Anexo 3

Anexo 4



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA		
PROCESO:	SUB-PROCESO	TITULO DEL PROCEDIMIENTO

Gestión Financiera	Gestión Tesorería y Pagaduría	Emisión de Cobros.		
FECHA:	PÁGINA:	REVISIÓN No.	CÓDIGO:	COPIA No.
				CONTROLADA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

OBJETIVO. Desarrollar las actividades y funciones necesarias para la emisión de las cuentas de cobro.

N°	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
		INICIO			
1	Recibir la solicitud de Emisión de Cobro cualquier concepto.	OPERACIÓN	Recepción de la solicitud de la emisión de la Cuenta de Cobro con sus Soportes.	Auxiliar de Cartera	Documentos Soportes Formato
2	Revisar y Verificar los Documentos soportes de la solicitud	control	Verificación de Documentos Soportes de la solicitud.		
3	Solicitar los soportes faltantes o los cambios necesarios.	OPERACIÓN	Solicitud de Cambio o Corrección de Documentos Soportes.	Auxiliar de Cartera Encargado Solicitud de Cobro.	Documentos Soportes Formato
4	Realizar e imprimir Cuenta de Cobro	OPERACIÓN	Generar Cuenta de Cobro y Copias de Entrega	Auxiliar de Cartera	Cuenta de Cobro
5	Verificación de la Cuenta de Cobro	OPERACIÓN	Verificación y Firma de Revisado de la Cuenta de Cobro.	Jefe Sección de Cartera	
6	Firma autorizando de la Cuenta Autorizando el Cobro.	OPERACIÓN	Aprobación de la Cuenta de Cobro	Rectoría y Jefe División Financiera).	
7	Verificación de la Cuenta de Cobro	control	Verificación Final de la Cuenta de Cobro para su entrega	Auxiliar de Cartera	Cuenta de Cobro Formato
8	Entrega Cuenta de Cobro	OPERACIÓN	Entrega de la Cuenta de Cobro y de las Copias y archivo de Cuenta.	Auxiliar de Cartera Funcionario División Financiera Funcionarios Secciones de Tesorería y Contabilidad	Copia Cuenta de Cobro Formato
	FIN	inicio / fin			

Anexo 5

	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA			CÓDIGO: CA-GF/CA-001
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL			VERSIÓN: 00
1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i>	Emisión de Cobro			FECHA: 01-12-2009
1. Solicitud de Cuentas de Cobro				
1.2 FECHA	1.2 HORA			
/ /				
1, solicitud escrita _____		2. solicitu verbal _____		
2. Requisitos				
contrato	4. HORA	Convenio	9	solicitante
_____	_____	_____		
3 RESULTADO				
ENTREGADO _____				
NO ENTREGADO _____				
MOTIVO DE LA NO ENTREGA _____				