



Universidad de Sancti Spíritus  
José Martí Pérez. Facultad de Contabilidad y  
Finanzas  
Filial Universitaria Municipal  
Panchito Gómez Toro

## *Trabajo de Diploma*

*Tesis presentada en opción al título de Licenciado en  
Contabilidad y Finanzas*

*Evaluación del componente Actividad de  
Control en la Unidad Básica Económica de  
Servicios técnicos, Personales y del Hogar de  
Jatibonico, Sancti Spíritus*

*Autor: Frank Hernández Obregón*

*Tutor: Msc. Lázaro D. Rodríguez Toledo*

*Curso 2011-2012*

## SÍNTESIS

Las insuficiencias presentes en el Sistema de Control Interno que caracteriza hoy a la empresa socialista en Cuba, constituye una de las problemáticas que ha centrado la atención de los directivos y funcionarios, los cuales se proyectan hacia la implementación de una nueva filosofía de trabajo que oriente el desarrollo de la actividad empresarial hacia niveles superiores de organización. En tal sentido, esta preocupante dio origen a la presente investigación, la cual se proyecta desde la evaluación del Componente Actividades de control, hacia las posibilidades de su perfeccionamiento de manera continua, apoyándose en la autoevaluación y evaluación del las seis Normas del Componente establecido. Por lo que se propuso como objetivo la Evaluación del componente Actividad de Control en la UEB Servicios Técnicos, Personales y del Hogar de Jatibonico, que posibilite su perfeccionamiento y elevar la eficiencia económica de la entidad. El estudio diagnóstico efectuado al componente Actividades de control, permitió constatar insuficiencias en su implementación y perfeccionamiento, las que se expresan fundamentalmente en la norma: Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos, en los puntos clave del control interno de los subsistemas de Cuentas por cobrar y Pagar, Inventarios, Activos fijos y Nóminas, además, en la correcta confección de Mayores y submayores, todo lo cual influye en la veracidad de los datos mostrados en los Estados Financieros y la adecuada toma de decisiones. Tanto en el diagnóstico de las situación actual de la entidad, la evaluación de los puntos clave del Control por subsistemas contables, así como, en la determinación causas y condiciones que han propiciado las deficiencias detectadas fueron aplicado métodos, técnicas e instrumentos que han conducido los resultados a evaluar de DEFICIENTE el Componente Actividad de Control en la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico.

## ÍNDICE

CONTENIDOS	Páginas
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL CONTROL INTERNO, HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES	6
1.1: Definiciones sobre el término Control Interno	6
1.2: Informe COSO	9
1.3: Resolución 297 del 2003, del MFP	10
1.4: Resolución 13 del 2003 y del 2006 del extinto MAC	11
1.5: Resolución 60 de 2011 de la CGRC	14
1.6: Normas del componente Actividades de Control	21
1.7: Evaluación del Componente Actividades de Control	27
CAPÍTULO II: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PERFECCINAMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN LA UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS	30
2.1: Caracterización de la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico	30
2.2: Diagnóstico del Componente Actividades de Control existente en la entidad	40
2.3: Resultados del Diagnóstico	46
2.4: Evaluación de los Puntos clave del Control por subsistemas contables	52
2.5: Causas y condiciones que han propiciado las deficiencias detectadas	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	

## Introducción

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

El control interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca de sus principios y elementos que son de gran importancia conocer en la actualidad. Además es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades, constituye de obligatoriedad establecer acciones y medidas a cumplirse por todas las personas involucradas y responsabilizadas con su funcionamiento donde juega un importante papel la confección de los manuales de procedimientos teniendo en cuenta los criterios establecidos en las normas generales de control interno.

En la Resolución 60 del 2011 de la Contraloría General de la República de Cuba, se plantea que el Control Interno constituye un modelo para gestionar las

organizaciones en un ambiente de control; que minimiza los riesgos al punto de lograr una seguridad razonable; mediante acciones de control correspondientes; con flujos de información – comunicación confiables y oportunos; aplicando un sistema de supervisión y monitoreo que permita realizar las correcciones necesarias

Los Lineamientos de la Política Económica, en el marco del VI Congreso de Partido Comunista de Cuba, se plantean reforzar el enfrentamiento a las causas y condiciones que propicien manifestaciones de indisciplinas sociales, ilegalidades corrupción y otros delitos fenómenos que junto al burocratismo la negligencia socavan las bases de nuestra sociedad. Cuba, con una economía abierta y dependiente de sus relaciones económicas externas no ha estado exenta de los impactos de la crisis económica mundial, por lo que en el orden interno, se plantean en los lineamientos.

- El control oportuno y eficaz de la actividad económica es esencial para la dirección a cualquier nivel.....

En tal sentido el Che expresó:

*"No se puede dirigir sino se sabe analizar y no se puede analizar sino hay datos verídicos, y no hay datos verídicos, sino hay un sistema de recolección de datos confiables, sino hay un sistema estadístico con hombres habituados a recoger el dato y transformarlo en número de manera tal que esta es una tarea esencial..."*

Si algo resulta imprescindible es conocerse a sí mismo, saber nuestros defectos y virtudes, las debilidades y fortalezas, con el ánimo de superar unas y reforzar otras. Algo así sucede cuando se trata de una entidad, sólo que en este caso examinarse internamente se convierte en una necesidad que nunca debe descuidarse.

Basta con que uno de los "órganos" de ese gran cuerpo funcione mal para que repercuta en el resto y en el resultado final. Precisamente a evitar ese mal funcionamiento está dirigido el Control Interno, cuestión que en los últimos tiempos se ha convertido en tema recurrente en todas las entidades del país. En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.

Situación Problemática: Se ha podido conocer, a través de los resultados obtenidos en auditorías recibidas, que la UBE de Servicios de Jatibonico, perteneciente a la Empresa Provincial de Servicios Técnicos, Personales y del Hogar, presenta dificultades con el funcionamiento del Control Interno, haciéndose mas notorio en el componente Actividad de Control donde se han puesto de manifiesto las siguientes deficiencias:

Incumplimientos en la aplicación de las normas vigentes del Control Interno debido a que:

- Se efectúan ajustes, sin el soporte documental
- Se realizan los pases directos al Estado de Situación.
- El libro Mayor y Submayor se encuentran desactualizados
- Las Cuentas por Cobrar y Pagar carecen de credibilidad al informar los ciclos de cobros y pagos de forma incorrecta.
- Los registros y controles de los activos fijos tangibles no cuadran con la información emitida al cierre del mes de diciembre
- Existen faltantes no contabilizados
- El registro de depreciación se encuentra desactualizado,
- El Plan de Prevención de Riesgos no se encuentra actualizado.
- La Guía de Autocontrol no es utilizada como herramienta de trabajo.

Las Insuficiencias en el Componente Actividades de Control en la UBE de Servicios Técnicos y Personales de Jatibonico, limitan la efectividad del Control

Interno y una adecuada toma de decisiones, constituyendo el problema científico de la investigación.

Objetivo General:

Evaluar el componente Actividad de Control en la UEB Servicios Técnicos, Personales y del Hogar de Jatibonico, que posibilite su perfeccionamiento y elevar la eficiencia económica de la entidad.

Objetivos Específicos:

1. Desarrollar las bases teórico-referenciales en la fundamentación del Sistema de Control Interno y su relación con las Actividades de Control
2. Caracterizar y diagnosticar el estado que presenta el Componente Actividad de Control del Sistema de Control Interno, mediante la aplicación de una guía, en la Unidad Básica Económica de Servicios técnicos, Personales y del Hogar de Jatibonico, Sancti Spíritus.
3. Evaluar los resultados obtenidos y proponer soluciones que permitan el perfeccionamiento del Componente Actividades de control y elevar la eficiencia económica en la Unidad Básica Económica de Servicios técnicos, Personales y del Hogar de Jatibonico, Sancti Spíritus.

Métodos de investigación:

Métodos: Histórico-lógico, análisis-síntesis, inducción-deducción que permitió diseñar el marco teórico de la investigación, así como los métodos empíricos tales como la observación, entrevistas, encuestas, reuniones de grupos, análisis de documentos, y técnicas de análisis estratégicos para el diagnóstico de la investigación .

Revisión documental Se revisan libros y demás documentos existentes en los departamentos involucrados.

Estadísticos Para tabular las encuestas efectuadas y procesar los datos obtenidos así como comparar resultados con otros periodos evaluados.

Estructura del trabajo

El trabajo está estructurado en dos capítulos:

Capítulo 1: El Control Interno, Herramienta para la Toma de Decisiones.

Se desarrollan las bases conceptuales del objeto de estudio, tomando como referencia bibliografía actualizada en correspondencia al tema tratado, se plasma la teoría que sustenta el desarrollo práctico del trabajo.

Capítulo 2: Diagnóstico del Componente Actividad de Control. Su evaluación.

Se caracteriza la UEB Servicios Técnicos personales y del Hogar de Jatibonico, se realiza un diagnóstico de la situación que presenta la entidad con respecto al Componente Actividades de Control, evaluando los resultados y proponiendo soluciones

Además se presentan: Bibliografía, Conclusiones, Recomendaciones y Anexos

## CAPITULO I: EL CONTROL INTERNO, HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES

### Generalidades

Este capítulo abarca aspectos conceptuales que presentan diversos autores y características que constituyen el Control Interno para el mundo de la economía, hace referencia a los cinco componentes relacionados en la Resolución 60/2011 y la valoración de cada uno de ellos.

#### 1.1.- Definiciones sobre el término Control Interno

Hasta la fecha, el concepto "Control Interno" carece de una definición apropiada o universal, que sea aceptada o aprobada por todos los que investigan el tema. Los enfoques dados por diferentes autores que han sido consultados tienen puntos coincidentes al definir el concepto, pues todos destacan que contribuye al logro de los objetivos propuestos por las entidades, que es un plan estructurado de la organización, que tiene como objetivo primordial salvaguardar los recursos, que contribuye a la información veraz, a promover la eficiencia y en la actualidad se reconoce que involucra a los directivos y trabajadores en general y no solamente a los contadores y auditores. A continuación se detalla una recopilación de los conceptos que se consideran más importantes y que van marcando el desarrollo de la teoría en el tiempo:

Holmes, 1994 considera el control interno como una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de las Empresas.

Por otra parte Fowler Newton, 1976 define el control interno como "el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva

planificación, ejecución y control del ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”.

La interpretación de la mayoría de autores que han definido el control interno pudiera escribirse como: “Conjunto de medios, medidas organizativas y procedimientos establecidos para proteger los bienes patrimoniales, promover la eficiencia en el trabajo de los empleados y asegurar el cumplimiento de las políticas y directivas constitucionales”

Queda claro que los autores han reconocido que el control interno se extiende más allá de las funciones de los departamentos de Contabilidad y finanzas. En esta y cada una de las definiciones posteriores se cubre el control interno contable y administrativo y dejan espacio para que otros elementos de la dirección, compartan con el control interno el rol de alcanzar los niveles de economía, eficiencia y eficacia deseados.

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949:

"El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas". (AICPA, 1949)

Instituto Mexicano de Contadores Públicos define el control interno como:

"En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades

de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento". (Públicos, 1957)

En consecuencia con lo anterior el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento.

William L. Chapman en 1965 define el control interno como: "Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa".

Se considera por Control Interno un programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

En 1971 se define el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) como:

"El Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada,
- preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades,
- respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma,
- obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos".

## 1.2 Informe COSO

El Control Interno fue sometido a un riguroso estudio por la comisión de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treedway, también conocida como COSO (Committee of Sponsorin Organisations). Entre los miembros de COSO se cuentan el American Institute of chartered Public Accountants (AICPA), el Financial Executives Institute (FEI), The Institute of Internal Auditors (IIA), The Institute of Management Accountants (IMA), y la American Accounting Association (AAA, que agrupa a profesores universitarios de contabilidad).

Después del estudio realizado por la comisión COSO, y a propuesta de esta, el enfoque de la definición de control interno cambió su enfoque tradicional, logrando una amplia aceptación no sólo en EE.UU., sino también en otros países. Incluso en España como resultado de su incorporación a la Comunidad Económica Europea se han dado pasos importantes y los recientes escándalos financieros han puesto de manifiesto la necesidad sobre la transparencia de la información financiera.

Este estudio define el Control Interno como: un proceso que lleva a cabo la administración y los demás miembros de una entidad, con el objeto de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de los objetivos en los siguientes ámbitos o categorías:

- eficacia y eficiencia de las operaciones;
- fiabilidad de la información financiera, y
- cumplimiento de las leyes y reglamentos.

Un aspecto de relevancia en la definición propuesta por COSO es que se trata de un proceso, donde los controles son una serie de acciones, cambios o funciones que en su conjunto, conducen a cierto fin o resultado. Esto convierte al control interno en un sistema integrado de materiales, equipo, procedimientos y personas.

1.3 Emisión de la Resolución 297 del 2003, del Ministerio de Finanzas y Precios sobre el Sistema de Control Interno

En Cuba, en la Resolución Económica del Quinto Congreso del Partido Comunista de Cuba se señala: “...En las nuevas condiciones en que opera la economía, con un mayor grado de descentralización y más vinculados a las exigencias de la competencia internacional, el control oportuno y eficaz de la actividad económica es esencial para la dirección a cualquier nivel...” Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba. Periódico Granma del 7 de Noviembre de 1997. Tabloide, Pág.4.

Mientras que en los Lineamientos Generales de la Política Económica y Social del Partido, del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, abril del 2011, en su artículo No. 8 se plantea: “El incremento de facultades a las direcciones de las entidades estará asociado a la elevación de su responsabilidad sobre la eficiencia, eficacia y el control en el empleo del personal, los recursos materiales y financieros que mantengan; unido a la necesidad de exigir la responsabilidad a

aquellos directivos que con decisiones, acciones u omisiones ocasionen daños y perjuicios a la economía”.

El 23 de septiembre de 2003 quedó aprobada y puesta en vigor la Resolución 297 del Ministerio de Finanzas y Precios, como una de las medidas aprobadas para el fortalecimiento de la actividad de Control Interno, para lo cual el Consejo de Ministro instruyó al Comité de Normas Cubanas de Contabilidad establecer el concepto de Control Interno acorde con las condiciones de la economía cubana para su aplicación en todas las entidades, que lo define como:

“un proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- confiabilidad de la información,
- eficiencia y eficacia de las operaciones,
- cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas,
- control de los recursos de todo tipo a disposición de la entidad.

1.4 Emisión de la Resolución 13 del 2003 y del 2006 del extinto Ministerio de Auditoría y Control sobre el Plan de prevención

La Resolución 13 del 2003 del extinto Ministerio de Auditoría y Control aprueba y poner en vigor las “Indicaciones para la elaboración y sistemático control del Plan de Medidas para la Prevención, Detección y Enfrentamiento a las Indisciplinas, Ilegalidades y Manifestaciones de Corrupción”

1.4.1 Plan de prevención

El plan de prevención constituye una Herramienta estratégica contra la corrupción, su principal objetivo es prevenir las indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción, constituye un objetivo estratégico del partido y gobierno. Por lo que como resultado del esfuerzo que realiza el país en esta dirección se estableció la confección de los planes de prevención. El cual debe ser entendido como el conjunto de acciones de carácter ideológico, técnico-

organizativo y de control, dirigidas de modo consciente a eliminar o reducir al mínimo posible, las causas y condiciones que propician hechos de indisciplinas e ilegalidades, que continuadas y en un clima de impunidad, propician y facilitan las manifestaciones de corrupción.

La Revolución Cubana realiza un colosal esfuerzo para alcanzar niveles de vida materiales y humanos, *"con todos y para el bien de todos"*. En este contexto; Fidel máximo dirigente de la Revolución -perenne vigía y crítico profundo del proceso revolucionario- alertó sobre los graves peligros que asechan. Así, en la Universidad de la Habana señaló el 17 de noviembre de 2005 que "... Este país puede autodestruirse por sí mismo; esta Revolución puede destruirse, los que no pueden destruirla hoy son ellos (refiriéndose a los imperialistas); nosotros sí, nosotros podemos destruirla, y sería culpa nuestra. Nosotros estamos invitando a todo el pueblo a que coopere con una gran batalla... es la batalla contra todos los robos, de cualquier tipo, en cualquier lugar..."

En la Resolución 13 del 2003 del extinto Ministerio de Auditoría y Control se define el Plan de Prevención como: Conjunto de acciones político ideológicas, técnico organizativas y de control, dirigidas de modo consciente a eliminar o reducir al mínimo posible, las causas y condiciones que propician hechos de indisciplinas e ilegalidades, que continuadas y en un clima de impunidad, propician y facilitan las manifestaciones de corrupción. Teniendo entre sus principales objetivos:

- Crear un clima de máxima honradez y eficiencia en los colectivos laborales.
- Implicar coordinada y cohesionadamente a las direcciones administrativas y los colectivos laborales en la identificación de puntos vulnerables, manifestaciones negativas y la determinación de acciones para prevenirlas.
- Lograr que el control y la prevención, se constituyan en una cultura de la dirección, en una forma de pensar y actuar.

Como resultado de su aplicación práctica durante tres años, y tomando en consideración la experiencia acumulada y como vía para el perfeccionamiento de

esta importante herramienta, es derogada la Resolución 13 del 2003 del extinto Ministerio de Auditoría y Control y en su lugar se aprueba por el propio Ministerio de Auditoría y Control la resolución 13 del 2006 "Indicaciones para la elaboración y sistemático control del Plan de medidas para la Prevención de Indisciplina, Ilegalidades y Manifestaciones de corrupción"

Por la Ley No. 107, aprobada el 1ro. de agosto de 2009 por la Asamblea Nacional del Poder Popular, se crea la Contraloría General de la República, la que tiene entre sus funciones específicas, según lo establecido en el Artículo 31 inciso l), normar, supervisar y evaluar los sistemas de control interno y formular las recomendaciones necesarias para su mejoramiento y perfeccionamiento continuo.

La necesidad de continuar perfeccionando el control interno, aconsejan dejar sin efectos legales las Resoluciones No. 297, de 23 de septiembre de 2003, dictada por la Ministra de Finanzas y Precios y No. 13, de 18 de enero de 2006, dictada por la Ministra de Auditoría y Control, y emitir una nueva norma atemperada a las disposiciones que regulan esta actividad y a los requerimientos del desarrollo económico-administrativo del país. Aprobar las Normas del Sistema de Control Interno.

Después de analizar lo conceptos antes expuestos se puede decir que El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

El Control Interno por lo tanto no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren de manera constante a través del funcionamiento y operación de una entidad pública, debiendo reconocerse como un componente

integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en la organización pública, asistiendo a la dirección de manera constante, en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas se refiere.

1.5 Resolución 60 de 2011, Normas del sistema de control interno, de la Contraloría General de la República de Cuba

Esta disposición tiene por objetivo establecer normas y principios básicos de obligada observancia para la Contraloría General de la República y los sujetos a las acciones de auditoría, supervisión y control de este Órgano. Constituye un modelo estándar del Sistema de Control Interno. En la misma se precisa que el control interno es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas

La Resolución No 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba define el Control Interno como:

El control interno es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

1.5.1 Clasificación del Control Interno

El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados admitió desde 1973 que en todo sistema global de control existen dos aspectos: los controles administrativos y los controles contables, definiéndolos como:

Los controles contables:

Comprenden los sistemas de organización y todos los procedimientos que, de alguna forma, tienen que ver con la protección del patrimonio empresarial y la fiabilidad de los datos contables y que, por tanto, tienen como cometido dar seguridad de que:

- 1 las operaciones se ejecutan con autorizaciones generales o específicas de la alta dirección empresarial,
- 2 las operaciones se registran con el fin de permitir preparar estados financieros con arreglo a principios de contabilidad generalmente aceptados y criterios contables, y para mantener el debido control del patrimonio empresarial,
- 3 la disposición de bienes de activo sólo se permite con autorizaciones de la dirección.

Los datos contables de los bienes de activo se comparan periódicamente con los físicamente existentes y las diferencias encontradas son oportunamente investigadas. Es decir que el sistema de control interno contable debe servir a la empresa para asegurarse que sólo se procesan las operaciones autorizadas, de que se registran correctamente, para dar validez a los estados financieros y que se controla adecuadamente el acceso y uso de los activos.

Los controles administrativos:

Comprenden pero no se limitan el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados con la eficiencia de las operaciones, con el cumplimiento de las normas internas y con el proceso de toma de decisiones, conducentes a la autorización de las transacciones por la gerencia.

Los controles administrativos son todas las acciones que realiza la gerencia para promover la eficiencia en todas las actividades de la empresa y en muchas ocasiones se basa en la información suministrada por los medios utilizados por el control contable.

Los auditores externos (independientes y estatales) generalmente tienden a dirigir la evaluación del control interno, al control interno contable, pues las

normas de auditoría solo les obliga a evaluar el control administrativo en caso de que tenga una relación importante con la confiabilidad de los estados financieros, sin embargo, aunque no den evaluación sobre el control administrativo, este control está tan interrelacionado con el control contable, que requiere que los auditores estudien el efecto que ejerce el comportamiento de uno sobre el otro.

Para Cañivano en 1990 el Control Interno se clasifica en:

Contable: tendente a garantizar la protección de los activos y la validez de la información, tienen como objetivos principales proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que la información contable es veraz y digna de crédito, y que los activos que la misma posee están debidamente protegidos. En términos generales estos controles comprenden sistemas de autorizaciones y aprobaciones de transacciones, segregaciones de funciones en los diferentes departamentos, controles físicos sobre los activos, Auditoría interna, manuales de políticas y procedimientos contables.

Operativo: orientado hacia la promoción de la eficiencia y a asegurar la adhesión a las disposiciones de la gerencia. Comprenden el plan de toda la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas de la dirección. Solamente de forma indirecta tiene relación con los controles contables. Generalmente incluyen controles tales como análisis estadísticos, controles de calidad, programas de entrenamiento del personal.

1.5.2 Los principios básicos y estructura del Control Interno. Según Resolución 60 del 2011 de la Contraloría General de la República de Cuba.

En el diseño e implementación del Sistema de Control Interno, los órganos, organismos, organizaciones y entidades deben cumplir con los principios básicos siguientes:

Legalidad

Los órganos, organismos, organizaciones y entidades dictan normas legales y procedimientos en correspondencia con lo establecido en la legislación vigente, para el diseño, armonización e implementación de los Sistemas de Control Interno en el cumplimiento de su función rectora o interna a su sistema, para el desarrollo de los procesos, actividades y operaciones, tal como lo consigna el Reglamento de la Ley No. 107 en el Artículo 78.

#### Objetividad

Se fundamenta en un criterio profesional a partir de comparar lo realizado de forma cuantitativa y cualitativa, con parámetros y normas establecidas.

#### Probidad administrativa

Se relaciona con el acto de promover con honradez la correcta y transparente administración del patrimonio público y en consecuencia exigir, cuando corresponda, las responsabilidades ante cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o acto ilícito.

#### División de funciones

Garantiza que los procesos, actividades y operaciones sean controlados y supervisados de manera que no pongan en riesgo su ejecución, contrapartida y limiten su revisión.

#### Fijación de responsabilidades

Se establecen las normas y procedimientos estructurados sobre la base de una adecuada organización, que prevean las funciones y responsabilidades de cada área, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo, así como la consecuente responsabilidad de cada uno de los integrantes de la organización, estableciendo en forma obligatoria que se deje evidencia documental, de quién y cuándo efectúa cada una de las operaciones en los documentos y registros.

#### Cargo y descargo

Este principio está íntimamente relacionado con el de fijación de responsabilidades y facilita su aplicación. La responsabilidad sobre el control y registro de las operaciones de un recurso, transacción, hecho económico o administrativo, debe quedar claramente definida en la forma establecida. Debe entenderse como el máximo control de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza, la entrega de recursos (descargo) debe tener una contrapartida o recepción (cargo) y cuando esta operación se formaliza documentalmente la persona que recibe firma el documento asumiendo la custodia de lo recibido.

#### Autocontrol

Obligación que tienen los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, estas últimas con independencia del tipo de propiedad y forma de organización, de autoevaluar su gestión de manera permanente; y cuando proceda, elaborar un plan para corregir las fallas e insuficiencias, adoptar las medidas administrativas que correspondan y dar seguimiento al mismo en el órgano colegiado de dirección, comunicar sus resultados al nivel superior y rendir cuenta a los trabajadores.

#### 1.5.3 Características generales del Sistema de Control interno

El Sistema de Control Interno diseñado por los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, tiene las características generales siguientes:

#### Integral

Considera la totalidad de los procesos, actividades y operaciones con un enfoque sistémico y participativo de todos los trabajadores.

#### Flexible

Responde a sus características y condiciones propias, permitiendo su adecuación, armonización y actualización periódica. En entidades que cuenten con reducido personal, establecimientos y unidades de base, debe ser sencillo, previendo que la máxima autoridad o alguien designado por él, se responsabilice con la revisión y supervisión de las operaciones.

Razonable

Diseñado para lograr los objetivos del Sistema de Control Interno con seguridad razonable y satisfacer, con la calidad requerida, sus necesidades.

Limitaciones del Control Interno

El Sistema de Control Interno está relacionado con el concepto de seguridad razonable, al reconocer la existencia de limitaciones y riesgos en los procesos, actividades y operaciones, originados por errores en interpretaciones de normas legales, en la toma de decisiones, por acuerdos entre personas y al evaluar la relación costo – beneficio.

1.5.4 Componentes del Control Interno

En la Resolución 60/2011, de la Contraloría General de la República de Cuba, se identifican cinco componentes de Control Interno interrelacionados entre sí, en el marco de los principios básicos y las características generales; estos son los siguientes: Ambiente de Control, Gestión y Prevención de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo, los que se encuentran estructurados en normas, y que intervienen en todos los aspectos de una organización.



#### Ambiente de Control

El componente Ambiente de Control sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, para el desarrollo de las acciones, reflejando la actitud asumida por la máxima dirección y el resto del colectivo en relación con la importancia del Sistema de Control Interno. Este puede considerarse como la base de los demás componentes. Conformar el conjunto de buenas prácticas y documentos referidos a la constitución de la organización, al marco legal de las operaciones aprobadas, a la creación de sus órganos de dirección y consultivos, a los procesos, sistemas, políticas, disposiciones legales y procedimientos; lo que tiene que ser del dominio de todos los implicados y estar a su alcance.

#### Gestión y Prevención de Riesgos

El componente Gestión y Prevención de Riesgos establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos que enfrentan los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para alcanzar sus objetivos. Una vez clasificados los riesgos en internos y externos, por procesos, actividades y operaciones, y evaluadas las principales vulnerabilidades, se determinan los objetivos de control y se conforma el Plan de Prevención de Riesgos para definir

el modo en que habrán de gestionarse. Existen riesgos que están regulados por disposiciones legales de los organismos rectores, los que se gestionan según los modelos de administración previstos.

#### Actividades de Control

El componente Actividades de Control establece las políticas, disposiciones legales y procedimientos de control necesarios para gestionar y verificar la calidad de la gestión, su seguridad razonable con los requerimientos institucionales, para el cumplimiento de los objetivos y misión de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades.

#### Información y Comunicación

El componente Información y Comunicación precisa que los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades deben disponer de información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características; que genera datos, documentos y reportes que sustentan los resultados de las actividades operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas. La información debe protegerse y conservarse según las disposiciones legales vigentes.

#### Supervisión y Monitoreo

El componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. Esta se realiza mediante dos modalidades de supervisión: actividades continuas que son aquellas que incorporadas a las actividades normales generan respuestas dinámicas, entre ellas el seguimiento sistemático realizado por las diferentes estructuras de dirección y evaluaciones puntuales que son ejecutadas por los responsables de las áreas, por auditorías internas y externas.

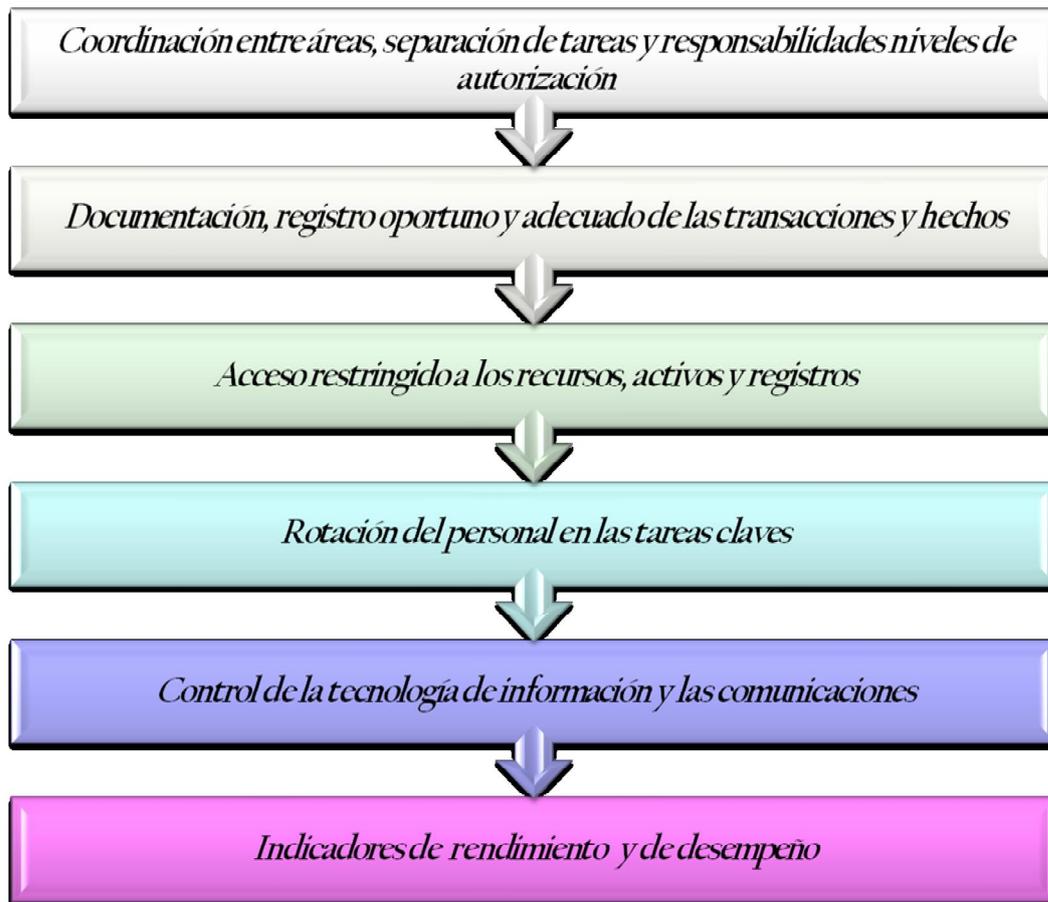
#### 1.6 Normas del componente Actividades de Control

En la resolución 60 del 2011, se presentan cambios en sus componentes, así como en algunas de las normas que los integran. El componente Actividades de control, objeto de esta investigación, actualmente está integrado por seis normas de obligada observancia, según se establece en la citada resolución los cambios que presenta se muestran a continuación:

Cambios del Componente Actividades de control

Se reducen normas de las que estaban establecidas en la Resolución 297 del 2003 del MFP de once a solo seis, permaneciendo las principales que definen como establecer actividades que generen control

Las normas que integran este componente actualmente son:



En las normas se establece que las actividades de control son aplicables a las operaciones de todo tipo, contribuyendo a la fiabilidad de la información financiera y al cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes al marco de desarrollo de la actividad, de igual forma coadyuvan a la comprobación de las transacciones u operaciones económicas que le dan cobertura a los objetivos y metas en cuanto a su exactitud, autorización y registro contable conforme a las normas cubanas establecidas al efecto, con un enfoque de mejoramiento continuo.

- Coordinación entre áreas, separación de tareas, responsabilidades y niveles de autorización:

El Sistema de Control Interno para que sea efectivo requiere de una adecuada interrelación y coordinación de trabajo entre las áreas que ejecutan los procesos, actividades y operaciones; cada operación necesita de la autorización de la autoridad facultada y debe quedar específicamente definida, documentada, asignada y comunicada al responsable de su ejecución.

Se establece un balance entre la separación de tareas y responsabilidades y el costo de dividir las funciones o tareas asignadas, lo cual debe quedar documentado en caso de no poderse cumplir e implementar controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.

Esta norma debe cumplir con los siguientes aspectos que constituyen evidencia de su aplicación:

- Cumplimiento de las relaciones entre áreas y puestos de trabajo, según manual de funcionamiento y reglamento orgánico
  - Cumplimiento de la separación de tareas en las actividades que lo requieran
  - Cumplimiento de las responsabilidades por áreas y niveles de autorización, según manual de funcionamiento y reglamento orgánico
  - Resolución de firmas autorizadas y actas de responsabilidad
  - Resolución de firmas autorizadas a operar cuentas bancarias
  - Resolución de los puestos claves, si están definidos.
  - Niveles de aprobación de los movimientos de activos
  - Otras autorizaciones en diferentes procesos de la actividad
  - Manual de Organización de cada área
- 
- Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos:

Todas las transacciones, operaciones y hechos económicos que se realicen, deben tener soporte documental, ser fiables y garantizar la trazabilidad; también debe garantizarse la salvaguarda de las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores para el análisis de la eficiencia. Los documentos podrán estar en formato impreso o digital, según se determine por la entidad, salvo lo que expresamente se regule por los órganos y organismos rectores.

Las transacciones o hechos deben ejecutarse de acuerdo con la autorización general o específica de la administración y registrarse conforme a su clasificación, en el momento de su ejecución, para garantizar su relevancia, oportunidad y utilidad.

Esta norma debe cumplir con los siguientes aspectos que constituyen evidencia de su aplicación:

- Soporte documental, fiable, de las transacciones efectuadas
- Actas de Consejo de Dirección y de la Sección Sindical sobre el análisis de la eficiencia
- Contratos económicos
- Cumplimiento de las normas de control interno de los subsistemas contable
- Clasificador de cuentas
- Naturaleza y contenido de las cuentas propias de la entidad

- Acceso restringido a los recursos, activos y registros:

El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe ser protegido, otorgándosele permisos sólo a las personas autorizadas, quienes están obligadas a firmar actas con las cuales se responsabilizan de su utilización y custodia.

Los activos están debidamente registrados y se cotejan las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia y prevenir riesgos de sustracción, despilfarro, uso indebido u otras irregularidades.

Constituyen evidencia de la aplicación de esta norma los siguientes aspectos:

- Señalización de acceso a puntos vitales
- Regulaciones internas que señalen los diferentes accesos que pueden ofrecerse para los activos de todas las áreas y los diferentes registros en todos los procesos.
- Manual de organización de cada área
  
- Rotación del personal en las tareas claves:

La rotación del personal, siempre que sea posible y acordado por el órgano colegiado de dirección, puede ayudar a evitar la comisión de irregularidades, permitir mayor eficiencia y eficacia de las operaciones e impedir que un trabajador sea responsable de aspectos claves inherentes a sus funciones por un excesivo período de tiempo en la función o cargo. Los trabajadores a cargo de dichas tareas se emplean periódicamente en otras funciones. En el caso de aquellas unidades organizativas que por contar con pocos trabajadores, se dificulte el cumplimiento de esta norma, es necesario aumentar la periodicidad de las acciones de supervisión y control.

- Los siguientes aspectos constituyen evidencia de la aplicación de esta norma:
- Procedimiento para la rotación del personal que interviene en procesos claves

- Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones:

Los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades que cuenten con tecnologías de la información y las comunicaciones, integran y concilian el Plan de Seguridad Informática con su Sistema de Control Interno, en el que se definen las actividades de control apropiadas a partir de la importancia de los bienes e información a proteger, en correspondencia con la legislación vigente, considerando los riesgos a que están sometidos; los permisos de acceso a los diferentes niveles de información automatizada, que deben quedar registrados mediante el documento que corresponda, debidamente firmado.

Constituyen evidencia de la aplicación de esta norma los siguientes aspectos:

- Plan de seguridad informática
  - Estrategia de informatización
  - Certificación de los Sistemas Contables - Financieros utilizados
- 
- Indicadores de rendimiento y de desempeño:

Los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades establecen sus indicadores de rendimiento y de desempeño de tipo cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus características, tamaño, proceso productivo de bienes y servicios, recursos, nivel de competencia y demás elementos que lo distinguen, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos fijados. Con la información obtenida se adoptan las acciones que correspondan para mejorar el rendimiento y el desempeño.

La norma debe cumplir con los siguientes aspectos que constituyen evidencia de su aplicación:

- Criterios de medidas de los objetivos
- Procedimiento de evaluación del desempeño a través de indicadores

#### 1.7 Evaluación del Componente Actividades de Control

Para la evaluación del Componente Actividades de control se deben tener presente los aspectos que se relacionan a continuación, por constituir condiciones medulares para el logro de su efectividad en la implementación y perfeccionamiento del Sistema de control interno en las entidades.

- Comprobar que está debidamente segregada y diferenciada (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad.

- Verificar el registro y clasificación oportuna de las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.
- Comprobar la realización de conteos físicos, periódicos, de los activos y su conciliación con los registros contables.
- Evaluar la calidad y cumplimiento de los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado.
- Verificar que la dirección efectúe análisis, periódicos y sistemáticos, de los resultados obtenidos, comparándolos con períodos anteriores, con los presupuestos y planes aprobados y otros niveles de análisis que les sean útiles
- Evaluar la utilización del sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes.
- Valorar el funcionamiento, utilización y respeto a los resultados de la Auditoría Interna.
- Comprobar el cumplimiento de los controles de la tecnología de información referidos a:
  - Seguridad física de los equipos de información.
  - Controles de acceso.
  - Controles sobre software.
  - Controles de las operaciones de proceso de datos.
  - Controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
  - Controles de las aplicaciones.

- Revisar que el plan de prevención de riesgos elaborado ha tenido en cuenta el diagnóstico de los riesgos internos o peligros potenciales, el análisis de las causas que lo provocan o propician y las propuestas de medidas para prevenir o contrarrestar su ocurrencia
- Comprobar que el plan de prevención de riesgos, en cada una de las acciones, define el tiempo o los momentos de ejecución, los ejecutantes y los responsables de su control.

#### Resumen del Capítulo

Teniendo como base todos estos aspectos estudiados durante la realización de este capítulo, el autor de esta investigación cuenta con la preparación adecuada en cuanto a los temas tratados, facilitando así la elaboración de la metodología a seguir para el logro de diseño esperado en esta investigación.

Con la terminación de esta parte se le da cumplimiento al primero de los objetivos específicos propuestos para el desarrollo del presente trabajo.

## CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO DEL COMPONENTE ACTIVIDAD DE CONTROL. SU EVALUACIÓN

### Generalidades

En el presente capítulo se presenta la caracterización la entidad La UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico y diagnostico del estado que presenta el Componente Actividad de Control, mediante la aplicación de una guía del Sistema de Control Interno. Además se evalúa el Componente y se propones medidas para solucionar las deficiencias detectadas.

### 2.1 Caracterización de la entidad

La UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico, fue creada el 8 de abril de 1994. Según Resolución 4 de 2011 de fecha 21 de junio del propio año modifica el nombre en Unidad Empresarial de Base Servicios Técnicos, Personales y del Hogar y tiene como objeto social las actividades siguientes:

- ∅ Brindar servicios técnicos, personales y del hogar a la población.
- ∅ Ofrecer servicios de capacitación en la actividad de belleza.
- ∅ Comercializar de forma minorista ropa reciclada.
- ∅ Brindar servicios de parqueo en pesos cubanos.
- ∅ Ofrecer servicios de carpintería, soldadura, reparaciones de colchones, tornería, lavandería, tintorería, engrase, chapistería y pintura de efectos electrodomésticos a entidades estatales.
- ∅ Servicios de fotografía en pesos cubanos y convertibles.
- ∅ Brindar servicios de alquiler a almacenes eventuales.

Registra sus operaciones en moneda nacional, cuentan con un total de seis unidades y un almacén central, además una plantilla cubierta con cierre de diciembre de 2011 de 90 trabajadores.

Cuenta con una plantilla aprobada de 90 trabajadores, la cual se encuentra cubierta al 100%, de ellos mujeres 56 y hombres 34. De ellos obreros son 31, dirigentes 11, servicios 21, técnicos 20 y 7 administrativos, posee 6 unidades:

1. Atelier Transformación,
2. El Atelier La Moda,
3. Combinado Pekín,
4. Peluquería La Más Bella y
5. Taller Matriz
6. Almacén central

A continuación se describen las actividades específicas que se realizan en cada una de las unidades:

- Atelier Transformación: realiza costuras a la medida, ventas de ropa en moneda nacional y transformación de las mismas.
- El Atelier La Moda: venta de ropa reciclada, ropa de saldo y ropa de negocios cooperado en CUC.
- Combinado Pekín: arreglos de calzados, de relojes, de bicicletas y servicios de lavatín.
- Peluquería La Más Bella: Presta servicio de facial, peluquería, barbería y manicura.
- Talle Matriz: Arreglos de artículos electrodomésticos, enseres menores.
- Almacén Central: Recepción y distribuye toda la mercancía asignada para las unidades.

2.1.1 Funciones de la UBE de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico

1. Cumplir y hacer cumplir la legislación vigente.
2. Dirigir y orientar las acciones de los diferentes almacenes y unidades para el cumplimiento eficiente de las misiones asignadas.

3. Garantizar una estrecha colaboración con el sindicato, la UJC y el PCC, así como la empresa provincial, y con otros órganos y organismos del estado con los que tiene relaciones.
4. Establecer una adecuada comunicación entre la dirección y los administradores de las unidades.
5. Crear las condiciones necesarias para la mayor participación de los trabajadores en los procesos de dirección.
6. Rendir cuenta periódicamente, a la empresa provincial del desempeño y del resultado de su gestión.
7. Organizar, dirigir y controlar la actividad contable y financiera de la UBE.
8. Organizar y establecer los procedimientos específicos para el control interno según la legislación vigente.
9. Participar en el proceso de elaboración de la planificación estratégica y la dirección por objetivos, tomando en consideración las políticas establecidas por los niveles de dirección superiores.
10. Participar en el proceso de elaboración del plan, en correspondencia con los lineamientos emitidos por el organismo superior de dirección empresarial.
11. Responder por los resultados obtenidos en el cumplimiento del plan: de los presupuestos de ingresos y gastos, y los objetivos de trabajo.
12. Orientar, organizar y ejecutar la creación de condiciones para reducir los costos y gastos.
13. Ejecutar una adecuada gestión de cobros y pagos, que permita lograr la liquidez necesaria para cumplir sus obligaciones económicas.
14. Emitir mensualmente los estados y balances contables establecidos.
15. Evaluar el desempeño de los directivos.
16. Definir las formas y métodos de efectuar los diferentes servicios.
17. Responder por la seguridad y protección de locales.
18. Garantizar una atención de calidad al cliente con elevado contenido ético.

2.1.2 La misión y la visión de la organización se expresan de la siguiente forma:

## Visión

Lograr mediante una correcta planificación, orientación y control del trabajo, así como a través de una adecuada selección capacitación y preparación de los trabajadores, mantener un eficiente funcionamiento de las estructuras de dirección, lo cual nos ha permitido una transformación en los conceptos de trabajo, así como elevar la eficiencia y eficacia en las unidades, la calidad de los servicios, y la atención al hombre.

## Misión

Somos una UBE de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico, que brinda servicios técnicos personales y del hogar generando ingresos en moneda nacional y en , CUC orientada a satisfacer las crecientes necesidades del cliente, brindada por mujeres y hombres que se distinguen por su disciplina y responsabilidad social en aras de elevar la competitividad.

### 2.1.3 Valores Compartidos:

1. Disciplina
2. Competitividad
3. Visión del futuro
4. Guardamos la debida fidelidad a la Revolución y a la Patria.
5. Somos firmes defensores de las ideas del Socialismo.
6. Nos atenemos a las normas de comportamiento que identifican la moral y la conducta del trabajador de nuestra sociedad y a los principios del Código de Ética de los cuadros.

### 2.1.4 Resultados de la aplicación de la Matriz DAFO.

#### Debilidades:

1. Excesiva operatividad.

2. Aseguramiento inestable.
3. Autonomía de la gestión de compra limitada.
4. Insuficientes estudios de mercado.
5. Existencia de productos de baja calidad.
6. Aplicación inadecuada de la política de contratación.
7. Deterioro de inmuebles y mobiliario.
8. Insuficiente atención al hombre.
9. No aplicación adecuada de la política de cuadros.
10. Falta de un sistema integral de capacitación.

Fortalezas:

1. Profesionalidad.
2. Infraestructura.
3. Buena imagen.
4. Buen Trato.

Amenazas:

1. Incremento de la competencia.
2. Centralización de la política de precios y regulaciones comerciales.
3. Agudización del bloqueo económico.
4. Indisciplina social y de organismos estatales.
5. Inestabilidad en los suministros de productores nacionales.
6. Doble moneda de la población.
7. Incrementos de los desastres naturales.
8. Limitación de las acciones publicitarias.

Oportunidades:

1. Demanda en el mercado.
2. Reorientación del objeto social de la UBE.
3. Incremento de intercambios comerciales con otros países.
4. Incremento del poder adquisitivo del mercado nacional.

5. Apoyo de las autoridades.

6. Incremento del poder adquisitivo de la población.

## 2.1.5 ÁREA DE RESULTADOS CLAVES (ARC) / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

ARC: GESTIÓN ECONÓMICA–FINANCIERA

Objetivo Estratégico:

Aumentar de forma sostenida una mayor rentabilidad y eficiencia; con énfasis en los ingresos por la venta de servicios, la gestión de inventarios, la disminución de gastos y el aumento de la productividad, en correspondencia con la variación de los precios.

Objetivos de trabajo

1. Lograr el funcionamiento con la calidad requerida en todos los talleres y unidades que forman la red en el municipio de Jatibonico.

- Reparar el 100% de los equipos.
- Realizar 124.3 miles de servicios físicos, 96.4 miles de servicios tradicionales y 26.2 miles de servicios paralelos logrando una media per cápita de 13.0
- Cumplir el plan de valores en 1490.1 miles de pesos, de ellos 892.8 tradicionales y 597.3 paralelo.
- Mantener el valor medio superior a 1.70 pesos o más.

2. Elevar la calidad de la Contabilidad y el Control Interno logrando que los Estados Financieros sean una herramienta para la toma de decisiones en función de elevar la eficiencia económica.

- Eliminar los saldos de las cuentas por cobrar vencidas.
- Disminuir en no menos de 70% el índice de pérdidas y faltantes del año por cada 100 pesos vendidos en relación al año anterior.
- Mantener las cuentas por cobrar contravalor en no menos de 45 días.

3. Consolidar el trabajo de asesoramiento jurídico para garantizar el cumplimiento de la legalidad del sistema.

- Participar de forma activa en el 100% de los procesos de contratación demandas y convenios de colaboración del Ministerio que requiere del asesoramiento jurídico.
- Asesorar y capacitar el 100% de los cuadros, dirigentes y funcionarios en la interpretación y reconocimientos de las leyes decretos, leyes directas.

4. Fortalecer y consolidar el sistema de trabajo con los cuadros y reservas.

- Garantizar que el 100% de los cuadros que ocupan los cargos de la nomenclatura sean los idóneos.
- Lograr que los cargos pertenecientes a la nomenclatura del municipio posea como mínimo dos reservas a promover, con la presencia al menos de una mujer.
- El 100% de las promociones procedan de las reservas.

5. Garantizar la preparación y superación técnica y profesional de los recursos humanos del sistema de los servicios.

- Lograr que el 80% de los trabajadores no idóneos adquieran los requisitos.
- Capacitar el 90% de la actividad de los servicios.

6. Incrementar la efectividad de la atención a la población mediante el cumplimiento de los documentos rectores.

- Mantener actualizado el registro de quejas y denuncias.
- Lograr que las quejas y denuncias se tramiten correctamente.

7. Establecer un sistema de ahorro de combustible y los demás portadores energéticos.

- Lograr un sistema de revisión diaria del consumo energético.
- Lograr disminución de gastos por concepto de agua y teléfono.

- Chequeo sistemático de las hojas de ruta y recorrido del transporte.

## .ARC. GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

Objetivo Estratégico:

Alcanzar la consolidación del sistema de gestión de los Capital Humano garantizando niveles superiores de satisfacción de los trabajadores y la potenciación de la disciplina, como valor esencial de la cultura de nuestra organización.

Objetivos de trabajo

1. Continuar elevando los resultados a partir de la aplicación del sistema de pago y estimulación vinculado a los resultados.

- Lograr que el 50% de los trabajadores como promedio sean beneficiados con el pago por resultados, a partir del cumplimiento de los ingresos.
- Alcanzar un índice menor que la unidad en la correlación salario medio / productividad.

2. Lograr un mayor grado de satisfacción de los trabajadores y de profundización de los valores compartidos de la organización.

- Alcanzar un 80% de satisfacción en las encuestas realizadas con los trabajadores.
- Mantener un 90% de retención de la fuerza laboral.
- Cumplir con el 100% de las acciones del Programa de Ética.

3. Alcanzar el uso más eficiente de la fuerza de trabajo elevando la preparación cultural, técnica y profesional de los Cuadros, Reservas y trabajadores.

- Se logró que el 90% de los trabajadores estén evaluados entre Bien y Muy Bien en su desempeño.
- Se logró un índice de utilización de la fuerza laboral de 95%.

- Recibiendo un promedio de 5 acciones de capacitación por cada trabajador.
  - Se completó el 100% de la reserva y su preparación.
4. Elevar la eficacia en el desempeño de los cuadros y reservas de la UBE.
- Se considera que el 25% de las reservas estén listas para ser promovidas.
  - Lograr un 85% de estabilidad en los cargos de cuadros.
  - Lograr que el 80% de las promociones provengan de las reservas.

#### ARC: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Objetivo estratégico:

Alcanzar niveles superiores de satisfacción al cliente, con una elevada integración de los procesos, consolidando una cultura de la calidad en toda la organización.

Objetivos de trabajo

1. Mantener los niveles adecuados de imagen de la UBE.
  - La ejecución el mantenimiento en el 100% de las unidades según plan.
  - Reponiendo el 50% de los equipos que están llegando a su vida útil y que su estado técnico lo aconseje.
  - Contar con un abastecimiento del 100% de las piezas de repuesto para la unidad Combinado de Batalla de Ideas.
  -
2. Evaluar todos los procesos identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Lograr que el 75% de los procesos sean eficaces.
3. Evaluar periódicamente la Satisfacción al Cliente.
  - Alcanzar 4.0 puntos en la satisfacción al cliente.

#### ARC: CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Objetivo Estratégico:

Consolidar la ética y la moral que caracterizan a las organizaciones socialistas en defensa de los principios de la Revolución.

Objetivos de trabajo

1. Elevar la preparación para la defensa y para la reducción de desastres.

- Completar y preparar las plantillas hasta nivel de Unidad en un 100%.
- Mantener la condición de Listo para la Defensa en la 2da Etapa en el 100% de las unidades.
- Declarando preparado ante desastres al 80% de las unidades.

2. Profundizar y consolidar las medidas de Control Interno para disminuir al mínimo causas y condiciones para el delito, las indisciplinas y manifestaciones de corrupción.

- Garantizar que el 100% de las unidades tengan elaborados, actualizados y controlados, los planes de enfrentamiento a la corrupción, el delito y las ilegalidades.
- Cumplimentar los planes de medidas en un 100%, derivados de acciones auditorias.
- Analizar los resultados, causas y condiciones del comportamiento de delito.
- Persisten ineficiencias en el desempeño de la gestión comercial que han limitado un mayor efecto de la gestión económico financiera y la gestión de calidad debido a que los inventarios aumentan ya que las compras se realizan. en consignación, no pudiéndose seleccionar las mismas.

## 2.2 Diagnóstico del Componente Actividades de Control existente en la entidad

Para efectuar el diagnóstico del Componente Actividades de Control, en la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico, se procede a la aplicación de una guía. Para cumplir este objetivo se seleccionó la propuesta de la Contraloría General de la República de Cuba, para la actualización del autocontrol por componentes y normas, de acuerdo a la nueva norma del sistema de control interno, resolución No. 60 del 2011.

### COMPONENTE "ACTIVIDADES DE CONTROL"

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización			
1.	Están definidas en el Reglamento orgánico o Manual de funcionamiento las relaciones entre las áreas.	X		
2.	Están establecidos en los procedimientos: la aprobación, autorización, supervisión y evaluación de cada proceso, actividades y operación.	X		
3.	Está definida la información y servicio que se recibe o presta, dada la relación entre áreas, direcciones y departamentos.	X		
4.	Están asignadas a personas diferentes, las tareas y responsabilidades esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, para que no se afecte la división de funciones y la contrapartida.	x		
5.	En los casos donde no se cumple la división de tareas y responsabilidades, se han definido la forma de control y supervisión.	X		
6.	Están identificados los responsables colaterales de los procesos, actividades y operaciones, cuando se detectan deficiencias y violaciones en los controles realizados.	X		
7.	Está realizado el levantamiento de las relaciones de familiaridad y en este se encuentran identificadas las relaciones que afectan la contrapartida.	X		
8.	Se ha elaborado el plan de acción para dar solución a las relaciones de familiaridad cuando se afecta la contrapartida.	X		
9.	Se adoptan medidas cuando se detectan deficiencias y violaciones, fijando la responsabilidad en quien corresponda.	X		
10.	Las operaciones que se realizan cuentan con la autorización de la autoridad facultada.	X		
11.	Las operaciones deben quedar específicamente definidas, documentadas, asignadas y comunicadas al responsable de su ejecución.	X		
12.	Están definidas las firmas autorizadas para las diferentes operaciones de	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	la entidad.			
	Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos			
13.	Todas las transacciones, operaciones y hechos económicos cuentan con un soporte documental demostrativo, fiable y que garantice la trazabilidad de la misma.	X		
14.	Se analizan los gastos incurridos por elementos, así como cualquier otra clasificación que se requiera; a través del modelo Análisis de Gastos.	X		
15.	Se adjuntan a los comprobantes de operaciones los documentos, papeles de trabajo u otros justificantes que respalden aquellas operaciones que no se recogen en ningún registro específico.		X	
16.	Los registros, submayores y otros modelos que se utilizan en contabilidad, cumplen con los datos obligatorios establecidos en la legislación vigente.		X	
17.	Se salvaguardan las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores.	X		
18.	Los manuales técnicos y de funcionamiento se aprueban por la máxima autoridad de la entidad.	X		
19.	La documentación de la entidad se encuentra en formato impreso o en digital, según se determine por la entidad, salvo lo que expresamente se regule por el órgano u organismo rector.	X		
20.	Están registrados las transacciones o hechos económicos conforme a lo establecido en la legislación vigente, en el momento de su ejecución, para garantizar su relevancia, oportunidad y utilidad.		X	
21.	El Balance de Comprobación de Saldos, concuerda con lo escrito en los submayores, documentos primarios y cuentas correspondientes.		X	
22.	Los modelos "Estado de Situación" y "Estado de Resultado" coinciden con los saldos de las cuentas del Balance de Comprobación de Saldos.		x	
23.	En los procedimientos conformados para el desarrollo de los procesos, subprocesos y actividades están definidos los controles necesarios para enfrentar los riesgos identificados.	X		
24.	Tienen establecidos contratos para sus relaciones de económicas con otras entidades.	X		
25.	Los contratos cumplen con lo establecido en la legislación vigente.	X		
26.	Existe correspondencia entre lo contratado, recibido y pagado.	X		
27.	Se ha habilitado un Expediente de las acciones de control que contenga los documentos donde se muestren los resultados de las acciones de control realizadas, incluidas las auditorías, inspecciones, comprobaciones y verificaciones que realicen las entidades facultadas para ello, así como los planes de acción adoptados para erradicar las infracciones señaladas y referencia a las medidas disciplinarias, administrativas o de otro tipo aplicadas en respuesta a las acciones de control.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
28.	El Expediente de las acciones de control, cumple con lo establecido en la legislación vigente.	X		
29.	Existen documentos que acrediten que los sistemas contables-financieros soportados en las tecnologías de la información, están certificados por los ministerios de Finanzas y Precios y de Informática y Comunicaciones.			X
30.	Ha elaborado la entidad modelos adicionales a los que establece la legislación vigente, para el desarrollo de algunos de sus procesos.			X
31.	Esos modelos adicionales aparecen incluidos en los procedimientos conformados para el desarrollo de dichos procesos.			X
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros			
32.	Tienen procedimientos de seguridad para proteger los recursos, activos, registros y comprobantes.	X		
33.	Están definidos los niveles de acceso a las áreas y dependencias, así como en el horario que se establece este permiso.	X		
34.	Se revisa que se cumplan los niveles de acceso a las áreas y dependencias.	X		
35.	Los trabajadores portan durante toda la jornada laboral los solapines de identificación.		X	
36.	Los visitantes portan durante su estancia en la entidad, los pases u otras identificaciones emitidas a la entrada de ésta.		X	
37.	Existe un registro actualizado que lleve el control de los visitantes de la entidad.		X	
38.	Existe un mecanismo de protección adecuado en cada una de las áreas de la entidad según corresponda, mediante cercas perimetrales, vallas, rejas, cerraduras, mecanismos electrónicos, etc.	X		
39.	Las puertas de almacenes y fábricas se mantienen debidamente cerradas en los días y horas no laborales o en otros casos de interrupción del trabajo.	X		
40.	Las llaves de los locales de la entidad son controladas por el personal debidamente autorizado.	X		
41.	Los almacenes y fábricas deben estar en su exterior provistos por ventanas, claraboyas, ventíleles, extractores de aires, etc. debidamente enrejados; así como la existencia de buena iluminación.	X		
42.	Están identificadas las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes y estas tienen firmadas las Actas de Responsabilidad.	X		
43.	Las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes; rinden cuenta de su custodia y utilización.	X		
44.	Los activos de valor tienen asignado a un responsable para su custodia.	X		
45.	Los activos de valor están adecuadamente protegidos; a través de seguros, almacenaje, sistemas de alarmas, pases para acceso, etc.	X		
46.	Los activos de valor están debidamente registrados y periódicamente se cotejan las existencias físicas con los registros contables para verificar su	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	coincidencia.			
47.	Se tiene en cuenta el nivel de vulnerabilidad del activo para establecer la frecuencia de su comprobación.	X		
	Rotación del personal en las tareas claves			
48.	Existe un plan de rotación del personal que tiene a cargo las tareas con mayor probabilidad de comisión de irregularidades.	X		
49.	Este plan de rotación contiene: la tarea clave, el período que debe durar la rotación, la fecha en que comienza la rotación, la tarea nueva que se va a efectuar, el nombre y cargo de la persona que realiza y el de la que realizará la tarea clave.	X		
50.	Los trabajadores a cargo de dichas tareas se emplean periódicamente en otras funciones.	X		
51.	Existe evidencia documental de la rotación sistemática del personal en dichas tareas.	X		
52.	En el caso de contar con pocos trabajadores y dificultarse el cumplimiento de esta norma, se aumenta la periodicidad de las acciones de supervisión y control.	X		
	Control de las Tecnologías de la Información			
53.	Existen políticas, normas y procedimientos escritos para la planificación, ejecución, evaluación y control del uso de las tecnologías de Información para el logro de los objetivos de la entidad.	X		
54.	El o los responsables de la Seguridad Informática conocen sus funciones	X		
55.	Existe un Plan de Seguridad Informática para proteger la integridad, confiabilidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de la información.	X		
56.	Se cumple el plan de Seguridad Informática y el mismo se actualiza ante cambios de personal, locales, tecnologías, aplicaciones o servicios; la aparición de nuevas amenazas o la variación de la probabilidad de ocurrencia de alguna de las existentes	X		
57.	El plan de Seguridad Informática de la entidad contempla la protección contra programas malignos en todas las PC y los servicios principales de la Red como el correo, servicios de navegación por Internet y otros servicios susceptibles a los mismos.	X		
58.	Cuentan con un antivirus nacional como garantía a responder a ataques víricos personalizados para la entidad o para el país.	X		
59.	Están definidos por escrito los datos y programas que son necesarios mantener con respaldo, así como la frecuencia con se deben realizar los mismos	x		
60.	Existen procedimientos escritos para garantizar la buena conservación de las copias de resguardo, durante su almacenamiento.	X		
61.	El administrador de la red cumple con sus obligaciones relacionadas con la Seguridad Informática de acuerdo a la legislación vigente.			X
62.	Si existe administración remota, esta se realiza de forma segura según lo			X

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	indicado en las disposiciones vigentes.			
63.	Existen procedimientos de verificación periódica de la seguridad de la red, para detectar posibles vulnerabilidades o se realizan pruebas de penetración o hackeos éticos contratados por <u>entidades autorizadas</u> para solucionar las vulnerabilidades.	X		
64.	La arquitectura y la configuración de los diferentes componentes de seguridad de una red y la implementación de sus servicios estarán en correspondencia con las políticas definidas y aprobadas para su empleo.	X		
65.	Se prohíbe la adición de algún equipo o la introducción de cualquier tipo de software en una red, ya sea a través de soportes removibles o mediante acceso a redes externas, sin la autorización de la dirección de la entidad, garantizando su compatibilización con las medidas de seguridad establecidas para la protección de dicha red.	X		
66.	Se cumplen de acuerdo a la legislación vigente, las medidas necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que recibe y oferta.	X		
67.	En el Plan de Seguridad Informática aparecen determinadas las áreas o zonas controladas con requerimientos específicos, protegidas por un perímetro de seguridad definido en dependencia de la importancia de los bienes informáticos contenidos en ellas y su utilización de acuerdo a la legislación vigente.	X		
68.	En las áreas controladas existe control de acceso para garantizar la entrada solo a personas autorizadas.	X		
69.	En estas áreas se controla la posibilidad de daño por fuego, inundaciones y otras formas de desastre natural o artificial.	X		
70.	El equipamiento instalado en las áreas controladas está protegido contra fallas de alimentación y otras anomalías eléctricas, incluyendo el uso de fuentes de alimentación alternativas para los procesos que deban continuar en caso de un fallo de electricidad prolongado, siendo ubicado y protegido de manera que reduzca los riesgos.	X		
71.	Se aplican medidas alternativas que permitan la protección de estos medios e impidan su empleo para cometer acciones malintencionadas.	X		
72.	Existen procedimientos escritos para garantizar que todas las tecnologías de información, independientemente de su importancia, estén protegidas contra alteraciones o sustracciones, ya sea de éstas o sus componentes, así como de la información que contienen. Se controla hasta nivel de componente	X		
73.	Se cumplen procedimientos para proteger la información contenida en equipos destinados a ser dados de baja u otras funciones.	X		
74.	Los dispositivos de almacenamiento que contengan información crítica para la entidad son destruido físicamente o sobrescritos completamente en lugar de borrarlos como usualmente se hace.	x		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
75.	Los cables de alimentación o de comunicaciones que transporten datos o apoyen los servicios de información se protegen contra la interceptación o el daño.	X		
76.	Los cables de alimentación están separados de los cables de comunicaciones para evitar la interferencia.	X		
77.	Se garantiza que el equipamiento reciba el mantenimiento correcto de acuerdo con los intervalos de servicio y especificaciones recomendados por el fabricante para asegurar su disponibilidad e integridad.	X		
78.	En caso de necesidad de envío de equipamiento fuera de las instalaciones para que reciban mantenimiento, se realizará en correspondencia con los procedimientos establecidos para ello, observando las regulaciones establecidas en el país en materia de protección a la información.	X		
79.	Se realizan inspecciones sorpresivas para detectar las extracciones no autorizadas de bienes informáticos.	X		
80.	Al determinar las responsabilidades en las áreas informáticas se ha tenido en cuenta el principio de separación de funciones, considerando aquellas tareas que no deben ser realizadas por una misma persona, a fin de reducir oportunidades de modificación no autorizada o mal uso de los sistemas informáticos.	X		
81.	Se prohíbe la introducción de nuevos sistemas informáticos, actualizaciones y nuevas versiones, sin que sean aprobados a partir de su correspondencia con el sistema de seguridad establecido y las necesidades de la entidad.	X		
82.	Cuentan con procedimientos definidos que garantizan las acciones para cubrir las brechas de seguridad y la corrección de los errores del sistema de acuerdo a la legislación vigente: <ul style="list-style-type: none"> <li>– solo el personal claramente identificado y autorizado tenga acceso a sistemas en funcionamiento y a los datos;</li> <li>– todas las acciones de emergencia tomadas sean documentadas detalladamente;</li> <li>– la acción de emergencia sea reportada a la dirección y realizada de manera ordenada.</li> </ul>	X		
83.	En los sistemas en que es posible el acceso por múltiples usuarios se dispone para cada uno de ellos de un identificador de usuario personal y único; al que responden por las acciones que con ellos se realicen.	X		
84.	La asignación de identificadores de usuarios en los sistemas (sistemas operativos, sistemas de aplicación, páginas web, bases de datos, etc.), se realiza a partir de un procedimiento que incluye la notificación del jefe inmediato del usuario, solicitando el permiso de acceso y definiendo los derechos y privilegios. En caso de terminación de la necesidad del uso de los sistemas por el cese de la relación laboral u otras causas, se procede de forma análoga para la eliminación del identificador de usuario, o a la restricción de los niveles de acceso.	x		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
85.	Se cumplen los requisitos definidos en la legislación vigente acerca de la asignación de contraseñas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serán privadas e intransferibles.</li> <li>- Su estructura, fortaleza y frecuencia de cambio estarán en correspondencia con el riesgo estimado para el acceso que protegen.</li> <li>- Combinarán en todos los casos letras y números sin un significado evidente, con una longitud mínima de 6 caracteres.</li> <li>- No pueden ser visualizadas en pantalla mientras se teclean.</li> <li>- No pueden ser almacenadas en texto claro (sin cifrar) en ningún tipo de tecnologías de información.</li> </ul>			
86.	Los sistemas de aplicación deben contar con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La posibilidad de ser modificado y/o actualizado a versiones superiores,</li> <li>- la documentación y los ficheros fuentes;</li> <li>- Manuales de usuario y manuales de explotación.</li> <li>- Ayuda en línea para facilitar el trabajo de los usuarios.</li> </ul>	X		
87.	Tienen definida una estrategia ante incidentes o violaciones de la seguridad en correspondencia con la importancia de los bienes informáticos que posea y las alternativas a emplear.	X		
88.	Tienen definidas medidas y procedimientos para garantizar la continuidad, el restablecimiento y la recuperación de los procesos informáticos.	X		
89.	Al producirse un incidente o violación, se reporta la información oportunamente a la OSRI y a la instancia superior de la entidad, de acuerdo a la importancia de la misma.	x		
	Indicadores de desempeño			
90.	Están establecidos indicadores cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño del personal.	X		
91.	Existen procedimientos escritos de cómo aplicar los indicadores de desempeño.	x		
	Total por respuestas	78	8	5

Evaluador: Frank Hernández Obregón

Fecha de realización: 15 de febrero de 2012

### 2.3 Resultados del Diagnóstico

Como resultado de la aplicación de la guía de autocontrol a las seis Normas que integran el Componente Actividades de Control, en la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico se obtuvieron los siguientes resultados:

### 2.3.1 Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización

En esta norma fueron analizados doce aspectos con el objetivo de evaluar la interrelación y coordinación de trabajo entre las áreas que ejecutan los procesos, actividades y operaciones, además, la adecuada autorización de cada operación que debe quedar específicamente definida, documentada, asignada y comunicada al responsable de su ejecución, todo ello para garantizar la efectividad del Sistema de Control Interno.

De los doce (12) aspectos evaluados, los 12 resultaron positivos para un 100% de cumplimiento de esta norma.

- La entidad cuenta con los objetivos de trabajo de la organización elaborados para su nivel, así como con los planes de trabajo anual e individual, de acuerdo a lo establecido en la Instrucción No. 1 de 2011 del Presidente de los Consejos de Estado y de Ministros y cada área tiene elaborado estos planes.
- Cuentan con el documento oficial que aprueba el Plan y Sistema Tributario del año 2011, el mismo está desagregado por meses, se discutió con los trabajadores, y existe evidencia documental de esta acción. Se está ejecutando de acuerdo con lo planificado y se analiza dicha ejecución en los Consejos de Dirección y en las Asambleas de Afiliados.
- Se verificó que la entidad está inscrita en el Registro de Contribuyentes y todos los tributos se han pagado en el tiempo establecido.

### 2.3.2 Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos

La guía aplicada, en esta norma presenta 19 aspectos, 5 de ella negativas y 1 que no procede, para un 68% de cumplimiento, lo que ha permitido evaluar si todas las transacciones, operaciones y hechos económicos que se han realizado poseen el soporte documental, son fiables y garantizan la trazabilidad. Además se garantiza la salvaguarda de las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores para el análisis de la eficiencia. Los resultados obtenidos son los siguientes:

- Se revisaron los expedientes de Cuentas por Cobrar de cuatro clientes, que representan el 100 por ciento, así como las facturas del mes de noviembre de 2011, verificándose que todos los servicios realizados en el mes poseen sus contratos económicos y las facturas emitidas están en correspondencia con el objeto social.
- Se realizan los pases directos al Estado de Situación, deficiencia esta también detectada en la auditoría anterior. Incumpliendo con lo establecido en las Resoluciones 235/05, la 11/07 ambas del Ministerio de Finanzas y Precios y la norma Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos del componente Actividades de Control de la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República.
- El libro Mayor y Submayor se encuentran desactualizados de marzo a agosto de 2011, deficiencia igualmente señalada en la auditoría anterior. Incumpliendo con lo establecido en la Resolución 235/05 Normas Cubanas de Información Financiera del Ministerio de Finanzas y Precios.

Estas dos deficiencias que se detallan anteriormente incumplen la norma de Documentación y registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos del

componente Actividades de Control de la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República.

- Los registros y controles de los activos fijos tangibles no cuadran con la información emitida al cierre del mes de diciembre del año 2011, ya que el saldo que refleja el total del modelo SC1-07 Control de Activos Fijos Tangibles y el importe reflejado en la cuenta Activos Fijos Tangibles del Estado de Situación.

Entre las causas y condiciones que propiciaron estos descontrolados detallados anteriormente se encuentra el Incumplimiento de lo establecido en la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República en cuanto al componente Actividades de Control y la norma Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos, la Resolución 10/07 del Ministerio de Finanzas y Precios.

Lo anteriormente expuesto pone de manifiesto que tanto las transacciones, operaciones como los hechos económicos en general no cuentan con un soporte documental demostrativo, fiable y que garantice la trazabilidad de la misma. Tampoco son adjuntados a los comprobantes de operaciones los documentos, papeles de trabajo u otros justificantes que respalden aquellas operaciones que no se recogen registros específicos.

Las transacciones o hechos económicos no son registradas conforme a lo establecido en la legislación vigente, en el momento de su ejecución, para garantizar su relevancia, oportunidad y utilidad. Además, no existe correspondencia entre el Balance de Comprobación de Saldos, con los submayores, documentos primarios y cuentas correspondientes y los saldos mostrados en los Estados Financieros no coinciden con los saldos de las cuentas del Balance de Comprobación de Saldos.

### 2.3.3 Acceso restringido a los recursos, activos y registros

En esta norma se plantea que el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe ser protegido, otorgándosele permisos sólo a las personas autorizadas, quienes están obligadas a firmar actas con las cuales se responsabilizan de su utilización y custodia. Así mismo los activos deberán estar debidamente registrados y se cotejan las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia y prevenir riesgos de sustracción.

Para evaluar el cumplimiento de esta norma a través de la guía aplicada, fueron valorados dieciséis (16) aspectos, de los cuales 13 resultaron positivos y 3 negativos, para un 81% de efectividad.

- Existe Acta de Responsabilidad Material para la custodia de los recursos de la caja y el local que ocupa la misma está protegido contra robos e incendios.
- El Acta de Responsabilidad está firmada por la persona responsable de custodiar los productos y el almacén posee las condiciones de seguridad requerida contra robos e incendios que garantizan la integridad física de los productos almacenados.

### 2.3.4 Rotación del personal en las tareas claves

La rotación del personal, siempre que sea posible y acordado por el órgano colegiado de dirección, puede ayudar a evitar la comisión de irregularidades, permitir mayor eficiencia y eficacia de las operaciones e impedir que un trabajador sea responsable de aspectos claves inherentes a sus funciones por un excesivo período de tiempo en la función o cargo. En el caso de aquellas unidades organizativas que por contar con pocos trabajadores, se dificulte el cumplimiento de esta norma, es necesario aumentar la periodicidad de las acciones de supervisión y control.

Esta norma presenta cinco (5) aspectos en la guía para su evaluación, de los cuales resultaron evaluados de forma positiva 5 para un 100%

### 2.3.5 Control de las Tecnologías de la Información

Los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades que cuenten con tecnologías de la información y las comunicaciones, integran y concilian el Plan de Seguridad Informática con su Sistema de Control Interno, en el que se definen las actividades de control apropiadas a partir de la importancia de los bienes e información a proteger, en correspondencia con la legislación vigente, considerando los riesgos a que están sometidos; los permisos de acceso a los diferentes niveles de información automatizada, que deben quedar registrados mediante el documento que corresponda, debidamente firmado.

De los 37 aspectos evaluados 35 resultaron positivos y 2 No proceden, para un 94% de efectividad.

### 2.3.6 Indicadores de desempeño

Los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades establecen sus indicadores de rendimiento y de desempeño de tipo cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus características, tamaño, proceso productivo de bienes y servicios, recursos, nivel de competencia y demás elementos que lo distinguen, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos fijados. Con la información obtenida se adoptan las acciones que correspondan para mejorar el rendimiento y el desempeño.

Fueron evaluados los dos (2) aspectos que presenta la guía con relación a esta norma, resultados ambos positivos, obteniéndose los siguientes resultados:

- La entidad emite mensualmente en el Informe Económico un total de ocho indicadores, se tomó como muestra tres: tintorería, lavado y calzado, se comprobó que en el mes de noviembre de 2011 existe correspondencia entre la información emitida por la entidad en la producción real del mes con la documentación primaria.

Resumen de los resultados obtenidos de la evaluación de las seis normas del componente Actividades de control a través de la guía aplicada:

NORMAS	%	EVALUACIÓN
Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización	100	Satisfactorio
Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	68	Deficiente
Acceso restringido a los recursos, activos y registros	81	Aceptable
Rotación del personal en las tareas claves	100	Satisfactorio
Control de las Tecnologías de la Información	94	Satisfactorio
Indicadores de desempeño	100	Satisfactorio

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de la guía donde de forma general de 91 aspectos evaluados 78 resultaron positivos para un 86% de efectividad en la implementación del Componente Actividades de Control, donde cuatro de las normas obtuvieron una evaluación de satisfactoria, una de aceptable y una de deficiente, se procedió a la evaluación de los puntos vulnerables de los subsistemas contables.

#### 2.4 Evaluación de los Puntos clave del Control por subsistemas contables

A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado a la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico, a través de la aplicación de la guía y con el objetivo de profundizar en los resultados obtenidos con la aplicación de la guía y las deficiencias detectadas, se procede a la evaluación de los puntos clave del control interno en los diferentes subsistemas contables.

##### 2.4.1 Subsistemas y puntos clave a evaluar

Los subsistemas objetos de revisión serán:

- Tesorería o Efectivo

- Cuentas por cobrar
- Inventarios
- Activos Fijos
- Cuentas por pagar
- Nóminas

A partir de los subsistemas seleccionados, se evaluarán los puntos de mayor incidencia en la efectividad del sistema de control interno de cada uno de ellos, para lo cual se han tomado en consideración los que se reflejan a continuación.

#### Tesorería o Efectivo

1. Conciliaciones bancarias de las cuentas habilitadas.
2. Arqueos al efectivo pendiente de depositar y revisión de los documentos que lo sustentan.
3. Registro y depósito oportuno de la totalidad de los ingresos en efectivo, de acuerdo con los términos establecidos.
4. Desembolsos en efectivo sólo por los conceptos autorizados.
5. Arqueos periódicos del efectivo, según el plan aprobado por la autoridad facultada, de acuerdo con la legislación vigente.
6. Registro oportuno de los pagos en efectivo, de acuerdo con la legislación financiera y bancaria vigente.
7. Pagos sólo para las compras debidamente autorizadas por la autoridad facultada.
8. Custodia y archivo adecuado del efectivo y los registros contables correspondientes.
9. Cumplimiento del calendario de pagos aprobado por la autoridad facultada.
10. Cumplimiento de la política de cobros aprobada por la autoridad facultada.
11. Evaluación de la utilización de fuentes de financiamiento y su impacto en la liquidez de la entidad.
12. Actas de Responsabilidad firmada por el responsable de la custodia de los recursos.

13. Tratamiento de los faltantes, pérdidas y sobrantes, de acuerdo con la legislación vigente.
14. Las tareas y responsabilidades relativas a las transacciones y hechos deben estar autorizadas, registradas y revisadas por personas diferentes, en los casos debidamente justificados.

#### Cuentas por Cobrar

1. Custodia y archivo de los modelos Factura en blanco y su numeración consecutiva.
2. Custodia y archivo del control de las facturas canceladas y definición de la(s) causa(s).
3. Confirmación de cobros con clientes seleccionados, según lo establecido en la legislación vigente.
4. Las facturas comerciales emitidas se corresponden con los artículos enviados y recepcionados por el cliente.
5. Registro oportuno de las facturas comerciales, cuyos envíos estén autorizados por la autoridad facultada.
6. Registro exacto de las devoluciones de ventas autorizadas por la autoridad facultada.
7. Los saldos que muestran las cuentas por cobrar están debidamente sustentados por las facturas comerciales realmente enviadas al cliente.
8. Cobros anticipados debidamente controlados y sustentados por los documentos correspondientes.
9. Custodia y archivo correcto de los expedientes de clientes, así como evidencia documental de las gestiones de cobro.
10. Tratamiento de los faltantes, pérdidas y sobrantes, de acuerdo con la legislación vigente.

11. Las tareas y responsabilidades relativas a las transacciones y hechos deben estar autorizadas, registradas y revisadas por personas diferentes, en los casos debidamente justificados.

#### Inventarios

1. Conteo físico por muestra de las mercancías almacenadas.
2. Recepción completa y oportuna de las mercancías recibidas en los almacenes.
3. Documentación adecuada de todas las transferencias recibidas y entregadas al y desde el almacén.
4. Solicitud previa de las mercancías a entregar a la producción, servicios u otras áreas.
5. Registro contable oportuno de las mercancías puestas a disposición de la producción, servicios, almacenes u otras áreas.
6. Custodia y salvaguarda adecuada de las mercancías puestas a disposición de la producción, servicios, almacenes u otras áreas.
7. Actas de Responsabilidad firmadas por las personas responsables de custodiar las mercancías.
8. Conteos físicos periódicos, según el plan aprobado por la autoridad facultada, de acuerdo con la legislación vigente.
9. Tratamiento de los faltantes, pérdidas y sobrantes, de acuerdo con la legislación vigente.
10. Las tareas y responsabilidades relativas a las transacciones y hechos deben estar autorizadas, registradas y revisadas por personas diferentes, en los casos debidamente justificados.
11. Actualización de la información vinculada con los documentos primarios relacionados con el control de los inventarios de mercancías.
12. Condiciones seguras de trabajo en las áreas de almacenamiento, acordes con la legislación vigente.

#### Activos Fijos

1. Registro exacto de las compras y movimientos de los activos fijos tangibles e intangibles, debidamente sustentado por la documentación primaria correspondiente.
2. Conteo físico por muestra de los activos fijos.
3. Cumplimiento de las medidas de salvaguarda ante la posible pérdida del activo fijo.
4. Actas de Responsabilidad firmadas por los custodios de estos medios.
5. Tratamiento de los faltantes, pérdidas y sobrantes, de acuerdo con la legislación vigente.
6. Conteos físicos periódicos, según el plan aprobado por la autoridad facultada, de acuerdo con la legislación vigente.
7. Las tareas y responsabilidades relativas a las transacciones y hechos deben estar autorizadas, registradas y revisadas por personas diferentes, en los casos debidamente justificados.

#### Cuentas por Pagar

1. Confirmación de pagos con proveedores seleccionados, según lo establecido en la legislación vigente.
2. Registro exacto y oportuno de las facturas de compras debidamente aprobadas por la autoridad facultada.
3. Registro correcto de las devoluciones y bonificaciones recibidas de los créditos comerciales aprobados por la autoridad facultada.
4. Los saldos que muestran las cuentas por pagar están debidamente sustentados por las facturas comerciales realmente recibidas del proveedor.
5. Pagos anticipados debidamente controlados y sustentados por los documentos correspondientes.
6. Tratamiento aplicado a las reclamaciones a los proveedores por mercancías no recibidas.
7. Custodia y archivo correcto de los expedientes de proveedores.

8. Tratamiento de los faltantes, pérdidas y sobrantes, de acuerdo con la legislación vigente.
9. Las tareas y responsabilidades relativas a las transacciones y hechos deben estar autorizadas, registradas y revisadas por personas diferentes, en los casos debidamente justificados.

#### Nóminas

1. Salarios pagados acorde con lo previsto en la legislación laboral aplicable.
2. Cálculo y registro exactos de la nómina (incluidas las retenciones a cobrar), de acuerdo con la legislación vigente y debidamente aprobados por la autoridad facultada.
3. Acceso restringido a la información sobre los datos de la nómina sólo a los empleados y directivos autorizados.
4. Controles adecuados relacionados con la notificación de vacaciones, subsidios y licencias.
5. Las tareas y responsabilidades relativas a las transacciones y hechos deben estar autorizadas, registradas y revisadas por personas diferentes, en los casos debidamente justificados.

Como resultado de del análisis y evaluación de los puntos de mayor incidencia en el control interno de los subsistemas contables, se obtuvieron los siguientes resultados en cada uno de ellos:

#### Tesorería

- En revisión efectuada a los arqueos de caja se determinó que en el IV trimestre del año 2011 no se efectuaron los arqueos sorpresivos al efectivo como está establecido. Además, Se cambió el custodio del fondo el 1 de diciembre de 2011 y no se realizó el arqueo de entrega.
- En el arqueo efectuado a la caja de la entidad no se detectaron diferencias.
- Existe Acta de Responsabilidad Material para la custodia de los recursos de la caja y el local que ocupa la misma está protegido contra robos e incendios.

- Se realizó la conciliación bancaria a la cuenta, sin detectarse diferencias, verificándose que mensualmente son elaboradas en la entidad por la persona responsable.

#### Cuentas por Cobrar

- En la revisión de las Cuentas por Cobrar Diversas al cierre de noviembre de 2011, se pudo comprobar que el saldo de 2 484.81 CUP, reflejado en el Estado de Situación carece de la documentación correspondiente y se mantiene estático.
- La deficiencia anterior incumple con lo establecido en la norma Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos del componente Actividades de Control de la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República.
- En el análisis por edades de las Cuentas por Cobrar a Corto Plazo que emite la entidad al cierre de noviembre de 2011, informó incorrectamente el saldo de 1256.34 CUP en 30 días y 400.00 CUP de 31 a 60 días, siendo realmente 854.36 CUP en 30 días, 400.00 CUP de 31 a 60 días y 400.00 CUP de 61 a 90 días. Lo que evidencia que el análisis por edades emitido no es exacto, deficiencia señalada en la auditoría anterior. Incumpliendo la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República en cuanto a la norma Contenido, calidad y responsabilidad del componente Información y Comunicación.

#### Inventarios

- Al cierre de diciembre de 2011 se efectuaron ajustes, que no están soportados documentalmente por comprobantes de operaciones, así como también las contabilizaciones no son las correctas, afectándose siempre al Crédito las Cuentas de Inventario por valor de 1 804 118.56 CUP y al débito Provisiones para Vacaciones 7 135.32 CUP, Retenciones por Pagar 1 361.97 CUP, Cuentas por Pagar Diversas 39 382.91 CUP y Cuentas por Cobrar Diversas 2 484.41 CUP.

- Se efectuaron traspaso entre cuentas de inventario por valor de 50 532,44 CUP, sin confeccionarse el modelo SC5-05 Comprobantes de Operaciones. Incumpliendo lo establecido en la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República y la norma Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos del componente Actividades de Control.
- De un total de 280 renglones de inventarios, se tomó una muestra de 32 representando el 11 por ciento de los productos existentes en el almacén Central para efectuar conteo físico, comprobándose que no se detectaron diferencias en el mismo y se corresponden con el submayor.
- El Acta de Responsabilidad está firmada por la persona responsable de custodiar los productos y el almacén posee las condiciones de seguridad requerida contra robos e incendios que garantizan la integridad física de los productos almacenados.
- Se comprobó que la documentación que ampara la recepción y entrega de los productos se actualiza diariamente, también existe correspondencia entre los Informes de Recepción y las Facturas, ya que se tomaron como muestra 12 de un total de 63 productos recepcionados en el mes de enero de 2012.
- En el inventario efectuado a los Útiles y Herramientas en Uso a tres áreas de un total de 14, representando el 21 por ciento, no se detectaron diferencias. Las Actas de Responsabilidad Material están actualizadas.

#### Activos Fijos

- Los registros y controles de los activos fijos tangibles no cuadran con la información emitida al cierre del mes de diciembre del año 2011, ya que el saldo que refleja el total del modelo SC1-07 Control de Activos Fijos Tangibles y el importe reflejado en la cuenta Activos Fijos Tangibles del Estado de Situación.
- Una bicicleta sustraída el 22 de mayo de 2011 valorada en 196.55 CUP que constituye un medio básico del área de refrigeración al cierre de

diciembre de 2011 no se ha contabilizado en la cuenta de Faltante de Bienes en Investigación, deficiencia detectada en la auditoría anterior. Lo que evidencia que el saldo que muestra la cuenta no es real. Incumpliendo la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República en cuanto a la norma Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos del componente Actividades de Control.

- En los meses de junio de 2010 y julio de 2011, la entidad adquirió 15 ventiladores, 10 refrigeradores y dos turbinas, que aún no se ha contabilizado el gasto por concepto de depreciación por valor de 352.06 CUP, existiendo además activos fijos tangibles en explotación que están depreciando después de haber decursado su período de vida útil, por valor de 2 282.22 CUP.
- Entre las causas y condiciones que propiciaron estos descontrolados detallados anteriormente se encuentra el Incumplimiento de lo establecido en la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República en cuanto al componente Actividades de Control y la norma Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos, la Resolución 10/07 del Ministerio de Finanzas y Precios.
- Se realizó el conteo físico a 47 activos fijos tangibles que representan el 9 por ciento del total de ellos: 4 equipos de transporte, 35 electrodomésticos y 8 medios de computación, no existiendo faltantes ni sobrantes físicamente. Se encuentran firmadas las Actas de Responsabilidad Material.

#### Cuentas por pagar

- En revisión a las Cuentas por Pagar Diversas del período de diciembre de 2010 a diciembre de 2011 existe un saldo de 39 382.91 CUP reflejado en el Estado de Situación, que corresponde a años anteriores, careciendo este de la documentación correspondiente y se mantiene estático hasta noviembre de 2011, Incumpliendo lo establecido en la norma Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y

hechos del componente Actividades de Control de la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República.

- Al cierre de diciembre de 2011, la Cuenta por Pagar a Corto Plazo presenta un saldo de 13 598.10 CUP, correspondiente a una factura pendiente de pago de la Empresa Universal Sancti Spíritus, comprobándose que el mismo está sustentado por la factura recibida, lo cual es custodiada correctamente. El análisis por edades emitido por la entidad carece de credibilidad al señalar el ciclo de pago en más de 90 días, verificándose que la misma está en el rango de 31 a 60 días. Lo que evidencia que la información emitida no es confiable. Incumpliendo la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República en cuanto a la norma Contenido, calidad y responsabilidad del componente Información y Comunicación.

#### Nóminas

- El registro de depreciación se encuentra desactualizado, la última anotación corresponde al año 2010, por lo que El gasto de depreciación asumido por la entidad correspondiente al año 2011 no es real, ya que se contabilizó mecánicamente por el último comprobante del mes de diciembre de 2010.
- La diferencia de 7 135.32 CUP detectada en el mes de noviembre de 2011 en la comparación de saldos de la cuenta Provisión para Vacaciones entre el Submayor y el Estado de Situación fue ajustada en el mes de diciembre del propio año sin confeccionarse el Comprobante de Operaciones y ajustando al crédito la cuenta Partes y Piezas de Repuesto.
- Al cierre de noviembre de 2011 existió una diferencia de 1 618.82 CUP en la cuenta Retenciones por Pagar entre los Comprobantes de Operaciones y el Estado de Situación, la cual se ajustó al cierre de diciembre del propio año sin realizar el Comprobante de Operaciones, afectando al crédito Partes y Pieza de Repuesto por un valor de 1361.97 CUP, quedando sin ajustar 256.85 CUP que viene de años anteriores, sin respaldo documental.
- Estas dos deficiencias incumplen con lo establecido en la Resolución 235/05, del Ministerio de Finanzas y Precios y la norma Documentación,

registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos del componente Actividades de Control de la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República.

- En el período de octubre a diciembre de 2011 se efectuaron 3 reintegros por concepto de salario indebido, lo que evidencia que las nóminas no se revisaron adecuadamente antes de la extracción del efectivo. Incumpliendo lo establecido en la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República en cuanto al componente Actividades de Control y la norma Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.
- Los reintegros de salario no se sitúan en la cuenta bancaria correspondiente es decir se depositan en la cuenta de ingresos, siendo lo correcto en la de gasto. Lo cual trae como consecuencia que los ingresos efectuados en la cuenta bancaria no son reales. Incumpliendo la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República en cuanto a la norma Contenido, calidad y responsabilidad del componente Información y Comunicación.
- Se pudo comprobar que el importe neto a cobrar consignado en las nóminas se corresponde con lo pagado y reflejado en los cheques de octubre a noviembre de 2011. De un total de 6 unidades que poseen se verificaron 3 para un 50 por ciento, comprobándose la coincidencia entre el salario básico según expediente laboral, plantilla de cargo y lo reflejado en la nómina. Además existe separación de funciones en las operaciones vinculadas con las mismas, debido a que son confeccionadas, revisadas, aprobadas y contabilizadas por personas diferentes.

2.4.2 Resumen de los resultados obtenidos de la evaluación de los Puntos clave del control interno en los diferentes subsistemas contables:

- Al cierre de diciembre de 2011 se efectuaron ajustes, que no están soportados documentalmente por comprobantes de operaciones

- Presentan errores contables que afectan las siguientes cuentas:
  - Inventario
  - Provisiones para Vacaciones
  - Retenciones por Pagar
  - Cuentas por Pagar Diversas
  - Cuentas por Cobrar Diversas
- Se realizan los pases directos al Estado de Situación
- El libro Mayor y Submayores se encuentran desactualizados
- Las Cuentas por Cobrar y Pagar carecen de credibilidad al informar los ciclos de cobros y pagos incorrectos
- Se efectuaron traspaso entre cuentas de inventario, sin confeccionarse el modelo SC5-05 Comprobantes de Operaciones
- Los registros y controles de los activos fijos tangibles no cuadran con la información emitida al cierre del mes de diciembre del año 2011
- No se ha contabilizado en la cuenta Faltantes de Bienes en Investigación una bicicleta que fue sustraída del área de refrigeración
- El registro de depreciación se encuentra desactualizado
- Existen tres reintegros por concepto de salario indebido, lo que evidencia que las nóminas no se revisan adecuadamente antes de la extracción del efectivo

Cabe destacar que las deficiencias señaladas por el autor, en su gran mayoría, habían sido detectadas en verificaciones anteriores, pero no se les ha dado solución, lo cual por reiterado hace mas significativa su existencia. Incumpléndose con lo establecido en la resolución 60 de 2011 de la CGRC, donde se establece que cuando se detecte alguna deficiencia en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, la dirección de la entidad debe emprender oportunamente las acciones preventivas y correctivas pertinentes para el fortalecimiento del sistema.

SUBSISTEMAS	EVALUACIÓN
Tesorería	Aceptable
Cuentas por cobrar	Deficiente
Inventarios	Deficiente
Activos fijos	Deficiente
Cuentas por pagar	Deficiente
Nóminas	Deficiente
Mayor y Submayores	Deficiente

Teniendo en cuenta todas las deficiencias detectadas en la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico, se procedió a la revisión y análisis del Plan de Prevención de Riesgos elaborado por la entidad, con el objetivo de evaluar la corrección de su elaboración, así como, su actualización y control de cumplimiento.

Como resultado de la revisión se pudo constatar que el Plan de Prevención de Riesgos elaborado por la entidad no resulta efectivo, ya que no ha sido capaz de disminuir las indisciplinas, es decir existen deficiencias señaladas en auditorías anteriores, lo que evidencia que no es suficientemente preventivo, además, no logra los objetivos del mismo en cuanto al control y la prevención, al no estar elaborado acorde a lo planteado en la norma específica del componente Gestión y Prevención de Riesgos, no ha sido actualizado a partir de las comprobaciones recibidas y no existen evidencias de que se ha efectuado el control de las medidas propuestas en el mismo. Incumpliendo lo establecido en la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República en cuanto a la norma Prevención de riesgos del Componente Gestión y Prevención de Riesgos.

Mediante las comprobaciones efectuadas y en correspondencia con las deficiencias detectadas, también se puede evaluar de deficiente el seguimiento a la aplicación de la Guía de Autocontrol del Control Interno, ya que no han sido capaces de profundizarla y utilizarla como herramienta de trabajo.

Todo lo anteriormente señalado, como resultado del trabajo investigativo realizado, permite al autor evaluar de DEFICIENTE el Componente Actividad de Control en la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico.

2.5 Causas y condiciones que han propiciado las deficiencias detectadas  
Derivado del análisis efectuado por el autor, de las deficiencias detectadas, plantea que entre las Causas y condiciones que propiciaron las incorrecciones que se detallan anteriormente se encuentran:

- ∅ Falta de preparación técnica del personal encargado de las actividades económicas en los aspectos relacionados con:
  - Inventarios
  - Activos Fijos Tangibles
  - Estados financieros
  - Cuentas por Cobrar y Pagar
  - Nóminas
- ∅ La emisión del Estado de Situación se tiene como un fin y no como un medio para análisis y toma de decisiones
- ∅ No trabajan con la Guía de Autocontrol en función de resolver los problemas de Control Interno
- ∅ El Plan de Prevención de Riesgos elaborado por la entidad no se encuentra actualizado por lo que no resulta efectivo al no ser suficientemente preventivo
- ∅ La entidad no ha sido receptiva ante las deficiencias detectadas en verificaciones anteriores, manteniéndose las mismas sin solución.
- ∅ Falta de asesoramiento del Organismo Superior

## Conclusiones del capítulo

De acuerdo a los resultados obtenidos, tanto en la caracterización de la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico, así como el diagnóstico efectuado a través de la guía de autocontrol y la evaluación a los puntos claves efectuado a los diferentes subsistemas contables, permite diagnosticar y evaluar el estado que presenta el Componente Actividad de Control del Sistema de Control Interno, el cual presentan una tendencia desfavorable, según lo corrobora las deficiencias detectadas en el análisis.

Además se determinaron las principales causas y condiciones que han propiciado las deficiencias detectadas.

## CONCLUSIONES

- ∅ Los fundamentos teóricos permitieron desarrollar un análisis de los diferentes enfoques sobre el tema de Control Interno, teniendo en cuenta sus principios básicos, características generales, limitaciones y a los componentes y normas que lo integran como sistema, lo que permitió realizar un diagnóstico sobre su aplicación en la entidad objeto de investigación.
  
- ∅ Los resultados obtenidos en la caracterización UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico, permitieron, a partir de un análisis de su estrategia, obtener un conocimiento de sus características generales.
  
- ∅ El estudio diagnóstico efectuado al componente Actividades de control, permitió constatar insuficiencias en su implementación y perfeccionamiento, las que se expresan fundamentalmente en la norma: Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos, en los puntos clave del control interno de los subsistemas de Cuentas por cobrar y Pagar, Inventarios, Activos fijos y Nóminas, además, en la correcta confección de Mayores y submayores, todo lo cual influye en la veracidad de los datos mostrados en los Estados Financieros y la adecuada toma de decisiones.
  
- ∅ Las deficiencia señalada han sido detectadas en verificaciones anteriores, pero no se les ha dado solución, lo cual por reiterado hace mas significativa su existencia, además, el Plan de Prevención de Riesgos elaborado por la entidad no resulta efectivo, por lo que el resultado del trabajo investigativo realizado, permite al autor evaluar de DEFICIENTE el Componente Actividad de Control en la UEB de Servicios Técnico, Personales y del Hogar de Jatibonico.

## RECOMENDACIONES

- ∅ Confeccionar un Plan de Acción a partir de las deficiencias detectadas en el Componente Actividad de Control en la Unidad Básica Económica de Servicios técnicos, Personales y del Hogar de Jatibonico.
- ∅ Actualizar el Plan de prevención y control a partir de las deficiencias detectadas en el Componente Actividad de Control en la Unidad Básica Económica de Servicios técnicos, Personales y del Hogar de Jatibonico. Controlando su cumplimiento
- ∅ Continuar profundizando en el estudio y evaluación del Componente Actividades de Control y el resto de los Componentes que integran el Sistema de control Interno de la entidad que posibilite un mayor nivel de eficiencia y su impacto sobre los resultados económicos y financieros de la empresa.
- ∅ Generalizar la aplicación de los resultados de esta investigación a todas las entidades municipales de la Unidad Básica Económica de servicios Técnicos, Personales y del Hogar de Sancti Spíritus, así como, a otras entidades provinciales y nacionales con similar objeto social.

## BIBLIOGRAFÍA

- ∅ Asamblea Nacional del Poder Popular.2009. Ley No. 107. Creación de la Contraloría General de la República.
- ∅ Capote, C.G. 2000. El Control Interno y el Control. Revista de Auditoría y Control (La Habana) Número 7. Diciembre 2000, 7 p.
- ∅ Carmona G., Mayra, (2005). El control interno y su impacto sobre la gestión Pública y la prevención contra la corrupción. IV Encuentro Internacional de Contabilidad, Auditoría y Finanzas. C. Habana, Cuba.
- ∅ Contraloría General de la República de Cuba. Ley 107, 2009. De la Contraloría General de la República de Cuba. Consejo de Estado de la República de Cuba.
- ∅ Contraloría General de la República de Cuba. Ley 107, 2010. Reglamento de la Ley 107 de la Contraloría General de la República de Cuba.
- ∅ Contraloría General de la República de Cuba. Resolución 60, 2011. Normas del Sistema de Control Interno. Cuba.
- ∅ Contraloría General de la República de Cuba. Resolución 122 de 2011. Derogación de la Resolución Ministerial 13 de 2006, del MAC.
- ∅ Cooper and Lybrand, (1996). Serie Control interno, auditoría y seguridad informática, *Control Interno: Las distintas responsabilidades de la Empresa*. Diario Expansión, Madrid, España, 11:p.
- ∅ COSO, (2004). Enterprise Risk Management–Integrated Framework, September, published by the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- ∅ COSO. *Gestión de Riesgos Corporativos–Marco Integrado/Técnicas Aplicación*.
- ∅ Ministerio de Auditoría y Control. 2005. Resolución **No 289/05** del MAC. Metodología para la evaluación y calificación de las auditorías. Cuba.

- ∅ Ministerio de Finanzas y Precios. 2003. Resolución No 297. Anexo: Definición de Control Interno, Contenido de los componentes, normas. Cuba.
- ∅ Ministerio de Auditoría y Control. 2007. Enfoque del sistema de Control interno como Prevención a la corrupción, Indisciplinas e ilegalidades. Experiencia cubana. Ciudad de La Habana. Cuba.
- ∅ Ministerio de Auditoría y Control.2006. Resolución No.13.Anexo: Plan de Medidas para la prevención de indisciplinas, ilegalidades y Manifestaciones de Corrupción. "Plan de Prevención".
- ∅ Ministerio de Auditoría y Control.2010.Curso de auditoría Financiera OCACEFS. Manual del Participante, Manual de Auditor, tomo I, Capítulo I.
- ∅ Ministerio de Finanzas y Precios. Resolución 117 de 2011. Derogación de la Resolución Ministerial 297 de 2003.
- ∅ Partido Comunista. 1997. Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba. Periódico Granma, La Habana, 7 de Noviembre, Tabloide, 4 p. Cuba.
- ∅ Torrente, Teresa., Cachón, Beatriz. 2002. El Control Interno un instrumento eficaz para la administración. Revista de Auditoría y control. (La Habana) Número 7. Diciembre, p-16.
- ∅ Zayas, E. 1990. El proceso de las Decisiones y de Solución de problemas. Serie: Temas de Dirección. No 004.ISTH. Holguín.

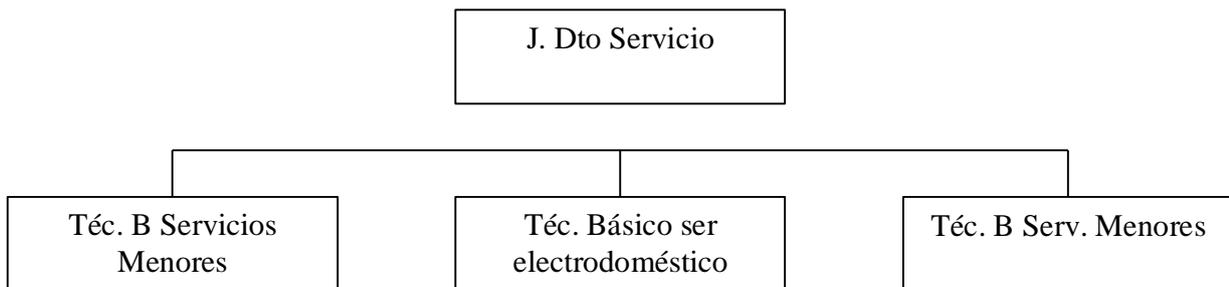


ANEXO 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.

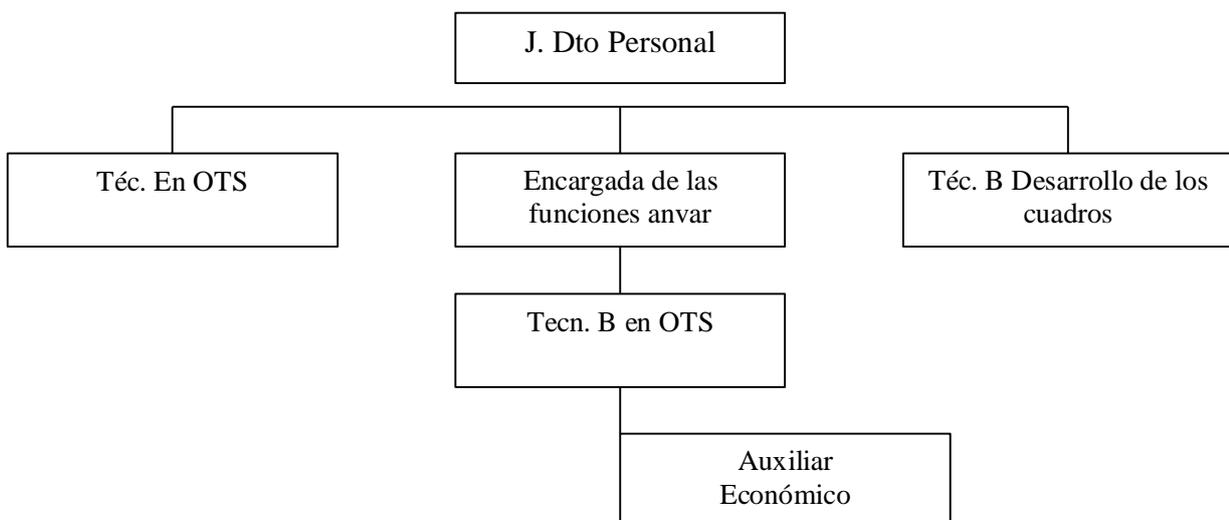
DIRECCIÓN:



SERVICIOS:



PERSONAL:





# PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGO

EMPRESA DE SERVICIOS  
JATIBONICO

Problemas	POSIBLE MANIFESTACIÓN	MEDIDAS A TOMAR	RESPONSABLE	EJECUTANTE	FECHA CUMPLIMIENTO C/D
Personas en mal estado	Posible introducción de personas ajenas al local.	Comprobar el arreglo de las puertas y ventanas en mal estado.	Director P. Física Administrador	Gregorio valdivia Director.	13-3-12
Seguridad efectivo	Hurto del efectivo.	Comprobar la separación de la caja del área de venta.	Director Administrador.	Rosa Administrador Dalí Administrador	5-1-12
Existencia de errores de precios	Cobro indebido al cliente	Chequear que exista y no se viole el listado de precio.	Director Administrador Especialista.	Rosa Maida Daily Alberto Diamela Irma Especialista Reida P. Física	5-1-12 13-3-12 20-6-12 14-9-12 18-12-12
Almacenes sin acceso	Entrada de personas sin acceso.	Chequear que se coloquen las rejas en los almacenes.	Director Administrador P. Física	Reida P. Física	13-3-12 20-6-12 14-9-12
Coexistencia de responsabilidades material	No poder exigir la responsabilidad material sobre una persona.	Comprobar que exista, en todas las unidades las actas de responsabilidad	Director Administrador P. Física	Irma Especialista	5-1-12

		material			
es sin ridad y ccion	Ocurrencia de accidentes laborales por electrocución y perdida de recursos materiales .	Revisar que se protejan los tomas y cables	Director P. Física.	Reida P. Física	5-1-12
custodia s dientes	Posible perdida de los expediente.	Comprobar que se le coloque candado al archivo de los expedientes.	Director P. Física R.Humanos.	Gregorio valdivia Director	13-3-12
escuento s llegadas e o ncias tificadas	Pago indebido.	Chequear por el control de los registro de asistencia por cada unidad y empresa.	Director R.Humanos.	Alina R. Humanos	13-3-12
igir a los ajadores los cedentes les	Colocación de personas en un puesto que no deba ocupar	Supervisar que todas las personas, según el puesto que vayan a desempeñar,	Director R.Humanos Tec.Defensa	Alina R. Humanos	5-1-12 5-4-12 5-7-12 5-10-12

		tengan en su expediente los antecedentes penales.			
Completamiento de plantilla de tiempo de obra	Que a la hora de una activación, no contemos con el personal necesario.	Comprobar que la plantilla se encuentre cubierta con todo el personal asignado.	Director Rumanos Tec.Defensa	Alina R. Humanos	13-03-2012
Contar con la documentación para la compra de la obra	Posible pérdida de materiales	Comprobar que exista una correcta transportación a la hora de la compra	Director de servicios	Ideal Servicio	21-02-2012 20-06-2012 14-09-2012 18-12-2012
Evitar a la hora de los trabajos los errores de cobro	Cobro indebido al cliente	Chequear que los listados de precio se encuentren en lugares visibles y al alcance de los clientes	Director Servicios Administración	Irma Especialista	05-01-2012 04-04-2012 05-07-2012 05-10-2012
Evitar las ordenes de servicios no cargadas	Sustracción de dinero por parte del operario	Supervisar según los productos cuantos	Director Administración Especialista	Ideal Irma Especialista	20-03-2012 20-06-2012 18-09-2012 18-12-2012

		existan en las ordenes			
a sin los	Venta de Producto no autorizado	Chequear que todas las ventas lleven consigo los IPV	Director Administración Especialista	Irma Especialista	05-01-2012 05-04-2012 05-07-2012 05-10-2012
car mas de productos en orden de servicio	Cobro de tres manos de obra en un solo cheque	Supervisar que no existan ordenes de servicio cargada	Jefe de Servicio Administración Económico Recepcionista	Ideal Jefe de Servicio Alberto Administrador	13-03-2012 20-06-2012 14-09-2012 08-12-2012
custodia uno	Falsificación de algún documento	Chequear que se guarden todos los días el cuño dentro de una gaveta con llave o dentro de la caja	Director Económico Protección Física	Gregorio Director Yorjany Económico	05-01-2012 13-03-2012 05-07-2012 05-10-2012 18-12-2012
no exista separación de funciones	Falsificación o hurto de efectivo	Comprobar que exista la separación de funciones por trabajador	Director Económico	Gregorio Yorjany	15-03-2012
no exista responsabilidad material	No poder responsabilizar a nadie a al hora de una perdida	Comprobar que exista acta de responsabilidad material por cada función	Director Económico Protección Física	Yorjany Económico	13-03-2012

		que realice el trabajador			
no se en los entarios suales	No poder controlar los productos con su entrada y salida	Revisar que el inventarista realice el conteo físico mensualmente de los productos almacenados	Director Económico Inventarista	Yaillema	13-03-2012 20-06-2012 14-09-2012 18-12-2012
no se e la ion de los ctos en la va lizativa	Existencia de productos en mal estado por falta de movimiento	Chequear que se realice la rotación por todos los productos de la reserva movilizativa	Director Económico Almacenero Técnico Defensa	Gregorio Yorjany Carlos de la Paz	13-03-2012 20-06-2012 14-09-2012 18-12-2012
ción del de acceso a ja	Posible robo del efectivo	Chequear que no se violen el nivel de acceso a la caja	Director Protección Física	Gregorio Reida	05-01-2012 13-03-2012 05-07-2012 05-10-2012 18-12-2012
no se realice oposito diario aa persona rizada	Posible desvió de recurso	Comprobar que se realicen el deposito diariamente y que conste la	Director Cajero Económico	Gregorio Yorjany Katiuska	05-07-2012 05-10-2012 18-12-2012

		firma de quien deposita y quien recibe			
no exista vo con llave la custodia s mentaciones	Posible extravió de documento privados	Revisar que exista lugar con candado o llavín donde guarden los documentos	Económico	Yorjany	10-01-2012
no se en los ejos omicos suales.	Fuga de información contable	Chequear por que el económico junto al director realicen los consejos económicos mensualmente	Director Económico	Gregorio Yorjany	30-01-2012 28-02-2012 28-03-2012 26-04-2012 24-05-2012 27-06-2012 27-08-2012 27-09-2012 30-10-2012 28-11-2012 27-12-2012