



UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS

”JOSÉ MARTÍ PÉREZ”

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

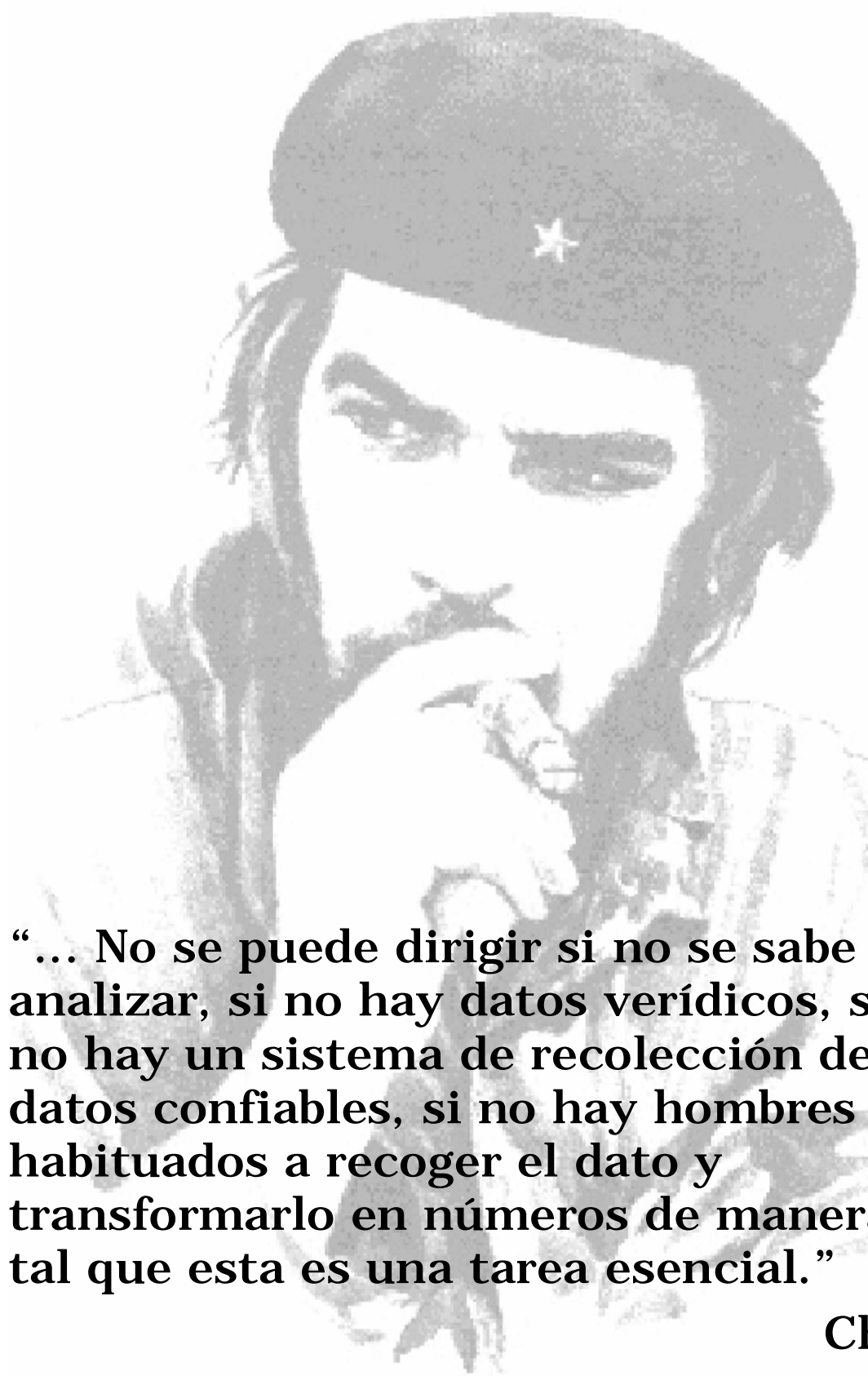
TRABAJO DE DIPLOMA

TÍTULO: Procedimientos de Calidad para el Control de los Inventarios de la Empresa Nacional de Servicios Aéreos, S.A.

AUTOR: Orlando Rodríguez Galindo

TUTORA: MSc. Yudith del Carmen Rodríguez Pérez

Junio de 2012



“... No se puede dirigir si no se sabe analizar, si no hay datos verídicos, si no hay un sistema de recolección de datos confiables, si no hay hombres habituados a recoger el dato y transformarlo en números de manera tal que esta es una tarea esencial.”

Che

Dedicatoria

A mis hijos, esposa, que son el tesoro más grande y hermoso que tengo en este mundo.

A todos mis amigos y compañeros de trabajo que me han ayudado de la UEB Sancti Spíritus.

A la revolución cubana por las oportunidades brindadas.

A todas aquellas personas que han contribuido en mayor o menor grado a mi crecimiento humano y profesional.

...y a todas aquellas personas que, aunque no mencioné no dejaron de estar siempre presentes en mi corazón...

Agradecimientos

De manera muy especial a mi tutora MSc. Yudith Rodríguez Pérez agradezco sus conocimientos, confianza, desinterés y sus ilusiones, hoy concretadas en este trabajo.

En muy especial al Roberto Sorí nuestro Jefe Económico y a su esposa Yoli

A todo el claustro de profesores, por su profesionalismo y amor.

A todos mis compañeros de aula, que durante estos 6 años de carrera hemos luchado juntos por un mismo objetivo.

A mis compañeros de la Unidad Empresarial de la Empresa Nacional de Servicios Aéreos cuyo espíritu solidario y emprendedor se refleja en este trabajo.

A mis familiares, quienes han enumerado largas páginas de preocupación y apoyo.

En fin, a todos los que han hecho posible el desarrollo de esta investigación, por favor perdónenme si existe algún olvido, pero en nada ha de decrecer mi gratitud hacia todas aquellas personas que han deseado mi éxito.

A todos. mil gracias.

RESUMEN

El presente trabajo titulado "Procedimientos de Calidad para el Control de los Inventarios de la Empresa Nacional de Servicios Aéreos, S.A" se desarrolla con el objetivo de elaborar los procedimientos de calidad necesarios para el control de los inventarios en la empresa que permita aumentar la eficiencia de los procesos de gestión económica, contable y financiera. Para su desarrollo fue necesario sistematizar los fundamentos teóricos relacionados con los Sistemas de Gestión de la Información y el conocimiento, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, orientados al Subsistema de Control de Inventarios en las Organizaciones con un enfoque sistémico. Además, diagnosticar la situación del Control de Inventarios y elaborar los procedimientos de calidad necesarios que cumplan con la legislación vigente sobre el tema ajustados a las particularidades específicas que la ENSA, S.A presenta para cumplir con su objeto social. Con la implantación de los dos procedimientos confeccionados: uno para el control de los combustibles y los lubricantes y el otro para el resto de las mercancías inventariadas se constata mayor organización en los almacenes, mejor control y calidad en la documentación relacionada, así como, un aumento de la cultura organizacional relacionada con el Subsistema de Inventario que garantizan la mejora de la eficacia de los procesos de gestión de aseguramiento y gestión económica, así como la seguridad razonable que exigen los aspectos Control Interno de la Organización.

SUMMARY

Work the present titled "Procedures of Quality for the Control of the Inventories of the Company Nacional de Servicios Ae'reos, S.A." is developed with the objective to elaborate the necessary procedures of quality for the control of the inventories in the company that allows to increase the efficiency of the processes of economic management, countable and financial. For his development it was necessary to systematize the theoretical foundations related to the Systems of Management of the Information and the knowledge, the System of Management of the Quality and the System of Internal Control, oriented to the Subsystem of Control of Inventories in the Organizations with a sistémico approach. In addition, to diagnose the situation of the Control of Inventories and to elaborate the necessary procedures of quality that they fulfill the effective legislation on the subject fit to the specific particularities that ENSA, S.A. presents/displays to fulfill their social object. With I to implantation of procedures both made: one for the control of fuels and the lubricants and the other for the rest of the inventoried merchandise is stated greater organization in the warehouses, better control and quality in the related documentation, as well as, an increase of the organizacional culture related to the Subsystem of Inventory that guarantee the improvement of the effectiveness of the processes of management of securing and economic management, as well as the reasonable security that demands the aspects Internal Control of the Organization.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: Marco teórico referencial | 5 |
| 1.1 Sistemas de gestión de la información y el conocimiento en las Organizaciones | 5 |
| 1.1.1 Sistemas | 5 |
| 1.1.2 Información y Conocimiento | 6 |
| 1.1.3 Cualidades de la información económica, contable y financiera | 8 |
| 1.2 Sistema de Gestión de la Calidad | 9 |
| 1.2.1 Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad | 10 |
| 1.2.2 Norma de Calidad ISO 9001:2008 | 11 |
| 1.3 Sistema de Control Interno | 12 |
| 1.4 Subsistema de Inventarios | 15 |
| 1.5 Requisitos del Sistema de Control Interno para el Control de los Inventarios | 15 |
| CAPÍTULO II: Diagnóstico de la situación actual del control de los inventarios y descripción de la propuesta de solución | 18 |
| 2.1 Caracterización de la ENSA, S.A..... | 18 |
| 2.1.1 Caracterización del Sistema de Gestión de la Calidad de la ENSA, S.A..... | 20 |
| 2.1.2 Diagnóstico del Subsistema de Inventarios en la UEB Sancti Spiritus | 20 |
| 2.2 Premisas generales para la construcción de los procedimientos..... | 23 |
| 2.3 Principios en los que se sustentan los procedimientos | 23 |
| 2.4 Procedimientos de Calidad para el Control de los Inventarios de la ENSA, S.A..... | 25 |
| 2.4.1 Procedimiento para la recepción, almacenamiento y manipulación de las mercancías | 26 |
| 2.4.2 Procedimiento para el Control de los Combustibles y Lubricantes | 32 |
| CONCLUSIONES | 54 |
| RECOMENDACIONES | 55 |

INTRODUCCIÓN

Las mejores entidades de todos los tiempos, las que han sobrevivido al paso de los años, han comprendido que el conocimiento se genera a partir de la información y de la actividad de las personas que trabajan en la entidad, por lo cual deben ser protegidos como se hace con los otros activos valiosos. Este conocimiento constituye una ventaja competitiva de la entidad y debe ser conservado y difundido entre sus miembros para que la pericia no pase a ser patrimonio de otros. Estas entidades recogieron lo mejor del conocimiento de sus trabajadores, en manuales de trabajo en forma de libros.

Está probado que los sistemas de gestión del conocimiento son una poderosa herramienta para perfeccionar el trabajo de las entidades, mediante la añadidura de valor a los productos o servicios que estas prestan y mediante la reducción de los costos de producción y los servicios.

Debe ser interés de la dirección de las Organizaciones la conservación y difusión del conocimiento para que llegue, mediante un cuidadoso proceso de disseminación selectiva, a sus destinatarios, a aquellos que necesiten del mismo, como el gerente general, la gerencia media y la gerencia inferior; los funcionarios relacionados con la gestión, entre otros

La Empresa Nacional de Servicios Aéreos, S.A (ENSA, S.A), es una Sociedad Anónima Cubana, dedicada fundamentalmente, a la prestación de servicios aéreos diversos dentro del territorio nacional, al mantenimiento y reparación de aeronaves de la flota que explota, a la capacitación e instrucción de pilotos y técnicos de aviación y a la asistencia técnica. La misma utilizó como estrategia de conservación y difusión del conocimiento la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) Certificado que permite la mejora continua de todos los procesos de la entidad a través de la evaluación de la eficacia de cada uno de ellos. La cual es discutida periódicamente por la dirección para tomar decisiones correctas en función de la satisfacción de las necesidades y/o expectativas de los clientes internos y externos.

Este sistema regula su información a partir de la cultura organizacional de la entidad, de la legislación vigente en el país y en el cumplimiento de los convenios firmados por nuestro país con la Organización Internacional de la Aviación Civil (OACI).

En la ENSA, S.A existen varios almacenes de productos para asegurar las operaciones aéreas que se realizan: de víveres, de piezas técnicas y agregados de aviación, de transporte automotor, de combustible y de bienes intermedios de consumo. El control de los inventarios es ejecutado por las áreas de Aseguramiento, Ingeniería y Contabilidad de la entidad, sin embargo, los procedimientos de trabajo de estas áreas vinculadas a los procesos de Gestión de Aseguramiento, Reparación y Mantenimiento de Aeronaves y Gestión de Recursos Financieros no disponen de un procedimiento que cumpla con todas las regulaciones vigentes relativas al control de los Inventarios. Entre las deficiencias más significativas detectadas al analizar la situación actual se encuentran que:

- § Algunos modelos implantados no disponen de los datos de uso obligatorio que regula la Resolución No. 11-2007 que pone en vigor los datos de uso obligatorio que se tendrán en cuenta al momento de diseñar los modelos del Subsistema de Inventarios.
- § Existe insuficiencia de información para la gestión del conocimiento por parte de la gerencia y del área de aseguramiento, pues las salidas del Sistema Informático implantado carecen de algunos datos necesarios y otras ni siquiera están concebidas.
- § El sistema informático implantado para el Control de los Inventarios no está certificado y no cumple, para su certificación, con lo que establece la Resolución Conjunta del 8 de abril del 2004 del MINISTERIO DE FINANZAS Y PRECIOS y del MINISTERIO DE LA INFORMATICA Y LAS COMUNICACIONES que pone en vigor los requisitos establecidos para LOS SISTEMAS CONTABLES FINANCIEROS soportados sobre las tecnologías de la información.

§ Inexistencia de procedimientos de trabajo que regule las operaciones de los medios de rotación, por lo que la realización del trabajo depende de la calidad del capital humano.

Estas deficiencias generadas por la ausencia de procedimientos de Control de Inventario que cumplan con las leyes y resoluciones vigentes al respecto determinan la **situación problemática** de esta investigación.

Por tal motivo en esta investigación se plantea el siguiente **problema científico**:

¿Cómo implementar los procedimientos de calidad necesarios para el control de los inventarios en los almacenes de la ENSA, S.A?

Para dar solución al presente problema científico se tomó como aspecto general dentro de la investigación y se delimita el siguiente:

Objeto de Investigación: La gestión económica, contable y financiera de la Empresa Nacional de Servicios Aéreos.

Campo de Acción: El Control de Inventarios.

Para dar solución al problema científico se proponen los siguientes objetivos:

Objetivo General: Elaborar procedimientos de calidad para el Control de los inventarios de la ENSA, S.A que permitan aumentar la eficacia de los procesos de gestión económica, contable y financiera.

Objetivos Específicos:

1. Sistematizar los fundamentos teóricos relacionados con el Subsistema de Inventario del Sistema de Control Interno.
2. Diagnosticar la situación actual del Control de los Inventarios en la ENSA, S.A
3. Elaborar los procedimientos de calidad necesarios para el control de los inventarios.
4. Aplicar los procedimientos propuestos como solución.

Como método general de la investigación se propone el método dialéctico materialista para que la misma tenga un basamento científico. Y otros métodos

propios de la investigación. Del **nivel teórico**: histórico-lógico, análisis-síntesis, inducción-deducción los que permiten diseñar el marco teórico de la investigación, así como los métodos del **nivel empírico** tales como la observación, análisis de documentos, y técnicas de análisis estratégicos y contables para el diagnóstico del estado actual los que permiten conocer el estado real del problema de la investigación. Además de la utilización del método de enfoque sistémico.

Con este trabajo se pretende obtener como **resultado teórico** la actualización en materia legislativa del Subsistema de Inventarios del control interno que posibilita la superación de los trabajadores y especialistas de las áreas de aseguramiento, ingeniería y economía; y como **resultado práctico** la elaboración e implantación de procedimientos que permitan el control eficiente de los medios de rotación.

La investigación posee como **novedad científica** la elaboración de procedimientos que permiten el control eficiente de los inventarios.

La investigación se estructura en introducción, desarrollo: dividido en dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Capítulo I: Marco Teórico Referencial.

En este capítulo se exponen temas relacionados con los Sistemas de Gestión de la Información y el conocimiento, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, orientados al Subsistema de Control de Inventarios en las Organizaciones.

Capítulo II: Diagnóstico del estado actual del control de los inventarios y descripción de la propuesta de solución.

En este capítulo se diagnostica la situación actual del Sistema de Inventarios y se elaboran los procedimientos de calidad necesarios para el control de los mismos acorde a las particularidades específicas que la ENSA, S.A presenta para cumplir con su objeto social.

CAPÍTULO I: Marco teórico referencial

Con el propósito de elaborar el marco teórico referencial de este Trabajo de Diploma, se abordan aspectos conceptuales de los Sistemas de Gestión de la Información y el conocimiento en las Organizaciones. Refiriendo que las mismas están compuestas por múltiples sistemas o subsistemas interrelacionados entre sí. En este capítulo se fundamentan temas del Sistema de Gestión de la Calidad, del Sistema de Control Interno, del Sistema de Gestión Económico Financiero, particularizando en el Subsistema de Control de Inventarios y se detallan algunos elementos e importancia de la documentación asociada a cada uno de ellos.

1.1 Sistemas de gestión de la información y el conocimiento en las Organizaciones

Las entidades socioeconómicas u Organizaciones son sistemas creados para lograr determinadas metas y objetivos, para lo cual utilizan personas, edificios y otras construcciones, equipos y maquinarias, materias primas y materiales, recursos financieros, informativos y de conocimientos, adecuados a su objeto social.

El diseño y funcionamiento de los sistemas de información para la gestión contable y financiera de empresas y entidades en general están regidos por la teoría de los sistemas, la teoría de la información y la ciencia de la dirección.

1.1.1 Sistemas

Varias han sido las definiciones de sistema enunciadas por autores conocedores del tema:

Carnota expone que un sistema es un conjunto de elementos, propiedades y relaciones pertenecientes a la realidad objetiva, que representan para la investigación el objeto de estudio. Y añade que un sistema es un todo y como tal es capaz de poseer propiedades y resultados que no se pueden ver de forma aislada y que se producen en determinadas condiciones de espacio y tiempo

Stafford Beer, uno de los precursores de la cibernética, dice que un sistema es cualquier colección cohesiva de cosas que están dinámicamente relacionadas.

Según Ludwig Von Bertalanffy un sistema es un conjunto de relaciones recíprocas entre sus componentes.

Otra definición la ofrece N. Fedorenko, cuando dice:

“Sea P – cualquier propiedad, R - una relación, y M – un grupo de objetos o elementos. Es necesario, aunque no suficiente, que en M se manifieste cualquier relación R para considerar a M como sistema. Los objetos M se convertirán en SISTEMA, solo en el caso de que sobre ellos se cumpla una determinada relación que nos interesa. Esto quiere decir que la relación R deberá gozar de una propiedad P fijada de antemano”.

Utilizar estas definiciones en la vida económica de las entidades, significa aplicar el método del enfoque de sistemas, cuyo principio general estriba en considerar a los procesos, fenómenos, y actividades económicas, contables y financieras, como sistemas, conjunto de elementos interrelacionados entre si y con otros aparentemente ajenos.

El enfoque sistémico es uno de los métodos más usualmente aceptados y utilizados en el proceso de investigación y dirección de los fenómenos.

1.1.2 Información y Conocimiento

La información ha adquirido un valor estratégico para las organizaciones, que no solo se percibe en su contenido, sino también en la oportunidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad con la que se comunica.

J. M. Torres plantea que la información es la acción mediante la cual un sistema trasmite a otro, por medio de señales o indicaciones la posición de un órgano, la magnitud de una medición, el resultado de un cálculo, entre otras.

En esta definición se destaca la existencia de un Sistema Emisor y uno Receptor y por consiguiente, un conocimiento mutuo mínimo por parte de ambos del lenguaje en que se transmite la información. Además, se destaca la existencia de señales, que no es más que el contenido y envoltura de la información. Y también, se habla de indicaciones o datos sobre una situación desconocida.

Según Norbert Weiner, la información es "... la negación de la entropía (), ...el contenido que se intercambia en toda relación comunicativa".

Weiner lleva el concepto de Entropía (Medida de la desorganización del movimiento impredecible de las moléculas de un gas cuando se calienta) a los sistemas para destacar la desorganización de los mismos y entonces afirma que si hay información entonces el sistema está organizado y viceversa

Esta definición asociada a la organización en un sistema. afirma que, si hay información, entonces el sistema está organizado, y consecuentemente, la falta de esta hace que el sistema se desorganice. (entropía en Física es la desorganización de las moléculas)

Stafford Beer, dice que la información mata la variedad y la reducción de la variedad es una de las técnicas principales de la regulación no porque simplifica el sistema por controlar, sino porque lo hace más predecible. El ruido en el sistema, que es la introducción de una variable informativa extraña o la existencia de valores alterados en las variables normales del sistema durante el proceso de captación, manipulación, transmisión, conservación, distribución y utilización de la información de entrada al mencionado sistema; aumenta la variedad y por tanto la incertidumbre, sin aumentar la información

A los directivos y controladores de los sistemas les conviene reducir la variedad ya que así se concentran en la verdadera información y tienen más posibilidades de análisis para tomar decisiones y controlar.

La predictibilidad es uno de los objetivos de los Sistemas de Información y Conocimiento porque si se pueden predecir los estados futuros del sistema se puede influir en ellos. En cambio, el ruido es el cáncer de los sistemas de información pues parece información pero no lo es, confunde y consume recursos ahogando la verdadera información.

Claude Shanon, fundador de la teoría estadística de la información, demostró que solo es información aquella comunicación entre dos elementos de un sistema que transmita un contenido desconocido para el elemento receptor de esa comunicación. Es decir que, la información redundante deja de ser información en el sentido estricto de la palabra.

La cantidad y calidad de la información disponible es una medida del grado de integridad, organización y estabilidad del Sistema

La información es necesaria para dirigir un sistema, pero no es suficiente; es necesario también poseer conocimientos.

El conocimiento contiene información, pero es mucho más que eso. Es la capacidad de utilizar la información que se posee para solucionar problemas prácticos de la entidad en que se labora, de forma tal que se logren los objetivos de esta, en una forma eficiente y eficaz. Este implica el saber hacer: saber cómo, saber qué y saber para qué, lo cual exige la existencia de información relacionada con una determinada actividad, pero también una experiencia y una pericia.

Para que la información se convierta en conocimientos útiles a la entidad debe producirse un proceso cognoscitivo de apropiación y desarrollo.

La combinación razonable de la información y el conocimiento permite que la gerencia actúe exitosamente.

1.1.3 Cualidades de la información económica, contable y financiera

Las cualidades que debe contener toda información contable, elaborada por cualquier empresa radicada en nuestro país, para garantizar su eficacia en la toma de decisiones gerenciales, para ser utilizada por los diferentes usuarios interesados en ella y para cumplir con sus objetivos son:

- Utilidad: La información elaborada debe ser eficaz y eficiente.
- Identificación: Los Estados Financieros deben referirse siempre a personas jurídicas establecidas; a períodos determinados ciertos y a transacciones económicas y financieras específicas de los mismos.
- Oportunidad: La información contable debe brindarse en el tiempo que determine la normativa legal y los requerimientos de la dirección de las empresas, a fin de que se tomen en tiempo y forma las decisiones gerenciales que correspondan.

- Representatividad: Toda información contable debe exponerse en forma adecuada y abarcar todos los hechos económico-financieros que ocurrieron en la entidad.
- Credibilidad: Las informaciones derivadas de la Contabilidad deben ser fidedignas, incorporando a los registros contables exclusivamente aquellas transacciones realmente ocurridas, expresadas en su dimensión correcta y basándose en una terminología precisa, comprensible y sin ambigüedades.
- Confiabilidad: La información contable debe ser creíble y válida, basándose para ello en la captación de datos primarios clasificados, evaluados y registrados correctamente.
- Verificabilidad: El sistema contable establecido debe generar información contable que pueda ser controlada y verificada por terceros, ajenos a su procesamiento.
- Homogeneidad: La información que se procese debe basarse en criterios similares en el tiempo y su aplicación debe ser común a todas las **entidades**.

1.2 Sistema de Gestión de la Calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Lo cual se puede lograr implementando y manteniendo un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

El enfoque a través de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos o servicios aceptables para el cliente.

La utilización de un SGC debe dar confianza, los implicados tienen que encontrar necesaria la sistematización de las actividades que en materia de calidad se realicen durante el trabajo, para evitar cometer errores, detectar defectos y para asegurar la uniformidad y para el mejoramiento continuo. Las

actividades definidas por el sistema deben ser explicadas y asimiladas por los empleados.

La adecuación de un sistema de gestión de la calidad exige que la empresa tenga una organización adecuada a las características y nivel de calidad de los productos/servicios que suministra. En consecuencia cuando se diseña e implanta un sistema en una organización debe planificarse de acuerdo con sus características y ajustarse en todo lo posible a su estructura. Este define e implanta la forma en que se realizan por cada persona las actividades relacionadas con la calidad, para que se pueda repetir su aplicación indefinidamente.

En este Sistema debe quedar definido el ámbito de su aplicación permitiendo realizar su evaluación de forma sistemática.

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad es una actividad continua ya que debe adecuarse periódicamente para mejorar su eficacia, que debe ser medida a través de su evaluación. La estructura del sistema debe ser tal que permita una fácil evaluación y las acciones correctoras consecuentes, deben permitir una vez introducidas, conocer sus resultados a través de otra evaluación y la mejora continua.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad

1.2.1 Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad

La utilización de la documentación en los SGC contribuye a:

- a. lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad
- b. proveer la formación apropiada

- c. la repetibilidad y la trazabilidad
- d. proporcionar evidencias objetivas
- e. evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del SGC.

Los tipos de documentos que se utilizan son:

- a. documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad;
- b. documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de la calidad;
- c. documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;
- d. documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan guías;
- e. documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos;
- f. documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales documentos son conocidos como registros.

1.2.2 Norma de Calidad ISO 9001:2008

Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los SGC, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los SGC. Estos son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido.

Esta Norma Internacional fomenta la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir

- a. declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad
- b. un manual de la calidad
- c. los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional
- d. los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos
- e. los registros requeridos por esta Norma Internacional

1.3 Sistema de Control Interno

La noción de control interno es tan antigua como la contabilidad, aunque hace varias décadas eran prácticamente desconocidas sus funciones como en la actualidad.

La aparición de las grandes organizaciones empresariales que abarcan una gran variedad de operaciones técnicas especializadas y que cuentan con un gran número de trabajadores y de establecimientos en diferentes puntos geográficos ha propiciado una evolución en la concepción del control interno.

Internacionalmente, hoy en día se considera el informe COSO como un punto de referencia obligado cuando se tratan materias de control interno, tanto en la práctica de las empresas como en los niveles legislativos y docentes. Su objetivo primordial es establecer una definición de control interno y un

desarrollo de los conceptos lo más claro posible. En su estudio define el control interno como aquel proceso que se encarga de realizar el consejo de administración, la dirección y el colectivo restante de una entidad, con el propósito de otorgar un nivel razonable de confianza en la consecución de los siguientes objetivos:

- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos de la contabilidad y de las operaciones financieras.
- Proteger los recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente, así como evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funcionales de la entidad (eficacia y eficiencia de las operaciones).
- Asegurar el cumplimiento de las políticas normativas económicas de la entidad.

Acorde a los requerimientos del desarrollo económico administrativo del país y a la necesidad de continuar perfeccionando el Control Interno se aprobó la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República que establece las normas y principios básicos del Sistema de Control Interno en Cuba.

Esta resolución constituye un modelo estándar del Sistema de Control Interno y define este como 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; que se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a preveer y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

De acuerdo con su visión, misión, estrategias, objetivos, características, estructura, competencias y atribuciones, cada órgano, organismo, organización y entidad diseña, armoniza, implementa y autocontrola de forma sistemática su Sistema de Control Interno.

Según esta resolución, en el diseño e implementación del Sistema de Control se deben cumplir siete principios básicos: Legalidad, Objetividad, Probidad Administrativa, División de Funciones, Fijación de Responsabilidades, Cargo y

Descargo y Autocontrol. Además, el Sistema de Control Interno diseñado en las entidades debe tener las características generales siguientes:

- a. Integral: Considera la totalidad de los procesos, actividades y operaciones con un enfoque sistémico y participativo de todos los trabajadores.
- b. Flexible: Responde a sus características y condiciones propias, permitiendo su adecuación, armonización y actualización periódica.
- c. Razonable. Diseñado para lograr los objetivos del Sistema de Control Interno con seguridad razonable y satisfacer, con la calidad requerida, sus necesidades.

El Sistema de Control Interno está formado por cinco componentes interrelacionados entre sí, en el marco de los principios básicos y las características generales, estructurados en normas:

1. Ambiente de Control
2. Gestión y Prevención de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión y Monitoreo

El tercer componente enunciado del Sistema de Control Interno son las Actividades de Control, las cuales son aplicables en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, y tributan a la fiabilidad de la información financiera, al cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes y a la comprobación de las transacciones u operaciones económicas, en el marco de desarrollo de las actividades de la Organización. Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo.

En el componente de Actividad de Control debe incluirse todas las normativas vigentes en el país referida a los Subsistemas del Control Interno: Activos Fijos, Caja y Banco, Inventarios, Nóminas, Otros Registros y Modelos, Tributario, entre otros.

El Sistema de Control Interno es una herramienta que permite establecer niveles de control y evaluación sobre las operaciones contables y financieras de la entidad al servicio de la gerencia o la dirección. La administración eficiente de los recursos materiales y financieros, han estado determinados por los Sistemas de Control Interno, establecidos en los distintos niveles de organización de la actividad económica.

1.4 Subsistema de Inventarios

Este subsistema no constituye un fin en sí mismo, sino que representa un medio para poder llegar a obtener la información requerida para la dirección de la entidad.

Este sistema registra, clasifica y resume en términos monetarios las operaciones económicas que acontecen los inventarios de una entidad y por medio de ella se interpretan los resultados obtenidos. Tiene excepcional importancia para, entre otros aspectos, facilitar la toma de decisiones gerenciales, ya que constituye una eficaz herramienta de dirección; la planeación y el control de las operaciones, el control por áreas de responsabilidad; las coordinaciones de las actividades desarrolladas; la información a los interesados externos, al Consejo de Dirección y al colectivo de trabajadores; la exigencia por parte de la administración y el análisis de la eficiencia; y la formulación, complementación y apreciación de normas administrativas,

La Resolución No. 011/2007, Ministerio de Finanzas y Precios, 18/01/2007 pone en vigor los datos de uso obligatorio que se tendrán en cuenta al momento de diseñar los modelos del Subsistema de Inventarios.

1.5 Requisitos del Sistema de Control Interno para el Control de los Inventarios

El Sistema de Control Interno establece los siguientes requerimientos para la Actividad de Control de los Inventarios:

- La persona del almacén debe contar, medir y pesar todos los productos recibidos, sin tener acceso al documento del suministrador, es decir, ejecutar la recepción a ciegas.

- Las Tarjetas de Estiba tienen que estar actualizadas y colocadas junto a los productos almacenados o en lugar próximo a los que se encuentren a la intemperie o destilen sustancias que deterioren las mismas.
- Los almacenes tienen que ofrecer seguridad y encontrarse limpios y ordenados.
- Los Submayores de Inventario del área contable deben estar al día.
- El almacén tiene que informar las existencias de cada producto en todos los modelos de entradas y salidas, después de anotados estos movimientos y dichas existencias tienen que cotejarse diariamente con las de los Submayores de Inventario, localizándose inmediatamente las diferencias detectadas.
- Cuando el programa automatizado contable y el del Control de Inventarios no estén integrados, se ejecutará el Cuadre Diario en Valores por el Área de Contabilidad.
- El almacén debe contar con listados de los cargos y nombres del personal con acceso al mismo y de los nombres, cargos y firmas del personal autorizado a solicitar u ordenar la entrega de productos.
- Es obligatorio elaborar un Plan anual y efectuar conteos periódicos del 10% de los productos almacenados, sistemática y mensualmente y cuando estos chequeos arrojen diferencias sistemáticas, realizarse un inventario general anual.
- El personal de los almacenes tiene que tener firmadas Actas de Responsabilidad Material por la custodia de los bienes materiales y en caso de faltantes o pérdidas, aplicárseles dicha responsabilidad, de acuerdo con lo regulado por el Decreto-Ley 92-86.
- Cuando se detecten faltantes o sobrantes de bienes materiales se elaborarán los expedientes correspondientes y se contabilizarán inmediatamente, tramitándose y aprobándose dentro de los términos establecidos.
- Las producciones terminadas y las producidas para insumo remitidas a los almacenes tienen que estar amparadas por el documento justificativo de la entrega de éstas.

- Es preciso controlar a través de las Tarjetas de Estiba y de los Submayores de Inventario, los materiales y los equipos por instalar destinados al proceso inversionista, así como los productos recibidos o remitidos en consignación y en depósito.
- En el caso de detectarse diferencias físicas entre lo facturado por ventas de productos y lo recibido como pagos por los clientes, deben elaborarse los expedientes de faltantes correspondientes.
- Debe existir un control eficaz de los útiles y herramientas en uso y éstos verificarse sistemáticamente; elaborándose en caso de detectarse faltantes o sobrantes de estos bienes los expedientes correspondientes, contabilizándose correctamente y aplicándose la responsabilidad material.
- El personal del almacén no puede tener acceso a los registros contables, ni a los Submayores de Control de Inventarios.
- El Área Contable tiene que revisar los precios y cálculos de los productos recepcionados.
- Los inventarios ociosos por exceso o por desuso deben controlarse separadamente y activarse las gestiones para su eliminación.

CAPÍTULO II: Diagnóstico de la situación actual del control de los inventarios y descripción de la propuesta de solución

En este capítulo se diagnostica la situación actual del Sistema de Inventarios y se elaboran los procedimientos de calidad necesarios para el control de los mismos acorde a las particularidades específicas que la ENSA, S.A presenta para cumplir con su objeto social.

2.1 Caracterización de la ENSA, S.A

La Empresa Nacional de Servicios Aéreos, S.A. está dividida estructuralmente para realizar sus funciones en 6 Unidades Empresariales de Base (UEB): Los Palacios, Santa Fe, Colón, Sancti Spiritus, Camaguey y Bayamo.

Las actividades fundamentales que realiza la empresa, aprobadas en su objeto social, son:

- Brindar servicios aéreos de dispersión de productos químicos y biológicos, patrullaje y extinción de incendios.
- Ofrecer servicios de transporte aéreo al Club de Aviación de Cuba y a personas jurídicas nacionales para los saltos de paracaidismo en pesos cubanos y pesos convertibles.
- Ofrecer servicios de transporte de carga en el territorio nacional en pesos cubanos y pesos convertibles.

El conjunto de los servicios que brinda tributa a la misión y visión definidas como:

MISIÓN

“Somos una empresa de la aeronáutica civil, con gran profesionalidad y experiencia, existimos para brindar servicios de dispersión de productos químicos y biológicos, carga, pasaje, extinción de incendios y mantenimiento a nuestra técnica, con eficiencia, rapidez y seguridad en la atención al sector empresarial y comunidades del país, garantizando los más altos niveles de satisfacción y una justa retribución para nuestros clientes, trabajadores y sociedad”.

VISION

“Consolidar el liderazgo de la aviación general en Cuba y ampliar su desarrollo dentro de la economía nacional con aeronaves más eficientes”

La ENSA, S.A y sus UEB cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad Certificado por las Norma de Calidad ISO 9001: 2008 que responde a la Política de Calidad Integrada:

“La Empresa Nacional de Servicios Aéreos S.A., brinda servicios en aeronaves de pequeño porte, así como de mantenimiento y reparación, se propone alcanzar la satisfacción de nuestros clientes, manteniendo un clima laboral adecuado, garantizando con el proceso de capacitación el mejoramiento de las competencias laborales contribuyendo a la consolidación de valores, asegurando la calidad de vida, minimizando el agotamiento de los recursos naturales y la contaminación ambiental en todas nuestras actividades internas y externas, cumpliendo la legislación vigente y siempre sobre la base de la mejora continua”

La UEB Sancti Spiritus posee instalaciones modernas edificadas en el año 1985 y un aeródromo con una pista de 1800 metros de longitud.

Su estructura organizativa se expone en el Organigrama del Anexo II.

Para asegurar oportunamente los productos necesarios para la realización de las operaciones aéreas posee 5 almacenes distribuidos en el área que ocupa la UEB:

| Almacén | Área de Almacén | Cantidad de Productos |
|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Víveres | Víveres | 80 |
| | Reserva | 20 |
| Bienes Intermedios | Misceláneas | 506 |
| | Ocioso | 45 |
| | Lento Movimiento | 36 |

| | | |
|--------------------------------|-------------|------|
| | Reserva | 17 |
| Combustible | Combustible | 18 |
| | Reserva | 5 |
| Piezas de Transporte | Transporte | 322 |
| Piezas y Agregados de Aviación | Técnica | 2133 |
| | Ocioso | 167 |

2.1.1 Caracterización del Sistema de Gestión de la Calidad de la ENSA, S.A

De acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, en la UEB Sancti Spiritus se realizaron los siguientes pasos para asegurar la implantación del SGC:

- a. identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización,
- b. determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c. determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces,
- d. asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e. medir, realizar el seguimiento y analizar estos procesos,
- f. implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

El mapa de procesos resultante de la Organización se expone en el Anexo III

2.1.2 Diagnóstico del Subsistema de Inventarios en la UEB Sancti Spiritus

En el diagnóstico efectuado se evaluó el control interno con la aplicación de la Ley 107/2009 de la Contraloría General de la República, detectándose deficiencias en dicho subsistema en el periodo 2010-2011.

De un total de 5 almacenes, se tomaron 3 como muestra, para un 60 % y de 3102 renglones por 1170404.00 CUC y 938 394. 73 CUP se realizó conteo físico a 480 renglones por 137 430,13 CUC y 104 823. 47 CUP que representan el 15% de los renglones y el 12% de los valores.

En el almacén de Víveres de la UEB el conteo físico arrojó diferencias de 2 renglones, con un faltante de 21.00 CUC y sobrante de 9.76 CUC que representa 0.06% en renglones y 0.002% en valores, lo que se considera no significativo. No obstante, se aplicó lo regulado en el Decreto Ley No .249/07 sobre la Responsabilidad Material al responsable.

Se realizó conteo físico de combustibles y lubricantes de aviación, en el almacén de combustible y de un total de 77 renglones, se revisaron 19, que representa el 25% con un valor de 82402 ,50 CUC y 21890,42 CUP incluyendo la Reserva del Estado. El resultado se relaciona a continuación:

| Tipo de Combustible | Faltante en litro | Sobrante en litro | Volumen litros | Índice en % |
|--|-------------------|-------------------|----------------|-------------|
| Gasolina de Aviación B-100 Línea de Vuelo | | 39 | 19 407 | 0.2 |
| Gasolina de Aviación B-100 Administrativo | 114 | 28 | 36 983 | 0.3 |
| Gasolina A-83 | | | 6 867 | 0.004 |
| Diesel | | 23 | 6 311 | 0.004 |

Las diferencias se encuentran dentro de los parámetros establecidos, que permiten un error de 0.5% del volumen existente, como resultado del método volumétrico empleado para el aforo de los recipientes para almacenamientos de líquidos comerciales establecidos en la norma Cubana NC90-04-01,81. Así como mermas naturales que ocurren en la manipulación y gaseado.

Estas variaciones se obtienen por la medición diaria, que se compara con la existencia en la tarjeta de estiba y la diferencia se registra en el modelo

establecido por el organismo. Balance Físico Operativo, resultado que se analiza semanal, ajustando las mermas naturales. Estas en el periodo diagnosticado se encuentran por debajo de los índices establecidos.

Los modelos Vales de Entrega, Devolución, Transferencia entre almacenes y Ajustes de Inventario, son numerados por el técnico de combustible y el encargado del almacén, personas que los confeccionan y tienen la custodia, despacho y medición del combustible; presentan saltos en los consecutivos. Incumpliendo con ello las regulaciones del Control Interno establecidas en el Componente Actividad de Control.

Los almacenes cumplen con las condiciones de seguridad que garantizan la integridad física de los productos, tienen firmadas Actas de Responsabilidad Material por la custodia de las mercancía, se realiza cuadro diario de las existencias físicas y valor, existe evidencias de conteo físico periódicos del 10 por ciento mensual y se cumple con el plan aprobado por meses. Todos los documentos confeccionados son inhabilitados en los escaques no utilizados y se encuentran firmados por las personas facultadas, los vales de Entrega o Devolución están amparados por la solicitud de materiales, firmadas por las personas autorizadas a su aprobación y aunque este último modelo se encuentre foliado, no se entrega mediante registro a los que lo utilizan

El Sistema de Control Interno establece los requerimientos para la Actividad de Control de los Inventarios y basado en ello se detectaron las siguientes deficiencias:

- No existe evidencia de la realización de conciliación y cuadro diario de las existencias físicas según tarjeta de estiba y los submayores de inventarios de las mercancías con movimiento en el día.
- Los productos y mercancías almacenadas en muchas ocasiones están sin codificar, ello motiva que a veces se traten como productos diferentes al mismo producto.
- No tiene manual de trabajo administrativo por lo que la operación se realiza en forma espontánea, sin rigor en el control interno.

- El almacén no cuenta con el listado de cargos y nombre del personal con acceso al mismo.
- Existen tarjetas de estiba de algunos productos fuera del lugar establecido.
- El documento de los nombres, cargos y firma del personal autorizado a solicitar u ordenar la entrega de productos no esta actualizado.

Resultados similares se obtienen al diagnosticar el Control de Inventarios en otras UEB de la ENSA, S.A según consta en el Expediente Único de Auditorías de la ENSA, S.A.

2.2 Premisas generales para la construcción de los procedimientos

La construcción de los procedimientos se realiza sobre las premisas siguientes:

- Motivar a las organizaciones a aplicar un enfoque basado en procesos.
- Desarrollar la Cultura Organizacional sobre la base de la aplicación de las regulaciones de Control Interno.
- Estimular a las organizaciones a desarrollar sus actividades bajo la filosofía del enfoque sistémico.
- Es una parte importante del proceso de planificación estratégica en la organización
- Consolidar el proceso de Gestión de Aseguramiento orientado al cliente interno y externo.
- Las técnicas y herramientas desarrolladas para la implementación de los procedimientos garantizan el mejoramiento continuo.
- Asegura el desarrollo sostenible que es producir hoy sin comprometer el futuro: garantizar el futuro y satisfacer el presente.

2.3 Principios en los que se sustentan los procedimientos

Los principios que sustentan los procedimientos desarrollados son los siguientes:

1. Adaptabilidad: puede ser aplicado en cualquier almacén de este tipo del país.
2. Generalidad: puede usarse como herramienta metodológica para realizar estos estudios en otros procesos semejantes.
3. Mejoramiento continuo: se materializa en la evaluación de la eficacia de los procesos que establece el SGC
4. Pertinencia: la posibilidad de ser aplicado integralmente en las condiciones actuales.
5. Consistencia: se definen los pasos lógicos de ejecución de este tipo de estudios.
6. Suficiencia: se dispone de toda la información que se requiere para su aplicación

De Control Interno:

7. Legalidad. Están en correspondencia con lo establecido en la legislación vigente, para el diseño, armonización e implementación de los Sistemas de Control Interno para el desarrollo de los procesos, actividades y operaciones, tal como lo consigna el Reglamento de la Ley No. 107 en el artículo 78.
8. Objetividad. Se fundamentan en un criterio profesional a partir de comparar lo realizado de forma cuantitativa y cualitativa, con parámetros y normas establecidas.
9. Probidad administrativa. Promueven la correcta y transparente administración del patrimonio.
10. 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.
11. Fijación de responsabilidades. 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.


12. Cargo y descargo. Máximo control de lo que entra y sale. 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.

13. Autocontrol. Autoevaluación del proceso de gestión de inventarios y corregir las fallas e insuficiencias

2.4 Procedimientos de Calidad para el Control de los Inventarios de la ENSA, S.A

El tratamiento de los productos que se encuentran en los almacenes de Víveres, Bienes Intermedios, Piezas y Agregados de Aviación y Piezas de Transporte difiere de los del almacén de Combustible. Por consiguiente, se propone incorporar dos procedimientos al Proceso de Gestión de Aseguramiento del SGC. El primero, Procedimiento para la recepción, almacenamiento y manipulación de las mercancías y el segundo Procedimiento para el Control de los Combustibles y Lubricantes.

2.4.1 Procedimiento para la recepción, almacenamiento y manipulación de las mercancías

| | | | | | | |
|--|--|---------------|-------|--------|---------------|-------|
|  | Recepción, Almacenamiento y Manipulación de las Mercancías | | | PG 26 | | |
| | | | | Rev. | Pág. | |
| <h3>CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO</h3> | | | | | | |
| Elaborado por: | | Revisado por: | | | Aprobado por: | |
| Nombre | Firma | Nombre | Firma | Fecha: | Nombre | Firma |
| | | | | | | |
| Este documento es propiedad de la ENSA S.A., queda prohibida su reproducción total o parcial sin la debida autorización. | | | | | | |

Seguidamente se describe el contenido del procedimiento general de calidad PG-25 para la recepción, almacenamiento y manipulación de las mercancías.

1. Objetivo

Establecer la metodología que permita ordenar la actividad de Almacenamiento y Manipulación en los almacenes de la ENSA S.A., estableciendo las acciones a realizar para la recepción, control y salida de las mercancías.

2. Alcance

Es aplicable a todos los almacenes pertenecientes a la ENSA S.A.

3. Referencias

- § Resoluciones 403, 5092 e Instrucción 1790 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- § PG 01 "Control de la Documentación y los Registros"

4. Términos y definiciones

Recepción a ciegas: Es la acción de chequear la mercancía antes de darle entrada al almacén, teniendo en cuenta las cantidades y el estado de la misma. Esto crea un "Informe de Recepción" que constituye un documento primario del almacén que refleja las cantidades físicas reales que hay que darle entrada.

Tarjeta de estiba: Es el documento que identifica al producto por el nombre, ya sea genérico, específico o variedad, su codificación, unidad de medida con que se controla y los por menores del movimiento de entradas y salidas del producto, especificando las cantidades en existencia, las despachadas, actualizando el saldo en la misma y haciendo referencia al documento primario correspondiente. Esta tarjeta es colocada junto al producto o lo más próximo a él.

UEB: Unidad Empresarial de Base

5. Responsabilidad y autoridad

Las Responsabilidades y Autoridades del personal encargado de los almacenes se describen a continuación:

Responsabilidades:

Corresponde al encargado del almacén:

- Controlar y responder sobre los medios bajo su custodia
- Entregar cualquier documentación que le pida la auditoría.
- Trabajar por el procedimiento de calidad.
- Controlar el cumplimiento de la guía de Control Interno.
- Extraer los productos declarados reservas.
- Limpieza y organización del almacén.
- Conservación de los medios bajo su custodia.
- Cumplimiento de acceso del personal autorizado.
- Certificado de actualización de los medios de medición.
- Mantener al día la documentación del almacén.
- Controla la vigencia de los documentos con firmas autorizadas.
- Rotar los medios en existencias siempre que estos lo permitan.
- Contar los productos físicos al entrar al almacén
- Cumplir con el horario de despacho establecido.

Autoridades:

- No dar salida a productos que no están debidamente documentados.
- No aceptar solicitudes de materiales de productos que no se le realice la entrada al almacén.
- Informar de los productos que se vencen para la fecha de fabricación.
- No despachar productos cuando los instrumentos de medición no estén verificados.
- No entregar productos dudosos en su calidad.
- Paralizar las entregas de productos cuando se realiza inventarios.
- No recepcionar productos sin la existencia física de los mismos.
- No despachar mercancía cuando los documentos están incompletos o con enmiendas

Es responsabilidad del Director de la Empresa la aprobación de este procedimiento, así como del Director de Aseguramiento su implantación. Los Directores de UEB, Puntos Operativos y personal encargado de los almacenes, son los responsables del cumplimiento de lo establecido en el mismo.

6. Desarrollo

6.1 Entrada de la mercancía al almacén

Una vez que llega la mercancía al almacén, ésta es debidamente manipulada por los dependientes del mismo, colocándose en el área de recepción y procediéndose a hacer la recepción a ciegas. Debe tenerse en cuenta los siguientes criterios de aceptación: Que la mercancía cumpla con las especificaciones solicitadas, esté en buen estado físico, que coincida la cantidad con la factura y no esté vencida.

Del resultado, el encargado de la recepción emite un “Informe de Recepción”, del cual se envía el original al área de Contabilidad y archivándose una copia en el almacén. (Anexo IV)

6.2 Confección o actualización de las tarjetas de estiba

Después de elaborado el Informe de Recepción se actualiza por el responsable del almacén la “Tarjeta de Estiba” y se procede a colocar la mercancía en el área correspondiente, según el tipo de producto. (Anexo V)

Cuando la mercancía es de nuevo ingreso en el almacén se le confecciona la “Tarjeta de Estiba”, anotándose en ella los datos correspondientes, según el tipo de producto. La misma debe ser colocada junto al producto, excepto en los casos que por sus características, grasosas, refrigeradas o al intemperie., no sea adecuado, por lo que la tarjeta debe ubicarse en un lugar visible, seguro y accesible al dependiente del almacén.

6.3 De los faltantes y/o averías al chequear la mercancía

Al chequearse la mercancía y detectarse faltantes, sobrantes o averías, se confecciona un informe de reclamación y se le comunicará de inmediato al comprador, entregando las correcciones al área de aseguramiento y contabilidad para su chequeo y control.

6.4 Despacho o entrega de la mercancía

Al recibir el modelo de “Solicitud de Materiales”, (ver anexo 3), y el despacho a realizar es dentro de la propia UEB o en el Nivel Central, la mercancía se chequea en presencia del cliente, llenándose el documento “Vale de Entrega o Devolución”, (Anexo VI) que deja evidencia del despacho. Si por condiciones excepcionales es necesario realizar el despacho entre almacenes de distintas UEB o del Nivel Central se utiliza el modelo “Transferencia de Materiales entre Almacenes”, (Anexo VII), donde se anotarán los datos de la persona que traslada la mercancía, los cuales son verificados por el carné de identidad u otro documento legal que lo acredite, así como la chapa del vehículo y la fecha en que se realizó el despacho, dejando como constancia el nombre, la firma y el número del Carné de Identidad del cliente y el nombre y la firma del dependiente o persona designada a realizarlo.

6.5 Entrega de las facturas o transferencias

Una vez firmados por ambas partes los “Vales de Entrega o Devolución” o los de “Transferencia de Materiales entre Almacenes”, son entregados al cliente

una copia, otra copia se queda en el almacén y el original se envía para contabilidad, para su procesamiento.

6.6 Roturas, defectos o mermas en las mercancías

Los productos defectuosos, rotos o que presenten mermas, se almacenarán en un área aparte, debidamente identificada y previa elaboración de un acta. Se investigan las causas que produjo el problema y se comunica al jefe de aseguramiento y a contabilidad. Además se llena el modelo “Ajuste de Inventario”, (Anexo VII) y el producto es llevado a merma actualizándose la Tarjeta de Estiba que le corresponda.

6.7 Manipulación de las cargas y seguridad del almacén

Para garantizar la máxima seguridad en los almacenes se aplican las normas de protección y seguridad establecidas, siguiendo para ello, las regulaciones e indicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), así como las de manipulación de las cargas según el tipo de mercancía, manteniendo el cuidado en la estabilidad de las estibas para una correcta protección de los productos, manteniéndose en todo momento los reglamentos de seguridad .

7. Registros

Todos los modelos que se adjuntan a este procedimiento constituyen registros establecidos por el Ministerio de Finanzas y son de obligatorio cumplimiento por la empresa.

“Informe de Recepción”. Anexo 1

“Tarjeta de Estiba”. Anexo 2

“Solicitud de Materiales”. Anexo 3

“Vale de Entrega o Devolución”. Anexo 4

“Transferencia de Materiales entre Almacenes”. Anexo 5


“Ajuste de Inventario”. Anexo 6

7.1 Distribución y archivo

Este procedimiento se distribuirá en cada una de las áreas de la empresa que posea almacén. Los documentos pertenecientes al año en curso se archivan

por un período de un año conservándose en el archivo activo, luego pasan a formar parte del archivo pasivo los cuales se conservan por un período de tres años.

2.4.2 Procedimiento para el Control de los Combustibles y Lubricantes

| | | | | | | |
|---|---|---------------|-------|--------|---------------|-------|
|  | Control de los Combustibles y Lubricantes | | | PG 25 | | |
| | | | | Rev. | Pág. | |
| <p>CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO</p> | | | | | | |
| Elaborado por: | | Revisado por: | | | Aprobado por: | |
| Nombre | Firma | Nombre | Firma | Fecha: | Nombre | Firma |
| | | | | | | |
| <p>Este documento es propiedad de la ENSA S.A., queda prohibida su reproducción total o parcial sin la debida autorización.</p> | | | | | | |

Seguidamente se describe el contenido del procedimiento general de calidad PG-26 Control de los Combustibles y Lubricantes

1. Objetivo:

Establecer la metodología para la planificación, contratación, control de las existencias diarias así como el almacenamiento, distribución de combustibles, lubricantes, aceites y líquidos especiales, cumpliendo con todas las normas de calidad establecidas y garantizando un servicio seguro y eficaz en las operaciones aéreas.

2. Alcance:

Este procedimiento se aplica en las áreas de la ENSA S.A. donde intervengan las operaciones aéreas, donde se almacene, distribuya y controlen combustibles de aviación, auto transporte, lubricantes y líquidos especiales.

3. Referencias:

- § PG-26 “Recepción, Almacenamiento, y Manipulación de las Mercancías”.
- § PG-03 “No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas”.

- § Plan de Explotación de Equipos Especiales y Transporte.
- § Indicación del Director de la ENSA S.A. para el cálculo y control de las mermas de los combustibles.
- § PG-01 “Control de la Documentación y los Registros”.
- § PG-15 “Aseguramiento Metrológico”.
- § FP-07 “Gestión de Aseguramiento”

4. Términos y definiciones:

ENSA.SA: Empresa Nacional de Servicios Aéreos S.A.

ECASA S.A.: Empresa Cubana de Aeropuertos y Servicios Aeroportuarios.

INIMET: Instituto Nacional de Investigaciones Metrológicas.

MEP: Ministerio de Economía y Planificación.

UEB: Unidad Empresarial de Base.

5. Responsabilidad y Autoridad:

El especialista de combustible de la Oficina Central es el responsable de la elaboración del presente documento. La revisión del mismo es responsabilidad del Director de Aseguramiento y la aprobación del Director General de la ENSA S.A. El Director de Aseguramiento de la Empresa, los Jefes de Aseguramiento de las UEB y los especialistas de combustibles, son los responsables de exigir el cumplimiento del mismo.

Las Responsabilidades y autoridades del personal vinculado al cumplimiento de este procedimiento están descritas en el Anexo 1

6. Desarrollo:

6.1. Planificación:

6.1.1. Para la Planificación del combustible de aviación (B-100) el Especialista de Combustible del Nivel Central tiene en cuenta el tipo de aeronave y operaciones a realizar por lo que debe proceder como sigue:

- Recibe de la Dirección Comercial, a partir del II Semestre del año anterior al que se planifica, todas las horas productivas e improductivas

según los servicios que se brindarán solicitados por los diferentes clientes, estas se entregan por escrito en documento firmado por esta Dirección.

- Recibe por escrito en documento firmado por el Director de Ingeniería, la cantidad de horas de vuelo que se ejecutarán y los índices de consumo establecidos para las horas de vuelos (productivas e Improductivas) y horas en tierra por tipo de aeronave.
- Recibe de la CACSA. por escrito los precios de la tonelada de combustible aprobados para la planificación.
- El Especialista de Combustibles suma las horas de vuelos productivas, improductivas, más el 47.8 % de las horas de vuelo en tierra y las multiplica por el índice de consumo ya establecido por la Dirección de Ingeniería. Esto da la cantidad de Litros a consumir y el valor se divide entre el factor de conversión que está vigente en ese momento certificado por CUPET, en el documento de nombre “FACTORES DE CONVERSION DE UNIDADES DE VOLUMEN A UNIDADES DE MASA” (que nos reporta cantidad de litros en una tonelada), obteniendo como resultado la cantidad de toneladas a planificar.
- A partir de las cantidades de toneladas de combustible que se necesitan, se multiplican por el precio de la tonelada, obteniéndose el presupuesto que se necesita para brindar el servicio planificado.

6.1.2. Para la planificación del lubricante de aviación A-120, el especialista de combustible del Nivel Central realiza los mismos pasos del punto 6.1.1. .

6.1.3. Los combustibles de Auto Transporte (gasolina especial, regular y diesel) se planifican por el Especialista de transporte del Nivel Central por tipo de combustible a emplear:

- Calcula según las operaciones que se van a realizar, la cantidad de Kilómetros a recorrer o moto horas a trabajar por la norma de consumo según fabricantes de los motores, esto refleja la cantidad de litros necesarios por tipo de combustibles. Esta cantidad en Litros se convierte

en Toneladas según los factores de conversión certificado por CUPET en el documento que se hace referencia en apartado 6.1.1, inciso 4.

- Calculadas las cantidades de toneladas de combustibles a utilizar se clasificarán en dos grupos:
 - Equipos tecnológicos (prestan servicios internamente en el aeródromo como son Grupos Electrógenos, Planta de arranque de Aeronaves, Pailas de combustibles, Tractores, Motobombas, Montacargas, Abastecedores con aire comprimidos, Estaciones Compresoras, Chapeadoras y Remolcadores de Aeronaves) utilizarán combustible servido por tiro directo de CUPET en nuestros servicentros.
 - El resto de los equipos (prestan servicio utilizando la vía Pública) utilizarán el combustible por Tarjetas Magnéticas servido en los Servicentros de CUPET-CIMEX y ORO NEGRO
- Ya clasificadas las necesidades se multiplican por los precios de la toneladas indicada por la CACSA para el Tiro Directo y Tarjeta Magnética, obteniéndose el presupuesto necesario para brindar el servicio planificado, esta cifra tiene variación según la aprobación de cifras directivas aprobadas por el MEP para la CACSA.

6.1.4. Los lubricantes terrestres se planifican por el especialista de transporte, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Cantidad de Km a recorrer según el Plan de Explotación para el año.
- Cantidad de Mantenimientos Técnicos Preventivos Planificados No-1, No-2
- Tipos de Motores Instalados.

Los resultados son entregados por el especialista de transporte al especialista de combustible, para que sean incluidos en RG-25-01.

6.1.5. Para la planificación de los Solventes y líquidos especiales, el Especialista de combustibles del Nivel Central recibe por escrito en documento

firmado por el Director de Ingeniería, la cantidad de litros a utilizar en los talleres de Aviación según los mantenimientos planificados, esta cifra se la multiplica por el precio indicado por la Dirección de Aseguramiento de la CACSA obteniéndose el presupuesto necesario para el año, volcando los datos en el RG-25-01.

6.1.6. El Especialista de Combustibles elabora el Plan del año, RG-25-01 “Plan Anual de Portadores Energéticos“, (ver anexo 2), y lo presenta al Director de la ENSA S.A. en el último trimestre para su aprobación, enviándosele a todas las UEB para su cumplimiento una vez aprobado. Si durante el año se hacen reajustes al plan, se realizan las mismas operaciones.

6.2.1. Contratación de los Combustibles y Lubricantes por Tiro Directo:

El Especialista de Combustible de la Dirección de Aseguramiento de la ENSA S.A. solicita a la Dirección Comercial de CUPET Nacional en el último Trimestre del año el Contrato de Suministro por Tiro Directo de Combustibles de Aviación B-100, Auto transporte, Solventes y otros combustibles, el cuál es analizado con el Director de Aseguramiento, la Asesora Jurídica y el Director Económico, una vez revisado el mismo, es firmado por el Director General de la ENSA S.A. y el Director Comercial de CUPET, archivándose el original en el Departamento Jurídico de la Empresa.

6.2.2. Contratación de los Combustibles por Tarjetas Magnéticas:

El Especialista de Transporte de la Dirección de Aseguramiento y de las UEB de la ENSA S.A. solicitan a las Direcciones Comerciales de las oficinas de CUPET-CIMEX Provinciales en el último Trimestre del año el Contrato de Suministro por Tarjeta Prepagada de Combustibles de Auto transporte, servicio de venta de piezas y servicio de insumos para mantenimiento, el cuál es analizado por el Director o Jefe de Aseguramiento, la Asesora Jurídica y el Director o Jefe Económico de las UEB o Nivel Central de la ENSA S.A. una vez revisado el mismo, es firmado por el Director General de la ENSA S.A. o Director de la UEB y por el Director Comercial de CUPET-CIMEX de la Provincia, archivándose el original en los Departamentos Jurídicos de cada unidad según corresponda.

6.2.3 Contratación de los Aceites de Aviación y Líquidos Especiales:

La Contratación de los aceites, lubricantes y líquidos especiales de Aviación se realiza a la Empresa Importadora de la Aviación Aviaimport S.A., el Especialista de Combustible de la ENSA S.A. en el último trimestre del año realiza la solicitud por escrito a Aviaimport S.A. de las necesidades previstas para el año y los plazos de entrega, presentada por ellos la oferta del o los proveedores se procede a la revisión del Contrato por el Director de Aseguramiento, la Asesora Jurídica y el Director Económico, concluída esta operación, es firmado por el Director General de la ENSA.S.A. y el Director Comercial de Aviaimport S.A., el original es archivado en el Dpto Jurídico de la Empresa

6.2.4 Comercialización de los lubricantes:

Los lubricantes del transporte automotor se compran descentralizadamente por cada una de las UEB con que cuenta la ENSA S.A., los Especialistas de Combustibles y técnicos de Combustible realizarán contratos descentralizados en sus Provincias con las Comercializadoras territoriales de CUPET para la compra de estos productos.

6.3. Solicitud a CUPET

6.3.1. La solicitud semanal de combustible de aviación se discutirá en la Dirección General de la ENSA S.A., con la participación del Director General o Director Adjunto, Especialista de Combustible del Nivel Central y Director de Aseguramiento, analizándose las necesidades por UEB y Puntos Operativos según las existencias, horas de vuelos y días de coberturas , el resultado del análisis se reflejará en el RG-25-02 "Solicitud Semanal de Combustibles a CUPET ", (ver anexo 3) con la firma del Director General y el cuño, el que se enviará por FAX ó CORREO al día siguiente por el Especialista de Combustible de la ENSA S.A. al Representante de ECASA S.A. en la terminal 320 de CUPET en Matanzas, archivándose por el Especialista de Combustibles.

6.4. Conciliación:

6.4.1. En los primeros 6 días hábiles de cada mes se efectúa la conciliación del combustible de aviación recibido por CUPET, en la terminal 320 de Matanzas, en la que participan el Especialista de Combustibles o Técnico de Contabilidad

de la Dirección de Aseguramiento de la ENSA S.A. y el representante de ECASA S.A.. La misma se firma por ambas partes, en el registro "Conciliación con el Cliente" (ver anexo 4). Este registro lo emite CUPET y mantiene el formato establecido por esta entidad. El original de este documento queda en poder del Especialista de Combustibles de la ENSA S.A. archivándose por período de un año, una copia se entrega al Departamento de Contabilidad de la ENSA, SA.

6.4.2. La conciliación de los combustibles de Auto transporte y otros combustibles se efectúa por el Especialista de Combustibles o Técnico de Contabilidad de la Dirección de Aseguramiento de la ENSA S.A. en la oficina comercial de CUPET Nacional en Ciudad de la Habana en los primeros 15 días de cada mes, empleando el mismo registro establecido por CUPET, (ver anexo 4), del cual se queda con una copia el Especialista de Combustibles de la ENSA S.A. archivándose por período de un año; otra copia se entrega al Departamento de Contabilidad de la ENSA S.A.

6.5. Transportación y entrega del combustible:

Para la Transportación de los combustibles a Nivel Nacional, el Especialista de Combustible de la ENSA S.A. solicita a la Empresa TRANSCUPET Matanzas en el último trimestre del año el Contrato del servicio, luego se procede a la revisión del Contrato por el Director de Aseguramiento, la Asesora Jurídica y el Director Económico, una vez revisado el mismo, es firmado por el Director General de la ENSA S.A. y el Director Comercial de TRANSCUPET, este es archivado en el Departamento Jurídico de la Empresa.

6.5.1. La transportación de los combustibles de aviación sólo podrá ser posible si se cuenta con el Certificado de Calidad del producto, emitido y firmado por el Jefe del laboratorio del proveedor.

El combustible de aviación que se extrae de los Concentrados de combustibles de la ENSA S.A. y ECASA S.A. se realizará por los operadores de las pailas y Cisternas de Combustibles de la ENSA S.A., siempre acompañado por una persona designada por el Jefe de Aseguramiento de la unidad correspondiente, siendo responsabilidad del último la rotación del personal acompañante, sellándose todos los registros de acceso al combustible registrándose los

números de sellos en el RG-25-03 “ Control de Sellos en los Concentrados de Combustibles” y el RG-25-04 “Control de sellos en Equipos Móviles” dispuesto para cada equipo ver Anexo 5 y 6 respectivamente.

Los equipos de CUPET que transportan el combustible de Aviación al llegar a los destinos de la ENSA S.A., son recibidos por el Especialista de combustible o Técnico de Combustible y el Encargado del Almacén, quienes realizarán los siguientes pasos:

1. Guiará al equipo (Cisterna) para que se sitúe en el área dispuesta para la operación de descargue
2. Verificará el apagado del motor de la cuña tractora o camión y chequeará que se encuentren situados los calzos en las ruedas motrices
3. Mantendrán al equipo de 15 a 20 minutos sin realizarse ninguna operación, para lograr el reposo total del producto.
4. Inspeccionarán la colocación (fijación) y numeración del sellaje según los registrados en la factura en presencia del responsable de la carga por CUPET y firmaran la conformidad del sellaje en el RG-25-05 “Modelo conformidad del sellaje”, (ver anexo 7)
5. Verificarán la vigencia de la Tarjeta de Certificación de Aforo y correspondencia con las matrículas dispuestas en el documento y las existentes en los Equipos que realizan la operación
6. Abrirán las escotillas superiores, en presencia del responsable de la carga por CUPET para observar el nivel del combustible, que corresponda con las indicaciones de las flechas instaladas en los depósitos (tanques) y comprobarán las existencias de agua utilizando pasta sensible.
7. Extraerán muestras de combustible en presencia del responsable de la carga por CUPET, en recipientes (pomos de cristal) dispuestos en nuestras unidades, de cada uno de los depósitos por separados (tanques) por las válvulas de los sedimentadores (Drenajes) y realizaran un análisis visual de impurezas de agua, partículas

mecánicas y coloración, extrayéndose como máximo 5 Lts por producto.

8. Las muestras finales se guardaran selladas y custodiadas en locales establecidos en el área de combustible durante 72 horas y se anotarán en los recipientes lo siguiente datos:

- Producto
- Fecha de extracción
- Tanque Número
- Matrícula del Vehículo
- Procedencia

9. Las muestras testigos luego de transcurridas las 72 horas pasarán a los inventarios de los depósitos de Drenajes del concentrado de combustible como combustible degradado, recepcionándose como Gasolina Regular B-90 según lo establecido por contabilidad y el PG-26, mezclándose con la gasolina regular B-90 y pasa a ser utilizado en el transporte automotor. Al existir alguna anomalía en los puntos inspeccionados como son:

- Vencimiento de la certificación de Aforo o no correspondencias con las matrículas descrita en el documento y las existentes en los equipos.
- Violación de sellos o no correspondencia con los registrados en la Factura.
- El nivel de combustible por debajo del área de la flecha (no tope la superficie inferior de la flecha)
- Existencia después de la extracción de las muestras establecidas por tanques de contaminación por presencia de agua o partículas mecánicas excedida de la cantidad dispuesta para la extracción en el punto 7.
- Diferente coloración del líquido entre recipientes (tanques)

10. El encargado de la operación por la ENSA S.A., con la presencia del responsable de la carga por CUPET comunicarán de inmediato las

anomalías detectadas al Jefe de Aseguramiento de la UEB y Director de la UEB o Punto Operativo, analizándose según la gravedad de lo sucedido y se determinará por parte de la Dirección de la UEB:

- a. Continuidad de la operación del descargue
- b. Descargue del combustible en otro depósito sin mezclarse y enviar muestras al Laboratorio de ECASA S.A. ó CUPET para los combustibles terrestre y solventes
- c. Decidir que el combustible sea devuelto a su lugar de origen (CUPET- Terminal 320 Matanzas) y que los gastos ocasionados en la transportación correrán por dicha entidad.

Cuando el combustible es transportado internamente por nuestros equipos desde nuestras bases (concentrados de combustibles) y existen anomalías como las anteriores, se depurará la responsabilidad de lo sucedido, tomándose medidas al respecto con los infractores, si el combustible se determina que está contaminado y no cumple las normas para ser utilizado en la aviación, se depositará en los depósitos de drenaje que existen en nuestros concentrados de combustibles, convirtiéndose en combustible degradado, recepcionándose como Gasolina Regular B-90 según lo establecido por contabilidad y el PG-26, mezclándose con la gasolina regular B-90 y pasa a ser utilizado en el transporte automotor.

6.5.2 Luego de autorizarse el descargue del combustible se ejecutan los siguientes pasos:

1. Conexión de la toma a tierra de la cisterna.
2. El Técnico de Combustible o el Encargado del Almacén realizarán la medición del combustible y el agua existente en el depósito escogido para el almacenamiento, mediante una vara de combustibles según establece el PG-15 y realizarán las anotaciones en el RG-25-06 "Control de Mediciones Diarias de Combustibles (ver anexo 8.)
3. Se abren las válvulas que se utilizarán en la recepción y descargue por el concentrado y la cisterna.

4. Se pone en funcionamiento la bomba de succión del concentrado de combustible.
5. Al realizarse la succión de todo el combustible de cada uno de los depósitos de la cisterna se cierran las válvulas de entrada a los tanques del concentrado y se ejecuta la desconexión de la bomba.
6. Desconectar las mangueras conectadas a las tomas de distribución de las cisternas y extrae en un recipiente limpio los residuos de combustibles que puedan quedar en las mangueras, depositando este en pailas
7. Después de pasados no menos de 30 minutos de puesto el tanque del concentrado en reposo se realizarán tres (3) mediciones para lograr mayor exactitud, luego a esta medición seleccionada se le resta la medición inicial realizada (en el punto 2 de este apartado), antes de ejecutarse la operación de descargue y obtener la cuantía de combustible depositado en el recipiente (tanque) del concentrado de combustible anotándose en el RG-25-06 antes mencionado la cantidad de combustible que entró al concentrado actualizándose la existencia.
8. Contabilizar la cantidad de combustible recepcionado a través del Litrómetro conectado a salida de la bomba.
9. Proceder al sellaje de todas tapas, válvulas de acceso al combustible, según RG-25-03 (ver anexo 5)
10. Seguidamente se procede a dar cumplimiento a lo establecido en el PG-26 (Recepción, almacenamiento y manipulación de mercancías en almacenes)

6.5.3 Distribución interna entre UEB con carros cisternas y Pailas de combustibles de la ENSA S.A.

Las operaciones para el llenado de los carros cisternas y pailas de combustibles las realizarán el Técnico de Combustible, el Encargado del Almacén y el Operador de Equipos Especiales en Turno:

1. El Operador de equipos Especiales estacionará el camión Cisterna o paila de combustible en el área de cargue.
2. Colocación de los calzos en las ruedas motrices
3. Conexión de los aterramientos Carro-tierra/ carro-concentrado
4. Conexión de la manguera en la toma de cargue o boca superior de llenado.
5. Medición mediante una vara certificada por INIMET del combustible existente en el depósito del concentrado de combustible actualizando el RG-25-06 (ver anexo 8)
6. Se abren las válvulas de salidas del o los tanques del concentrado y de entrada del tanque del camión cisterna o paila de combustible y se ejecuta la conexión de la bomba
 - Bomba del concentrado de combustible para el llenado a presión exterior
 - Bomba de la Cisterna o paila de combustible para el auto llenado
 - Bomba de un equipo ajeno intermedio (paila de combustible) entre la Cisterna y Concentrado de combustible
7. Al efectuarse el llenado de la Cisterna o paila se cierran las válvulas de entradas y salida respectivamente (Cisterna-Concentrado) y se ejecuta la desconexión de la bomba
8. Después de pasados no menos de 30 minutos de puesto el tanque del concentrado en reposo se realizarán tres (3) mediciones para lograr mayor exactitud, luego a esta medición seleccionada se le resta la medición inicial realizada (en el punto 5) antes de ejecutarse la operación de descargue y obtener la cuantía de combustible depositado en el tanque de la Cisterna o paila de combustible y se actualizará 3 veces el RG-25-06 (ver anexo 8.)
9. Contabilizar la cantidad de combustible recepcionado a través del Litrómetro conectado a salida de la bomba.

10. Se ejecuta el sellado total de todas las válvulas, compuertas de acceso al combustible y se llena el RG-25-03 y RG-25-04 según corresponda.
11. Seguidamente se procede a dar cumplimiento a lo establecido en el PG-26 (Transferencias de productos entre almacenes)
12. Se anota en el Vale de Transferencias entre almacenes la numeración de los sellos fijados en el equipo.
13. Al llegar el camión Cisterna o paila de Combustible a su destino se ejecutará lo establecido en el **Punto 6.5.1**

6.6 Recepción de los Lubricantes de Aviación

6.6.1 Aviaimport S.A. sitúa en la UEB Santa Fe con el correspondiente Certificado de Calidad del proveedor, los lubricantes y aceites de aviación donde se reciben según el procedimiento PG 26, "Recepción, almacenamiento y manipulación de mercancías" por el almacenero de dicha unidad, el cual los entrega al resto de las UEB, según lo establecido en el PG-26

La recepción de los Aceites y Lubricantes para el transporte se realiza según el procedimiento PG-26, por el almacenero de cada unidad de forma descentralizada.

6.7 Abastecimiento a las aeronaves

6.7.1 Operaciones realizadas con el combustible y los equipos Especiales para el servicio a las aeronaves

Al llegar la paila de combustible a la Línea de Vuelo permanente o temporal para las Pistas de trabajo en las granjas, el Equipo Especial se dejará en reposo 15 a 20 minutos, el Dirigente o responsable en turno de las operaciones en la Línea de vuelo realizará un análisis visual del combustible, extrayendo muestras de hasta 10 Litros entre la pistola de gaseo y el registro inferior (sedimentador) de la paila, para observar si el combustible contiene agua, partículas mecánicas y observa el color del mismo, esta operación se realiza hasta tanto el combustible este completamente libre de impurezas o de agua y esté enmarcado en la cuantía de litros expresada anteriormente (10 litros), y

certifique apto para el uso. Este combustible extraído se anotará en el RG-25-07 "Comprobante de Gasolina y Aceite de Aviación anotándose como Drenaje (ver anexo 9). Luego de sacadas las muestras testigos (2 Litros) de la Paila y del avión, estas se guardan en el área establecida en la Línea de Vuelo y estarán bajo la custodia del dirigente ó responsable en turno de las operaciones en la línea de vuelo hasta tanto no concluyan las operaciones del día, todo este combustible extraído como drenaje y muestras pasará a los inventarios de los depósitos de Drenajes del concentrado de combustible como combustible degradado como se establece por contabilidad y el PG-26.

6.7.2 Procedimientos a seguir por el Operador de Equipos Especiales para el gaseo a las aeronaves

1. El Operador del Equipo mantendrá la Paila de Combustible en el área dispuesta para el estacionamiento en espera del servicio.
2. Al recibir la señal del Técnico del Avión el Operador de Equipos Especiales pondrá en marcha el motor de la paila de combustible y realizará el acercamiento guiado por el técnico del avión, manteniendo una distancia de 3 metros del área mas cercana del fuselaje y en posición que pueda ser evacuado fácilmente.
3. El Operador de Equipos Especiales colocará los calzos en las ruedas motrices (traseras).
4. El Operador de Equipos Especiales abrirá las compuertas traseras y lateral del equipo
5. Se realizará el aterramiento (paila-suelo/ paila-avión) logrando la evacuación de las corrientes estáticas producidas por la fricción (aire combustible)
6. El Operador de Equipos Especiales entregará la manguera de gaseo al técnico del avión
7. Se abren las válvulas de salida del tanque, entrada al filtro y salida para las mangueras
8. El Operador de equipos Especiales ejecuta la conexión de la bomba para empezar la operación de suministro de combustible a la aeronave.

6.7.3 Procedimiento a seguir por el Operador de equipos Especiales para la desconexión o repliegue del equipo una vez terminada la operación de gaseo

1. Desconexión de la bomba y disminución de las revoluciones del motor a mínimas
2. Abrir la válvula de entrada al tanque para disminuir la presión producida en el interior de la bomba
3. Recogida de las mangueras colocándolas en posición de transportación.
4. Recogida de los cables de aterramiento (paila-suelo/ paila-avión)
5. El operador confecciona y firma el RG-25-07 "Comprobante de gasolina y aceite de aviación" (original y copia), (ver anexo 9), el técnico del Avión acepta su conformidad del servicio y firma, una copia del vale se guarda en el Departamento de Combustibles durante un período de dos años y el original pasa al Departamento Contabilidad de la entidad.
6. Se retiran los calzos de las ruedas motrices.
7. Se retira el equipo al área de parqueo

6.7.4 Procedimiento a seguir por el Operador de Equipos Especiales para el gaseo con aceite de aviación

1. Mantendrá la Paila de Aceite en el área dispuesta para el estacionamiento en espera del servicio.
2. Al recibir la señal del Técnico del Avión realizará un acercamiento guiado por el técnico del avión, manteniendo una distancia de 3 metros del área mas cercana del fuselaje y en posición que pueda ser evacuado fácilmente.
3. Coloca los calzos en las ruedas motrices (traseras).
4. Abre las compuertas traseras y lateral del equipo.
5. Entrega la manguera de gaseo al técnico del avión.

6. Abre las válvulas de salida del tanque, entrada al filtro y salida para las mangueras
7. Conecta la bomba para empezar la operación de suministro de aceite a la aeronave
8. El operador confecciona y firma el RG-25-07 "Comprobante de gasolina y aceite de aviación" (original y copia), (ver anexo 9), el técnico del Avión Acepta su conformidad del servicio y firma, una copia del vale se guarda en el Departamento de Combustibles durante un período de dos años y el original pasa al Departamento Contabilidad de la entidad.

6.8. Control diario de los combustibles

6.8.1 Medición diaria de los combustibles

Para tener un control de las existencias diarias en los almacenes de combustibles, el encargado del mismo realizará diariamente la medición en los tanques y otros depósitos de combustibles.

1. La medición se realizará en el horario de **7.00 a.m. a 9.00 a.m.**
2. Se utilizará la vara de medición en centímetros certificada por INIMET
3. Aplicar a la vara de medición la pasta sensible al combustible , para identificar el nivel exacto del combustible Los valores en centímetros reflejados en la pasta sensible al combustible, dados por las mediciones en cada uno de los tanques las que anotarán en el RG-25-06 "Control de Mediciones diarias" (ver anexo 8) firmando como certificación de los mismas. Aplicar como mínimo 10 centímetros en la parte inferior de la vara la pasta sensible al agua para identificar la presencia de esta.
4. El valor reflejado en centímetros en la pasta sensible al agua, se anotará en el RG-25-06 "Control de Mediciones diarias de Combustibles" (ver anexo 8), determinándose por el Jefe de Aseguramiento la realización del drenaje del agua y la limpieza del tanque.
5. El Especialista o Técnico de avio combustibles realizará la conversión de los valores dados en centímetros utilizando las Tablas de Calibración de cada

uno de los tanques, convirtiendo la medición en Centímetros a Litros, anotando este resultado en el RG-25-06 (ver anexo 8)

6.8.2 Cálculos de las mermas y excedentes.

Para el cálculo de las mermas o excedentes, el Especialista o Técnico de avio combustibles toman como datos la existencia inicial según medición realizada, existencia inicial según tarjeta de estiba, a esta última se le suman las entradas y devoluciones producidas en el transcurso del día, luego se resta el combustible servido a las aeronaves y transferido entre UEB y Puntos Operativos como combustible manipulado, obteniendo una existencia final según tarjeta de estiba, a la que se resta de la medición realizada en el día (final), el análisis nos muestra un valor de merma o excedente del día que se multiplica por 100 y se divide entre el combustible disponible del día, que es igual a la existencia inicial más, las entradas que se hayan originado. En caso que esta diferencia exceda los parámetros establecidos se procederá a realizar nuevamente todo el procedimiento y se analizan las causas correspondientes.

Estas mediciones se anotan en el RG-25-08 “Control de las mermas de combustibles”, (ver anexo 10)

El balance se puede realizar para cualquier período de tiempo que se desee analizar, teniendo en cuenta los siguientes valores de mermas para líquidos que sean manipulados:

- Combustible B-100: 3 %
- Gasolina regular: 2 %.
- Combustible Diesel: 0.05 %
- Nafta 2 %

En caso de que en la medición se detecten mermas que excedan los valores antes expuestos, o excedentes, el Departamento de Contabilidad otorga un plazo de 30 días para determinar las causas que la originaron, si la diferencia es producto de errores en las anotaciones realizadas, se procede a darle solución reflejándolo en el registro “Ajuste de inventario”, ver anexo 6 del PG 26, en caso contrario se notifica al jefe de aseguramiento y de contabilidad así

como a las autoridades competentes para que efectúen su investigación. Además cuando existan estas desviaciones se debe llenar el reporte de No Conformidad y actuar según el PG 03.

Las mermas de los combustibles que se encuentran almacenados en depósitos donde no hay movimiento de producto, se determinan por mediciones que se realizan una vez al mes (preferiblemente el último día del mes). Para ello el Jefe de Aseguramiento de las UEB, crearán una comisión de no menos de 3 integrantes presidida por un especialista, (que no es el de combustibles) y con la participación obligatoria del área contable. La misma medirá cada uno de los depósitos y determinará las pérdidas por diferencia entre la cantidad de combustible de la última medición obtenida y la medición actual. Los resultados se reflejarán en los RG-25-03, RG-25-06 y RG-25-08. El Especialista que preside la comisión, levantará un acta donde se detalle: fecha, hora, lugar, nombres y apellidos de los integrantes de la comisión, depósitos medibles, resultados y firma de cada uno de los participantes.

En este caso las mermas por almacenamiento prolongado, no deben superar los siguientes índices:

| | |
|----------------------------|-------|
| Gasolina de Aviación ----- | 2% |
| Gasolina Regular----- | 1% |
| Nafta----- | 1% |
| Diesel----- | 0.02% |

En caso de que en la medición se detecten mermas que excedan los valores antes expuestos, se procederá de igual forma. Las mermas totales del mes, será la suma de las pérdidas de los depósitos en consumo, mas las pérdidas de los depósitos en almacenamiento prolongado.

6.8.3 Reporte de drenajes de combustible de aviación

El combustible que se extrae según lo que se establece en el punto 6.5.1 como drenaje se registrará u contabilizará como combustible degradado y pasará a ser entrada en los inventarios de la gasolina B-90

Para el caso del drenaje extraído a las aeronaves y que no tenga incidencias negativas en los índices de consumos de las mismas, el combustible que se extrae se descontará del combustible reportado como consumo en el RG-25-07 "Comprobante de gasolina y aceite de aviación" realizándose una devolución como se establece en PG 26, "Recepción, almacenamiento y manipulación de mercancías" al inventario de drenaje

- Para el caso del drenaje extraído a los Equipos Especiales, este pasará directamente como combustible degradado
- Para la utilización del drenaje de aviación considerado como un incremento de los Inventarios del combustible B-90 podrá ser utilizado solamente mediante la solicitud del Director de la UEB y la Aprobación del Director General de la ENSA.SA

6.8.4 Devoluciones del combustible de aviación

Está establecido que las aeronaves una vez terminadas las operaciones y permanecen en los aeródromos no pueden tener en sus tanques más de 300 Lts, este combustible sobrante será extraído por el especialista de combustible, ó técnico avio combustible, mediante los medios dispuestos en cada lugar y se le realizará el procedimiento como establece PG 26, "Recepción, almacenamiento y manipulación de mercancías", incorporándose nuevamente a los inventarios existentes en los almacenes, mediante el RG-25-07 (ver anexo 9).

6.8.5 Partes diarios y semanales a rendir.

El especialista de Combustibles de las UEB y Puntos Operativos diariamente antes de las 10:00 a.m., informará al Nivel Central, utilizando las vías de Fax o correo electrónico, horas de vuelo, consumo de electricidad, el movimiento de combustibles, tanto en Tiro Directo como en Tarjeta Magnética y Aceite de aviación del día anterior, por el modelo RG-25-09 " Parte diario de Combustibles (ver anexo 11). El Especialista de Combustibles del Nivel Central rendirá el parte diario por el RG-25-10 "Parte diario de la ENSA" (anexo 12), entregando un ejemplar al Centro Control de la Empresa y archivando uno en su oficina. Los lunes el especialista de combustible, además rendirá la

información del consolidado de la semana, en el mismo modelo y con igual proceder. Este día participará el área contable en la medición de los tanques de combustibles.

El Especialista de Combustible, con los datos de la semana terminada, confeccionara el modelo RG-25-11 "Informe comportamiento de ahorro semanal de los Portadores Energéticos", (anexo 13), el que analizará con el Jefe de Aseguramiento y Director de la UEB, o Jefe del Punto Operativo, entregando un ejemplar a los antes mencionados y archivando uno en su oficina. El Especialista de Combustible del Nivel Central elaborara el RG-25-12 "Análisis Semanal de Combustibles B-100", (anexo 14) a partir de la información recibida de las unidades, archivando el documento en su oficina. De igual forma elaborara el RG-25-11 que será analizado con el Director General Adjunto, conjuntamente con el RG-25-13 "Existencias de Combustible B-100 y A-120" (anexo 15), enviara un ejemplar de cada uno al Instituto y archivara la misma cantidad en su oficina.

6.9 Distribución del combustible de auto transporte

6.9.1 Ejecución con Tarjetas Magnéticas:

Según lo establecido por el país en cuanto a la utilización de Tarjetas Magnéticas para el servicio con combustible de auto transporte en las dependencias de CUPET CIMEX con excepción de los equipos tecnológicos o especiales de Aviación de nuestra empresa, se establece el siguiente procedimiento ejecutado por el Especialista de Combustible del Nivel Central o en su ausencia por el compañero debidamente autorizado por el Director de Aseguramiento:

1. Reservar semanalmente el dinero para el pago del combustible en las Comisiones de Divisas
2. Solicitar las tarjetas magnéticas a la caja el 3er día hábil antes de terminarse el mes, como se establece en el PG-35 "Control de Tarjetas Magnéticas".
3. Realizar un análisis con el Director de la ENSA, de los saldos existentes en Tarjetas Magnéticas, conformándose la necesidad de combustible a solicitar.

4. Confeccionará y presentará al Director de la ENSA para su firma, el modelo de Desglose de la asignación de **combustible terrestre**, establecido por la oficina comercial de Financiera CIMEX (anexo 16).
5. Presentará en FINCIMEX este documento, y todos los especialistas de combustibles a sus niveles, realizarán la Asignación de Combustible Terrestre por Tarjeta Magnética, en el RG-25-14 (anexo 17) de acuerdo a la cifra aprobada por la Dirección de la Empresa, sin que se incremente la norma aprobada mensual por tarjeta o vehículo.
6. Presentar la solicitud del cheque al departamento de finanzas según corresponda, dirigido a Financiera CIMEX con el 10% incluido.
7. Este cheque una vez certificado lo depositará en FINCIMEX de cada provincia.
8. Se procede a la carga de las Tarjetas en FINCIMEX y se cumple con lo establecido en el PG-35 “Control de Tarjetas Magnéticas Combustibles”

6.9.2. Ejecución de servicio en los Serví centros dispuestos en nuestras instalaciones:

1. En el caso de los combustibles y lubricantes de transporte, se cumplirá según lo aprobado en los planes de Explotación del transporte, se utilizará en nuestras unidades el RG-25-15 “Comprobante de Gasolina y Aceite auto transporte”, (**ver anexo 18**) donde el Chofer acepta su conformidad del servicio y firma, una copia del vale se guarda en el Departamento de Combustibles durante un periodo de dos años y el original pasa al Departamento Contabilidad de la entidad.
2. Para el servicio con combustible o lubricantes a vehículos en otras UEB fuera de su localidad tendrán que portar una autorización del Director General, Director Adjunto o Directores de UEB de la ENSA

7. Registros:

7.1 Registros que deben llevar los Especialistas de las UEB

Anexo 1 “Responsabilidades y autoridades”.

Anexo 4 “Conciliación con el Cliente”.

Anexo 5 RG-25-03 "Control de Sellos en los Concentrados de Combustible"

Anexo 6 RG-25-04 "Control de Sellos en Equipos Móviles"

Anexo 7 RG-25-05 "Modelo Conformidad del Sellaje"

Anexo 8 RG-25-06 "Control de Mediciones Diarias de Combustibles"

Anexo 9 RG-25-07 "Comprobante de Gasolina y Aceite de Aviación"

Anexo 10 RG-25-08 "Control de la Merma de los combustibles"

Anexo 11 RG-25-09 "Parte Diario de Combustible". Anexo 13 RG-25-11 "Informe comportamiento de ahorro semanal de los Portadores Energéticos"

Anexo 17 RG-25-14 "Asignación de Combustible terrestre por Tarjeta Magnética"

Anexo 18 RG-25-15 "Comprobante de Gasolina y Aceite Auto transporte"

Anexo 19 RG-25-16 "Control de Portadores Energéticos CL-19"

Anexo 20 RG-25-17 "Demanda por Modalidad".

Anexo 21 RG-25-18 "Resumen de Demanda por modalidad"

Anexo 22 RG-25-19 "Demanda por Niveles de Actividades".

7.2 Distribución y archivo

Este procedimiento se distribuirá a todo el personal vinculado a la actividad de combustible de las UEB y la Oficina Central.

Todos los registros se conservarán y archivarán por los especialistas de combustibles a todos los niveles hasta ser auditada la especialidad.

CONCLUSIONES

Sobre la base de las reflexiones teóricas y empíricas realizadas a partir de un conjunto de métodos y técnicas de investigación se arribaron a las siguientes conclusiones:

- Ø Los fundamentos teóricos permitieron desarrollar una sistematización de la interrelación de los Sistemas de Gestión de la Información y el conocimiento, de los Sistemas de Gestión de la Calidad y del Sistema de Control Interno, profundizando en el Control de Inventarios en las Organizaciones, sustentada en la metodología del conocimiento del materialismo dialéctico.
- Ø Los resultados derivados del diagnóstico determinaron la necesidad de la aplicación de procedimientos para el Control de los Inventarios en la ENSA, S.A, pues los problemas detectados corroboran el insuficiente control de los recursos inventariados.
- Ø La confección de dos procedimientos generales de calidad como parte del proceso de Aseguramiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la ENSA, S.A que cumple con los principios de Control Interno legislados eleva la cultura de la Organización y garantiza la mejora continua de este proceso.
- Ø La implantación de los procedimientos confeccionados garantiza una seguridad razonable al Control de los Inventarios en la empresa y la disponibilidad de los recursos necesarios para prestar los servicios aéreos a los clientes.

RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones anteriores se recomienda:

1. Incorporar en la evaluación de los procesos de Aseguramiento y Gestión Económica parámetros que midan el cumplimiento de lo establecido en los procedimientos confeccionados para el Control de los Inventarios.

BIBLIOGRAFÍA

- ✎ Blanco, L. (2008). "Sistemas de Información para el Economista y el Contador". Editorial Félix Varela. La Habana.
- ✎ Carnota Lauzan, O. "Proyección de Sistemas Automatizados de dirección". Editorial Pueblo y Educación.
- ✎ Calidad. Normas ISO.9000. 2000. Grupo Chemup. Todos los derechos reservados © 2000. En la red desde 1999.
- ✎ Cooper and Lybrand. Los nuevos conceptos del Control Interno. Informe COSO. Tomo I. Madrid: Instituto de Auditores Internos de España. 1997.p-120.
- ✎ Manual para el ejercicio de la Auditoría Interna en las entidades y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República Costa Rica. Disponible en: <http://support.casals.com>. 1989 (Consulta marzo 2005).
- ✎ Manual de Auditoría Interna República del Salvador .Departamento de Auditoría Interna. 2003. Disponible en: <http://www.cortedecuentas.gob.sv/newpage.htm>, (vigencia en mayo de 2005)
- ✎ MFP, Resolución No. 297, 2003
- ✎ MFP, Resolución No. 011/2007, Ministerio de Finanzas y Precios, 18/01/2007
- ✎ MFP, Resolución No. 235/05, Ministerio de Finanzas y Precios, 30/09/2005

ANEXOS

ANEXO I

ASPECTOS AUDITABLES DE CONTROL INTERNO Y LA CONTABILIDAD RELACIONADOS CON EL SUBSISTEMA DE INVENTARIO

CONTROL INTERNO

1. Compruebe que se elabora el plan de chequeo periódico rotativo de los medios almacenados. **DOCUMENTACIÓN:** Plan de conteos Físicos Parciales. **COMPROBACIÓN:** Deben mostrar el plan de conteos físicos parciales firmado por el jefe de la entidad.
2. Compruebe que se cumple la programación de los chequeos periódicos rotativos, de acuerdo al plan elaborado. **DOCUMENTACIÓN:** Ejecución de los conteos físicos parciales – Modelo SC-2-15 Hoja de Inventario Físico. **COMPROBACIÓN:** Se debe revisar el modelo señalado arriba, así como las hojas de trabajo, tarjetas de doble conteo si existieran y cualquier otro documento que avalen la ejecución de los conteos físicos y que éstos se cumplan de acuerdo a la programación.
3. Compruebe que los almacenes están divididos por áreas de responsabilidad, con un jefe de almacén o dependiente de cada una, que permita la aplicación de la responsabilidad material, individual o colectiva. **DOCUMENTACIÓN:** Acta de conformidad sobre la responsabilidad material en la custodia, manipulación y conservación de los recursos. **COMPROBACIÓN:** En dependencia de las características y cantidad de almacenes en la entidad auditada se debe indagar en que forma se aplica el principio de responsabilidad material, la que puede ser individual o colectiva y debe estar plasmada en las actas levantadas al respecto.
4. Verifique que existe persona responsabilizada para controlar que ningún producto salga de los almacenes sin un documento justificativo. **DOCUMENTACIÓN:** Modelo SC-2-12 – Factura; Modelo SC-2-11 – Conduce; Modelo SC-2-08 – Vale de Entrega o Devolución; Modelo SC-2-09 – Transferencia entre Almacenes. **COMPROBACIÓN:** De acuerdo con la organización establecida en la entidad observar que las

entregas de productos siempre cuenten con su documento justificativo y que estos estén debidamente firmados y se controla su salida física.

5. Compruebe que la recepción de los productos, se elabora en cada Área de almacenaje sobre la base de las calidades y cantidades físicamente recibidas, independientemente de los datos que aparecen en el documento del vendedor. **DOCUMENTACIÓN:** Modelo SC-2-04 – Informe de Recepción. **COMPROBACIÓN:** Se debe verificar que los dependientes, cuenten, midan, pesen, etc., los productos sin conocer las cantidades que se señalan en la documentación que acompaña los mismos. Conocer en que forma se comprueba en la entidad la cantidad de productos recibidos.
6. Compruebe que en los casos de diferencias entre los productos recibidos y los amparados por los documentos del vendedor, se confecciona de inmediato el informe de reclamación, como inconformidad, se envía a este y se minora el importe a pagar. **DOCUMENTACIÓN:** Informe de averías; Acta por Acta del transportista; faltante o sobrante de mercancía. **COMPROBACIÓN:** En los casos que se han producido faltantes en bulbos o productos servidos a granel debe existir la reclamación al transportista. En los casos de diferencias detectadas al abrir los bultos debe existir el informe de reclamación a la entidad suministradora.
7. Compruebe que se revisan los precios y los cálculos aritméticos de los chequeos periódicos rotativos. **DOCUMENTACIÓN:** Hojas de trabajo de los chequeos periódicos rotativos. **COMPROBACIÓN:** Chequear los precios y los cálculos aritméticos de los últimos conteos efectuados.
8. Compruebe que se controlan las existencias de los productos en almacén a través de tarjetas de estiba. **DOCUMENTACIÓN:** Modelo SC-2-14 – Tarjeta de Estiba. **COMPROBACIÓN:** Verificar las notaciones realizadas y que figuren la fecha y los documentos de referencia.
9. Compruebe que en los documentos que originan movimiento en los almacenes (entradas, salidas, ajustes, etc.), se anotan las existencias de las tarjetas de estiba. **DOCUMENTACIÓN:** Modelo SC-2-04 – Informe

de Recepción; Modelo SC-2-08 – Vale de Entrega o Devolución; Modelo SC-2-16 – Ajustes de Inventario. **COMPROBACIÓN:** Verificar que en los documentos que originan los movimientos se anotan las existencias de la tarjeta de estiba después de realizados los mismos. **OBSERVACIÓN: Consultar Procedimiento Contable de Ajuste de Faltantes y Sobrantes**

10. Compruebe que están definidos por escrito los funcionarios autorizados para firmar los documentos que amparan las entregas de productos de los almacenes y esto se cumple. **DOCUMENTACIÓN:** Relación o tarjetero donde aparecen el nombre, apellido, cargo y muestra de la firma de las personas facultadas para extraer determinados tipos de productos, así como las facultades para las entregas entre almacenes. **COMPROBACIÓN:** Revisar que la firma de los documentos del periodo de la revisión coincidan con los de los funcionarios autorizados.
11. Compruebe que los productos que como resultado de las operaciones en las Unidades Presupuestadas, sean declarados como Producción Terminada son amparados por los documentos que correspondan y controlados adecuadamente los recursos materiales. **COMPROBACIÓN:** Observación por el Auditor.
12. Compruebe el Control Físico de las mercancías para la venta en los Órganos u organismos que se adquieren con divisa. **COMPROBACIÓN:** Observación del auditor. Se debe verificar el cuadro del submayor de inventario de estos productos con su existencia física así como comprobarse que estos están bien conservados y adecuadamente almacenados. La comprobación de la existencia física debe hacerse en una muestra que será en función del número de renglones que existan.
13. Compruebe que existe una correcta organización del flujo de la documentación entre las áreas de Abastecimiento o Comercial y Contabilidad. **DOCUMENTACIÓN: Modelo SC-2-04 – Informe de Recepción; Modelo SC-2-08 – Vale de Entrega o Devolución; Modelo SC-2-09 – Transferencia entre Almacenes; Modelo SC-2-16 – Ajustes de Inventario.** **COMPROBACIÓN:** Verificar que se entregan diariamente a contabilidad los modelos emitidos por movimientos de productos y en el

caso del informe de recepción, del vale de entrega o devolución, de transferencias entre almacenes y de ajuste de inventarios, debe entregarse el original debidamente firmado a contabilidad.

14. Verifique que se cumple con los principios establecidos para el Control de .los Comedores Obreros. **COMPROBACIÓN:** Hay que verificar que en la despensa o almacén de víveres de los Comedores Obreros se cumple con lo establecido en cualquier almacén para el control de los inventarios o sea: debe existir un cálculo de almacenamiento y conservación de los víveres. Tener los productos su correspondiente tarjeta de estiba. Hacer el Inventario Perpetuo. Mantener actualizado el submayor de inventario en Contabilidad. Mensualmente hacer el inventario físico del 100% de los productos y dejar constancia. Tener en cuenta todas las demás cuestiones y requerimientos del almacenamiento y los almacenes como seguridad, conservación, iluminación, etc.

CONTABILIDAD

1. Compruebe que están habilitados los registros y submayores relacionados con estas operaciones. **DOCUMENTACIÓN:** Registro de recepción; Registro de vales de entrega; Registro de transferencias de materiales, de ventas, de ajuste; Submayores de existencia. **COMPROBACIÓN:** Los registros columnares deben estar habilitados por el Jefe de Contabilidad de la entidad. Los Submayores no necesitan necesariamente la habilitación, pero si tienen que responder a todas las existencias en las distintas cuentas, subcuentas y subcontroles en uso en la entidad.
2. Compruebe que los movimientos en los Submayores de inventario tienen solamente origen por: Transferencia entre almacenes. Entradas por informes de recepción o devoluciones. Vales de salida de productos a la producción o entregas a los clientes. Ajustes por conteos físicos. Bajas de productos por mermas y/o deterioro. **DOCUMENTACIÓN:** Modelo SC-2-04 – Informe de Recepción; Modelo SC-2-08 – Vale de Entrega o Devolución; Modelo SC-2-09 – Transferencia entre Almacenes; Modelo SC-2-16 – Ajustes de Inventario. **COMPROBACIÓN:**

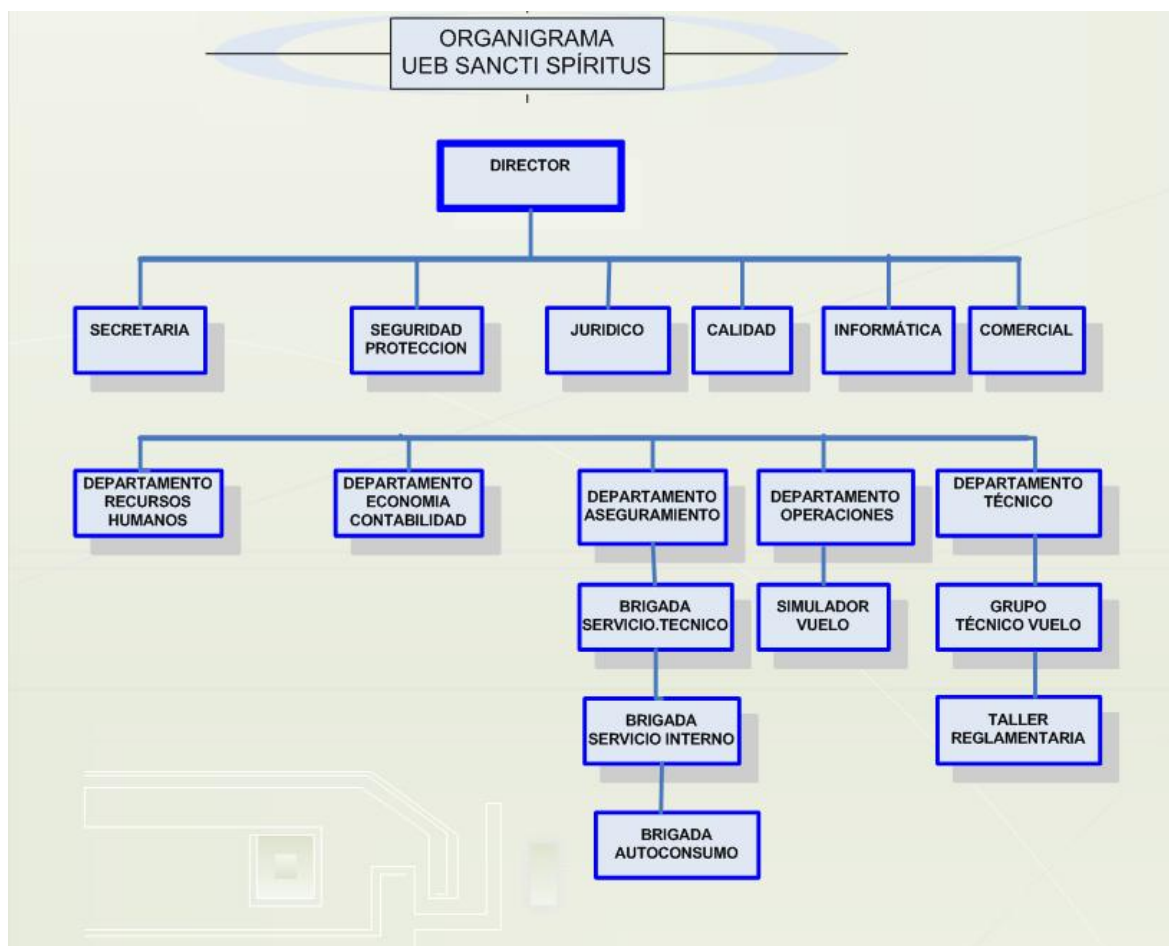
Comprobar que los movimientos se realizan por todos los modelos relacionados anteriormente.

3. Verifique que las anotaciones en los registros para estas operaciones son realizadas en el momento en que se originan las mismas y por los modelos primarios verificados en el Control Interno. **DOCUMENTACIÓN:** Modelo SC-2-14 – Tarjeta de Estiba; Registro de recepción; Registro de vales de entrega; Registro de transferencias de materiales, de ventas, de ajuste; Submayores de existencia. **COMPROBACIÓN:** En la tarjeta de estiba verificar que las anotaciones se realizan inmediatamente después de haberse efectuado el movimiento físico de los productos. En los registros y submayores las anotaciones deben realizarse en base a los documentos primarios del día hábil anterior.
4. Verifique que las operaciones de débitos y créditos contabilizadas en estas cuentas son correctas y se corresponden con los contenidos económicos de las mismas. **COMPROBACIÓN:** Observación por el auditor.
5. En las entidades de Comercio Minorista o Mayorista de Bienes de Consumo, verifique el correcto uso de la cuenta Descuento Comercial e Impuesto. **COMPROBACIÓN:** Chequear que se ha utilizado correctamente las cuentas Descuento Comercial e Impuesto.
6. Verifique que se efectúa conciliación y cuadro diario de las existencias físicas entre las tarjetas de estiba y los submayores de inventario y de detectarse diferencias, estas son analizadas y depuradas inmediatamente. **DOCUMENTACIÓN:** Modelo SC-2-14 – Tarjeta de Estiba; Modelo SC-2-13 – Submayor de Inventario. **COMPROBACIÓN:** Verificar que se efectúa la conciliación diariamente de las existencias señaladas en los documentos que originan movimientos de productos.
7. Compruebe que se realiza el cuadro de los saldos de los submayores de inventario, con la cuenta control correspondiente. **DOCUMENTACIÓN:** Conciliación diaria de inventario. **COMPROBACIÓN:** Verificar que se realice el cuadro diario de los saldos de submayores de inventario con la cuenta de control correspondiente.

8. Compruebe que de haberse detectado faltantes y/o sobrantes de estos recursos, han sido registrados en las cuentas correspondientes, se han confeccionado los expedientes para su análisis. **DOCUMENTACIÓN:** Modelo SC-2-16 – Ajustes de Inventario. Expedientes de Ajustes. **COMPROBACIÓN:** Verificar que se han registrado en las cuentas correspondientes los faltantes y sobrantes de esos recursos, si se han confeccionado los expedientes y si estos están dentro de los términos establecidos para su análisis (60 días). **OBSERVACIÓN:** Consultar Procedimiento Contable de Ajuste de Faltantes y Sobrantes
9. Compruebe que existe un control eficaz de los útiles y herramientas en uso, que permite aplicar la responsabilidad material. **DOCUMENTACIÓN:** Control de útiles y herramientas en uso. **COMPROBACIÓN:** Verificar que exista actualizado el modelo antes mencionado y que tenga las firmas correspondientes y que se efectúen verificaciones periódicas que permitan aplicar la responsabilidad material en caso de faltantes.
10. Compruebe que los expedientes autorizados a cancelar, se encuentran debidamente actualizados y aprobados por los funcionarios que corresponda y en los términos establecidos. **DOCUMENTACIÓN:** Expediente para cancelar. **COMPROBACIÓN:** Verifique que todos los expedientes autorizados para ser cancelados, están debidamente actualizados. Examine algunos expedientes cancelados y compruebe que están completos.

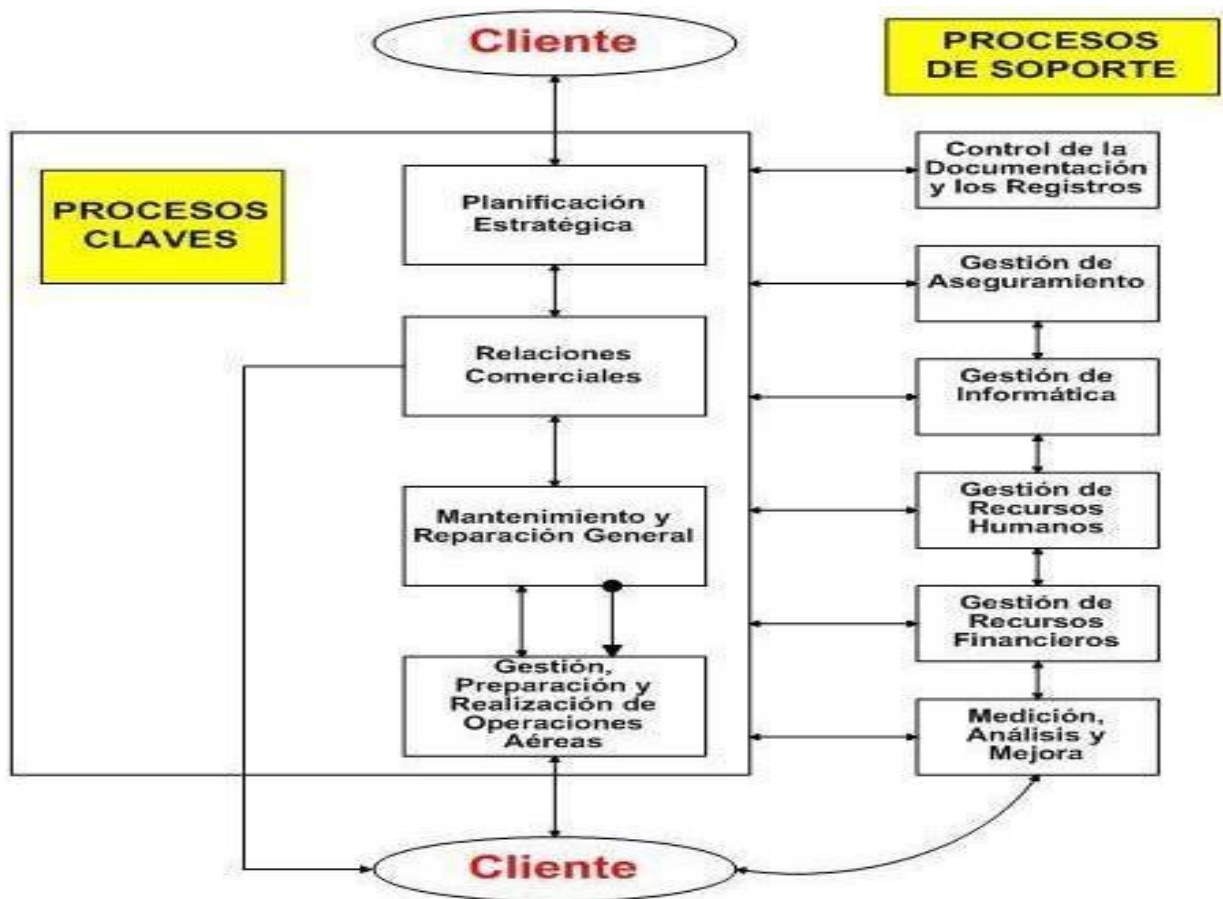
ANEXO II

ORGANIGRAMA DE LA UEB SANCTI SPIRITUS



ANEXO III

MAPA DE PROCESO DE LA ENSA, S.A



ANEXO IV

INFORME DE RECEPCIÓN

Este formulario corresponde al Anexo I del PG 26 del SGC

| | | | | | | | | |
|-------------------|----------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| Organismo (1) | | | | INFORME DE RECEPCIÓN | | | | |
| Empresa (2) | | | | | | | | |
| Unidad (3) | | Código (4) | | | | | | |
| Almacén (5) | | | Empresa Suministradora (6) | | | Bultos (7) | | |
| Manifiesto (8) | Partida (9) | C. Embarque (10) | C. Expedición (11) | | Conduce (12) | Tipo (13) | Contrato (14) | |
| Factura (15) | Vía (16) | Chapa Casilla (17) | Porteador (18) | | L. Conduc. (19) | Cantidad (20) | O. de Compra (21) | |
| Código (22) | Descripción (23) | | U/M (24) | Cantidad (25) | Precio MN (26) | Precio CUC (27) | Importe (28) | Existencia (29) |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Jefe Almacén (30) | Reclamación No. Firma (31) | Recepcionado por (32) | Anotado Sub. Mayor de Inv. (33) | Contabilizado Por (34) | No (35) | Fecha (36) | | |
| | | | | | | D | M | A |

Leyenda:

- 1.- Organismo que recibe
- 2.- Empresa que recibe
- 3.- Unidad que recibe
- 4.- Código de la unidad
- 5.- Almacén que recibe
- 6.- Nombre de la Empresa que suministra el producto
- 7.- Cantidad de Bultos
- 8.- Número de manifiesto
- 9.- Número de partida.
- 10.- Numero de la Carta de Embarque
- 11.- Numero de la Carta de Expedición
- 12.- Número de conduce
- 13.- Tipo de bulto
- 14.- Número de Contrato
- 15.- Número de Factura
- 16.- Vía por la que llegó la mercancía
- 17.- Número de la de la casilla
- 18.- Porteador del producto.
- 19.- Número de Licencia de conducción del que transporta
- 20.- Cantidad de bultos
- 21.- Número de la Orden de Compra
- 22.- Consignar el código del producto
- 23.- Reflejar la descripción del producto
- 24.- Unidad de Medida del producto.
- 25.- Cantidad del producto.
- 26.- Precio en moneda nacional.
- 27.- Precio en CUC.
- 28.- Importe del producto.

- 29.- Saldo en existencia.
- 30.- Firma del Jefe del almacén.
- 31.- Escribir el número de reclamación si esta existiera y la firma del reclamante.
- 32.- Firma de quien decepciona.
- 33.- Firma de quien anota en submayor de inventario.
- 34.- Firma de quien contabiliza.
- 35.- Número del Informe de Recepción.
- 36.- Fecha de la recepción.

ANEXO V

TARJETA DE ESTIBA

Este formulario corresponde al Anexo 2 del PG 26 del SGC

| TARJETA DE ESTIBA | | | | | | | |
|-------------------------|--------|------------|----------------------|--------------|-------------|--------------------------|------------|
| Producto Genérico (1) | | | | | | Código (4) | |
| Producto Específico (2) | | | | | | | |
| Producto Surtido (3) | | | | | | | |
| Cuenta (5) | | | Subcuenta (6) | | | Análisis (7) | |
| Seccion (8) | | | Estante (9) | | | Casilla (10) | |
| Unidad de Medida (11) | | | Precio Unitario (12) | | | Recargo o descuento (13) | |
| D (14) | M (15) | Clave (16) | No (17) | Entrada (18) | Salida (19) | Saldo (20) | Firma (21) |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Leyenda:

- 1.- Nombre genérico del producto.
- 2.- Nombre específico del producto.
- 3.- Producto surtido.
- 4.- Código del producto.
- 5.- Cuenta a que pertenece el producto.
- 6.- Subcuenta a que pertenece el producto.
- 7.- Análisis contable del producto.
- 8.- Sección donde se ubica el producto.
- 9.- Estante donde se ubica el producto.
- 10.- Casilla donde se ubica el producto.
- 11.- Unidad de medida del producto.
- 12.- Precio del producto.
- 13.- Día que se le da entrada o salida al producto.
- 14.- Mes que se le da entrada o salida al producto.
- 15.- Clave del documento que le da origen al producto.
- 16.- Número o código del documento.
- 17.- Cantidad del producto que se le da entrada.
- 18.- Cantidad del producto que se le da salida.
- 19.- Saldo de existencia.
- 20.- Firma de la persona que da entrada o salida al producto.
- 21 - Firma del que recibe

ANEXO VI

SOLICITUD DE MATERIALES

Este formulario corresponde al Anexo 3 del PG 26 del SGC

| | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------------|--|------------------------------------|
| Organismo (1) | | SOLICITUD DE MATERIALES | | |
| Empresa (2) | | | | |
| Unidad (3) | Código (4) | | | |
| Almacén al que se solicitan (5) | | | | |
| Orden No (6) | Centro de costo (8) | Código (10) | | |
| Lote No (7) | Producto(9) | Otros (11) | | |
| Código | Descripción | U/M | Cantidad | |
| (12) | (13) | (14) | (15) | |
| | | | | |
| Solicitada por | | Autorizado por | Vale de Entrega No (20) | |
| Nombre y apellidos (16) | | Nombre y apellidos (18) | | Solicitud No (21) |
| Firma (17) | D M A | Firma (19) | | |
| | | | | |

Leyenda

- 1.- Se refleja el Organismo a que pertenecemos.
- 2.- El nombre de la empresa.
- 3.- Escribir la unidad que solicita los materiales.
- 4.- Reflejar el código de la unidad.
- 5.- Nombre del almacén al que se solicitan los materiales.
- 6.- Número de la orden de destino.
- 7.- Número del lote de destino.
- 8.- Centro de costo de destino.
- 9.- Nombre del producto.
- 10.- Número del centro de costo.
- 11.-Otros nombres del producto.
- 12.-Código del producto. .
- 13 – Descripción del producto
- 14.- Unidad de medida del producto.
- 15.- Cantidad que se solicita.
- 16.- Nombre y apellidos de quien solicita el producto.
- 17.- Firma y fecha de quien solicita el producto.
- 18.- Nombre y apellidos de quien recibe el producto.
- 19.- Firma y fecha de quien recibe el producto.
- 20.- El número del vale de entrega.
- 21.- El número de la Solicitud de Materiales.

ANEXO VII

VALE DE ENTREGA O DEVOLUCIÓN

Este formulario corresponde al Anexo 4 del PG 26 del SGC

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|------------------------|---|---------------|-------------------|-----------------|--------------|-------------------------|------------|-----------------------|--|--|
| Organismo (1) | | VALE DE ENTREGA O DEVOLUCIÓN Entrega () Devolución () | | | | | | | | | |
| Empresa (2) | | | | | | | | | | | |
| Unidad (3) | Código (4) | | | | | | | | | | |
| Almacén que entrega o recibe (5) | | | | | | | | | | | |
| Destino (6) | Orden # (7) | Centro de costo (8) | | | | | | Código (9) | | | |
| | Lote # (10) | Producto (11) | | | | | | Otros (12) | | | |
| Código (13) | Descripción (14) | U/M (15) | Cantidad (16) | Precio MN | Precio CUC (17) | Precio Total | Importe (18) | | Saldo existencia (19) | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Total (20) | | | | | | | | | | | |
| Despachado o Devuelto por (21) | | | | Recibido por (22) | | | | | | | |
| Nombre y apellido | | Firma | | Nombre y apellido | | | Firma | | | | |
| Anotado S. Mayor inv. (23) | Contabilizado Por (24) | Solicitud de Materiales (25) | | D | M | A | Vale Devolución No (26) | | Vale Entrega No (27) | | |

Leyenda:

- 1.- Se refleja el Organismo a que pertenecemos.
- 2.- El nombre de la empresa.
- 3.- Escribir la unidad que entrega o devuelve los materiales.
- 4.- Reflejar el código de la unidad.
- 5.- Nombre del almacén que entrega o recibe los materiales.
- 6.- Se anota el destino o procedencia del producto.
- 7.- Número de orden.
- 8.- Nombre del centro de costo.
- 9.- Código del centro de costo.
- 10.- Número de lote.
- 11.- Nombre del producto.
- 12.- Otros nombres del producto.
- 13.- Código del producto.
- 14.- Descripción del producto.
- 15.- Unidad de medida del producto.
- 16.- Cantidad que se solicita.
- 17.- Precio en moneda nacional, Precio en CUC y precio total del producto.
- 18 - Importe del producto
- 19 – Saldo en existencia ..
- 20.- Anotar el total del precio del producto.
- 21.- Nombre y apellido y firma de quien despacha o devuelve el producto.
- 22.- Nombre y apellido y la firma de quien recibe.

- 23.- Firma de quien anota en el submayor de inventario.
- 24.- Firma de quien contabiliza.
- 25.- Número de la solicitud de materiales y la fecha.
- 26.- Número del Vale de Devolución.
- 27.- Número del Vale de Entrega.

ANEXO VIII

TRANSFERENCIA DE MATERIALES ENTRE ALMACENES

Este formulario corresponde al Anexo 5 del PG 26 del SGC

| Organismo (1) | | | | TRANSFERENCIA DE MATERIALES ENTRE ALMACENES | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------|-----|----------|---|------------------|-----------------------|---------|-------------------|---|---|---|
| Empresa (2) | | | | Almacén que recibe (5) | | | | | | | |
| Almacén que envía (3) | | | | Dirección (6) | | | | | | | |
| Dirección (4) | | | | | | | | | | | |
| Código | Descripción | U/M | Cantidad | Precio M.N | Precio CUC | Precio Total | Importe | Saldo existencia | | | |
| (7) | (8) | (9) | (10) | | (11) | | (12) | (13) | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Total (14) | | | | | | | | (19) | | | |
| Despachado por (15) | | | | Autorizado por | Transportado por | L. Cond. | | | | | |
| Nombre y apellido | | | | N. y apellido | N. y apellido | Chapa | | | | | |
| Firma | | | | Firma | Firma | No (20) | | | | | |
| Nombre y apellido de quien recibe | | | D | M | A | Anotado S. Mayor (17) | | Contabilizado por | D | M | A |
| Firma (16) | | | | | | Inventario. | | (18) | | | |

Leyenda:

- 1.- Se refleja el Organismo a que pertenecemos.
- 2.- El nombre de la empresa.
- 3.- Nombre del almacén que envía los materiales.
- 4.- Reflejar la dirección del almacén que envía los materiales.
- 5.- Nombre del almacén que recibe los materiales.
- 6.- Reflejar la dirección del almacén que envía los materiales.
- 7.- Código del producto.
- 8.- Reflejar la descripción del producto
- 9.- Unidad de Medida del producto.
- 10.- Cantidad del producto.
- 11.- Precio en moneda nacional, Precio en CUC y precio total del producto.
- 12.- Importe del producto
- 13.- Saldo en existencia.
- 14.- Anotar el total del precio de los materiales.
- 15.- Nombre y apellido y la firma de quien despacha, autoriza y transporta los materiales.
- 16.- Nombre y apellido y la firma de quien recibe así como la fecha.
- 17.- Firma de quien anota en el submayor de inventario.
- 18.- Firma de quien contabiliza y la fecha.
- 19.- Número de la licencia de conducción de quien transporta así como la chapa del vehículo.
- 20.- Número de la Transferencia de Materiales entre Almacenes.

ANEXO IX

AJUSTE DE INVENTARIO

Este formulario corresponde al Anexo 6 del PG 26 del SGC

| | | | | | | | | | |
|--|-------------|------------|----------|---|------------------------------|------------|------------|---|---|
| Organismo (1) | | | | AJUSTE DE INVENTARIO | | | | | |
| Empresa (2) | | | | | | | | | |
| Unidad (3) | | Código (4) | | | | | | | |
| Almacén (5) | | | | Código concepto del ajuste (6) | | | | | |
| Código | Descripción | U/M | Cantidad | Precio MN | Precio CUC | Importe | Existencia | | |
| (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Concepto del Ajuste de Inventario (15) | | | | Total (16) | | | | | |
| - Mermas - R. en Almacén - Mal Estado - Vencimiento Físico | | | | - Faltante en Reenvase - Sobrante en Reenvase - Faltante en Conteo Físico - Sobrante en Conteo | | | | | |
| | | | | Observaciones (17) | | | | | |
| | | | | Anotado Sub. Mayor de Inv. (18) | Contabilizado Por (19) | No (20) | Fecha (21) | | |
| | | | | | | | D | M | A |

Leyenda:

- 1.- Organismo a que pertenecemos.
- 2.- Empresa.
- 3.- Unidad.
- 4.- Código de la unidad.
- 5.- Almacén que realiza el ajuste.
- 6.- Código del producto que se ajusta.
- 7.- Consignar el código del producto.
- 8.- Reflejar la descripción del producto.
- 9.- Unidad de Medida del producto.
- 10.- Cantidad del producto.
- 11.- Precio en moneda nacional.
- 12.- Precio en CUC.
- 13.- Importe del producto
- 14.- Saldo en existencia.
- 15.- Se refleja los distintos conceptos del Ajuste de Inventario.
- 16.- Total del precio.
- 17.- Se escriben aspectos importantes que no recoge el modelo.
- 18.- Firma de quien anota en submayor de inventario.
- 19.- Firma de quien contabiliza.
- 20.- Número del Ajuste de Inventario.
- 21.- Fecha del Ajuste de Inventario.

ANEXO X

DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS DE LOS PROCESOS DE INVENTARIO

