

República de Cuba



Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez"
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Departamento de Ciencias Contables

CUM Cienfuegos

Tesis en opción al título de Licenciado en
Contabilidad y Finanzas

Título: "Guía de Control Interno en la Agencia de Viajes Havanatur
Travel & Centro, Cienfuegos".

Autor: Ivvón Castro Díaz
Tutor: Lic. Celia Siva López
Consultor: Msc. Deisy Gavin Morales

Cienfuegos, 2012
"Año 54 de la Revolución"



Cuba con havanatur





Hago constar que la presente investigación fue realizada en la Universidad de Cienfuegos como parte de la culminación de los estudios en Contabilidad y Finanzas; autorizando a que la misma sea utilizada por la institución para los fines que estime convenientes, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentada en evento ni publicada, sin la aprobación de la Universidad.

Firma del Autor

Los abajo firmantes certificamos que el trabajo ha sido revisado según acuerdo de la dirección de nuestro centro y el mismo cumple los requisitos que debe tener un trabajo de esta envergadura, referido a la temática señalada.

Firma del Tutor

Información Científico – Técnica

Nombre, Apellidos y Firma

Computación

Nombre, Apellidos y Firma



Pensamiento

havanatur

Pensamiento

"La batalla económica constituye hoy, más que nunca, la tarea principal y el centro del trabajo ideológico de los cuadros, porque de ella depende la sostenibilidad y preservación de nuestro sistema social".

General de Ejército

Raúl Castro Ruz

Clausura del VI Congreso del PCC



Dedicatoria

havanatur

Dedicatoria

"Dedicatoria"

A ustedes les dedico este trabajo que además de ser fruto de mis esfuerzos es también parte de sus sueños.

A todo aquel que confió en mí, sin perder la paciencia, sabiéndome capaz de llegar al final.

A mis tutores Celia y Deisy por su apoyo constante, por tanta paciencia y amor que durante todo este tiempo fueron capaces de brindarme.

A mi hermana por tanto apoyo, entrega, y ayuda incondicional.

A mis padres y en especial a mi esposo por darme la oportunidad de mostrarme el camino correcto.

A mi razón existencial y punto vulnerable: Mi hija Liz Laura, fuente inagotable de energía y mi única debilidad y fortaleza.



Agradecimiento

havanatur

Agradecimiento

“Agradecimientos”

Un especial agradecimiento a mi Tutora Celia Silva López, quien con su dedicación esmerada, consejos oportunos y señalamientos acertados permitieron que diera por terminado este trabajo con un mejor conocimiento, y a quien le voy a estar agradecida en cada momento que vaya a tener que utilizar los conocimiento que ella me ofreció.

A mi familia, en especial a mi hija Liz Laura y esposo, por estar siempre a mi lado y por esas horas de compañía que la tesis y mi trabajo, sin querer, le han arrebatado.

Al terminar un trabajo, siempre quedan personas a las cuales se le debe agradecer por su gran ayuda y apoyo, lo cual fue lo que más obtuve en el desarrollo del mismo. Pues estas palabras hoy serán un agradecimiento a esas personas que han dedicado su tiempo y me han brindado su apoyo incondicional para poder hoy exponer este trabajo el cual me servirá de guía para mis futuros proyectos.

Y no se me puede olvidar agradecerles de todo corazón, al colectivo de trabajo de Havanatur en general, principalmente a las compañeras del Departamento de Economía y Recursos Humanos por su ayuda incondicional, muchas gracias, por haber compartido conmigo todo su tiempo, y a Rita Espalter quisiera agradecer muy especialmente sus conocimientos y experiencias.



"Resumen"

El trabajo desarrollado tiene como título "Guía de Control Interno en la Agencia de Viajes Havanatur Tour & Travel Centro, Cienfuegos" La investigación está basada en como evaluar el sistema de Control Interno en la actividad específica de la UEB Havanatur Centro, cuyo objetivo general consiste en diseñar una guía de revisión integral basada en un diagnóstico de la entidad a través de todos los componentes y normas de la Res 60/11 que flexibiliza su evaluación de acuerdo a las características de su entorno específico.

Para el desarrollo de este trabajo se tuvo en cuenta las herramientas establecidas por la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba, así como resoluciones inherentes al propio sector del MINTUR y su Organismo Superior. Al aplicar la guía autocontrol ajustada permite obtener resultados y recomendaciones para dicha entidad y todas las unidades por las que está compuesta, que arribaran a juicios acerca de la eficiencia y efectividad de la misma.

El trabajo de Diploma se encuentra estructurado en tres capítulos:

Capítulo I: Fundamentos teóricos sobre Control Interno .

Capítulo II: Diagnostico del Control Interno en la UEB Havanatur Centro, y rediseño de la Guía de autocontrol a partir de la evaluación de sus Componentes y Normas.

Capítulo III: Aplicación de la Guía adecuada de autocontrol en la entidad UEB Havanatur Centro.

Al final de la investigación se muestran los resultados de la aplicación de la guía y las causas que ocasionaron los errores detectados y se hacen las recomendaciones necesarias para evitar la ocurrencia de los mismos y lograr una revisión más profunda en el futuro.



Abstract

havanatur

Abstract

"Abstract"

The title of this work is "Self-control Guide in the Havanatur Travel & Center Agency, of Cienfuegos". This investigation consist in how evaluate the internal control most specific in the Havanatur activity, whose overall objective is to design a comprehensive review guide

For develop of this work we used the tools established by the 60/2011 Resolution of the Contraloría General of the Cuban Republic, and his inherent resolutions for the MINTUR sector. When we applied the adjusted guide this allowed take results and recommendations for this entities and had a juice more real of the efficiency and effectiveness of his same.

The Diploma Work is structured in free chapter.

Capitulate I: Theoretic foundations on Internal Control.

Capitulate II: I diagnose of the Internal Control in the UEB Havanatur Centro, and I redesign of the guide of self-control as from the evaluation of his Components and Standards.

Capitulate III: Application of the guide made suitable of self-control at the entity UEB Havanatur Centro.

At the end of the investigation we show the causes responsible for the mistakes detected and the necessary recommendations to avoid the occurrence of such mistakes in the future.



Indice

havanatur

Indice

INDICE

Contenido	Página
Pensamiento	2
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	6
Resumen.....	8
Abstract.....	10
Introducción.....	14
Capítulo I. Fundamentos teóricos sobre el Control Interno.	20
1.1. Definiciones sobre el Control Interno.....	21
1.2. El Informe COSO.....	22
1.3. Importancia del Control Interno.....	23
1.4. Evolución de las necesidades de la empresa en materia de Control Interno	26
1.5. El Control Interno como proceso.....	27
1.6. Objetivos del Control Interno	29
1.7 El Control Interno en Cuba.....	31
1.8. Aspectos Nuevos de la Norma del SCI.....	33
1.9. Guía de autocontrol del Sistema de Control Interno.....	38
Capítulo II. Diagnóstico del Control Interno en la UEB Agencia de Viajes Havanatur Tour & Travel, y rediseño de la Guía de autocontrol a partir de la evaluación de sus Componentes y Normas.....	42
2.1. Generalidades de la actividad turística en Cuba.....	43
2.2 .Caracterización de la Agencia de Viajes UEB Havanatur Centro.....	44
2.2.1.Diagnostico del Sistema de Control Interno de la Agencia de Viajes UEB Havanatur Centro.....	46
2.3.Valoración de los resultados económicos de las opcionales en las Agencias de Viajes.....	48
2.4. Generalidades referidas al diagnóstico actual para la aplicación de la Guía de autocontrol interno.....	49
2.5. Guía de autocontrol Interno ajustada a la Agencia de Viajes Havanatur Tour & Travel Centro	59
2.6 Aspectos nuevos de la Guía de autocontrol Interno ajustada a la Agencia de Viajes Havanatur Tour & Travel Centro	62
Capítulo III. Aplicación de la Guía adecuada de autocontrol en la entidad UEB Havanatur Centro.....	86
3.1 Informe de Auditoria.....	87
3.1.1Resumen de la Aplicación de la Guía de Autocontrol.....	96
Conclusiones	97
Recomendaciones	99
Bibliografía	101
Anexos	106



Introducción

havanatur

Introducción

INTRODUCCION

La situación actual de la economía en el mundo refleja la crisis financiera más grave de los últimos cincuenta años, el daño causado es de enorme magnitud, la compleja interacción entre la economía financiera y la economía real como consecuencia de la turbulencia actual afecta a todos los países y sectores, pero sin dudas resulta más visible y devastador en las naciones pobres y subdesarrolladas, quienes tienen que luchar por imponerse a base de esfuerzo, voluntad y resistencia por desarrollar sus esferas productivas y de servicios.

Cuba con una economía abierta y dependiente de sus relaciones económicas externas, no ha estado exenta de los impactos de dicha crisis, afectada además por el recrudecimiento del bloqueo económico, comercial y financiero que ininterrumpidamente por espacio de medio siglo le ha sido impuesto por los Estados Unidos.

Sobre ella han influido elementos muy negativos con daños considerables al sector turístico, unido a la persistencia del bloqueo y la crisis internacional, que ya hace sentir efectos sobre nuestro país con la reducción de los viajes y sobre todo de los gastos de bolsillo de los clientes que nos visitan. La Organización Mundial del Turismo, ha pronosticado un ligero descenso del turismo mundial desde el año 2011 y afirma que si la economía global continúa deteriorándose, podría estancarse o contraerse ligeramente en próximos períodos, aunque los mercados tradicionales, pueden jugar un papel determinante en la continuidad del turismo como fenómeno impulsor de la economía cubana.

Por ello las perspectivas de una rápida recuperación de nuestra economía se corresponden con el principio de que solo el socialismo es capaz de vencer las dificultades y preservar las conquistas de la Revolución, primando en la actualización del modelo económico, la planificación y no el mercado. Bajo estas condiciones la economía cubana está inmersa en un proceso de cambios y transformaciones significativas contando como premisa fundamental, elevar la eficiencia económica, por lo que existe la necesidad de ir adoptando nuevas formas de trabajo, nuevos modelos y estilos.

Teniendo en cuenta esta situación, se consigna en el VI Congreso del Partido la descentralización de la economía desde el Gobierno Central hacia las administraciones locales y desde los Ministerios y otras entidades nacionales a favor de la autonomía creciente

de la empresa estatal socialista, lo cual no admite improvisaciones o apresuramientos, de ahí que se plantee: “Para descentralizar y cambiar la mentalidad, es requisito obligatorio elaborar

el marco regulatorio que defina con claridad las facultades y funciones de cada eslabón, desde la nación a la base, acompañadas invariablemente por los procedimientos de control interno contable, financiero y administrativo.”¹

Tales cambios tienen implícito definir un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, y una visión integradora que satisfaga las demandas de todos los entes involucrados.

Como parte de este reordenamiento se crea la Contraloría General de la República de Cuba (en lo adelante CGR) en el año 2009, respondiendo además a la necesidad de contar con un órgano con autonomía funcional, subordinado jerárquicamente a la Asamblea Nacional del Poder Popular y Consejo de Estado con el fin de establecer legalmente la ejecución de todas las acciones que considere necesarias para lograr la correcta y transparente administración del patrimonio público y prevenir y luchar contra la corrupción.

Dentro de este proceso y como parte del perfeccionamiento de su misión la CGR, emite la Ley 107, que establece entre otros aspectos, el carácter obligatorio del autocontrol, para todos los organismos y entidades, con vistas a prepararse ante la Comprobación Nacional del Control Interno que se realiza todos los años en el país, esta orientación se acompaña de una guía general a chequear, la que se orientó ser ajustada por cada organismo y hasta la base, con el objetivo de que cumpliera fielmente los objetivos que la contraloría trazó y no convertirla en un glosario de preguntas sobre ¿qué hacer? para los directivos.

La necesidad de continuar perfeccionando el sistema de control interno aconsejó, dejar sin efectos legales las Resolución 297/2003 del Ministerio de Finanzas y Precios, y la No. 13 del 2006 dictada por el Ministerio de Auditoría y Control, y emitir una nueva Resolución la No. 60/

¹ Información sobre el resultado del Debate de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. Periódico Granma del Mayo de 2011. Tabloide. Pág. 4.

2011, que atempera a las disposiciones que regulan esta actividad y a los requerimientos de desarrollo económico –administrativo del país.

Situación Problemática:

La nueva norma del sistema de Control Interno, establece un modelo estándar, que tiene como objetivo fijar las normas y principios básicos de obligatoria observancia, por todos los sujetos de las acciones de control de la CGR, los que tienen la obligación de diseñar e implementar a partir de este modelo, su propio sistema, de acuerdo con la misión, visión, objetivos, estrategias, características, competencia, responsabilidades y atribuciones de cada uno.

La sociedad cubana Havanatur S.A, en Cienfuegos, denominada también UEB Havanatur Centro, se ve involucrada, como el resto de las entidades del país en la Adecuación de la Guía de Control Interno existente, por la Guía de Control Interno de la entidad, a partir de lo legislado en la Ley 107 de la CGR artículo 16 y 17.

Teniendo en cuenta esta situación, se define como **problema de la investigación**:

¿Cómo evaluar el Control Interno para la toma de decisiones en la UEB Havanatur Centro?

Partiendo de la **hipótesis** de que:

Sí se adecua la guía general de autocontrol, orientada por la CGR, a las características específicas de la UEB Havanatur Centro, se logrará dar elementos para la evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno en correspondencia con lo legislado por su organismo.

Estableciéndose para el logro de este tema el siguiente **objetivo general**: Adecuar la Guía de Control Interno de la UEB Havanatur Centro.

Formulando los siguientes **objetivos específicos**, para dar cumplimiento, al objetivo general:

- Realizar un estudio teórico de las cuestiones relacionadas con el Control Interno.
- Diagnosticar el estado actual del Control Interno en la UEB Havanatur Centro.
- Adecuar la Guía para el autocontrol en la UEB Havanatur Centro.
- Aplicar la Guía para el autocontrol

Variables de la investigación:

- Dependiente: Control Interno
- Independiente: Guía de Autocontrol

La respuesta al problema científico es de valor en la UEB Havanatur Centro; por eso, mi objetivo, como autora, es proponer cambios a partir de la realidad diagnosticada, preocupándome esencialmente por su perfeccionamiento, identificando en mí accionar como mejorar las condiciones de ejecución de los autocontroles.

La investigación permitirá analizar las tendencias que presenta actualmente el tema seleccionado, permitiendo ajustar las temáticas para la realización de los autocontroles, a partir de la aplicación de las acciones propuesta para el mejoramiento y actualización del control interno y específicamente con la Guía de autocontrol adecuada.

Para ello se proyecta una investigación de tipo explicativa -descriptiva, que en su fase inicial permita examinar y familiarizarse con el tema, permitiendo servir de base a la realización de una descripción de la dinámica del tema a investigar y realizar su proyección a través de una investigación- acción con un carácter situacional y participativo, pues el problema de investigación nace dentro de una organización, que lo define, analiza, resuelve, valora y su fin es la transformación de la realidad.

En general, las características de este trabajo de investigación permitirán realizar un **aporte práctico**, pues no se encamina a la creación de una nueva teoría, sino a la solución de problemas reales y de aplicabilidad.

Derivados de los detalles brindados se define la utilización de los siguientes **métodos, procedimientos y técnicas de investigación**.

Los métodos que se utilizarán para la investigación son el estudio general y documental, revisión, entrevistas, rastreo, muestreo estadístico, análisis de documentos, histórico-lógico, observación participativa, síntesis, análisis, abstracción, concreción, inducción, deducción, modelación, medición, experimentación.

Diseño.

Como la investigación se asume como explicativa - descriptiva, para poder cumplir con el objetivo central, se detalla la esencia de la problemática detectada, determinando las necesidades reales de la UEB Havanatur Centro, para determinar los puntos a adecuar de la guía general a la guía específica de la entidad, dentro del componente Supervisión y Monitoreo.

Muestreo. El universo poblacional de esta investigación son todos los documentos necesarios por departamentos, procesos y subprocesos, de la muestra seleccionada para esta investigación en la Agencia de viajes (UEB) Havanatur Centro.

La estructura capitular del informe se divide en tres partes:

Capítulo I: Fundamentos teóricos sobre el Control Interno.

Capítulo II: Diagnostico del Control Interno en la UEB Havanatur Centro, y rediseño de la Guía a partir de la evaluación de sus Componentes y Normas.

Capítulo III: Aplicación de la Guía adecuada de autocontrol en la entidad UEB Havanatur Centro.

Con esta investigación se pretende dotar a la U.E.B Havanatur Centro perteneciente al Grupo Internacional de Turoperadores y Agencias de Viajes Havanatur S.A.de Cienfuegos de un Sistema de Control Interno integrador que permita garantizar el cumplimiento de cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en el cumplimiento de su misión la cual se define a partir de su objeto social y que tiene dentro de sus principales actividades:

- Actuar como turoperador y receptivo de turismo internacional que coordina y controla diferentes turoperadores, agencias mayoristas, minoristas en el exterior; operando también mediante subsidiarias.
- Realizar actividades de mediación turísticas entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios a estos en pesos convertibles.
- Diseñar, organizar y comercializar distintas modalidades de turismo.
- Funciona como Agencia de venta de pasajes y cargas vendiendo capacidades aéreas y marítimas para rutas regulares, internacionales y nacionales.
- Actuar como turoperador en todo lo concerniente a la organización de viajes al exterior desde Cuba, para todo segmento de mercado.
- Prestar servicios de representación a líneas navieras o a buques dedicados al turismo de cruceros así como a brindar servicios de handling y otros afines.
- Todo lo antes expuesto se realizara en divisa y pesos convertibles y abarca los territorios de la región central del país, Sancti Spiritus, Villa Clara y Cienfuegos estableciéndose su oficina central en este último (**Anexo 1**).



havanatur

Capítulo I

Capítulo I : Fundamentos teóricos sobre el Control Interno.

1.1 Definiciones sobre el Control Interno.

Muchos autores han tratado de darle una definición apropiada o universal al Sistema de Control Interno que sea aceptada o aprobada por todos los que investigan el tema.

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

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

- William L. Chapman, Procedimientos de Auditoría, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires, 1965:²

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

- E. Fowler Newton, Tratado de Auditoría, Ed. Contabilidad Moderna, Buenos Aires, 1976:

"Puede conceptuarse al Sistema de Control Interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización".

² <http://www.wordreference.com/definicion>

- En 1992, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como:

"El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas."³

Los nuevos modelos desarrollados en el campo del control, están definiendo una nueva corriente de pensamiento, con una amplia concepción sobre la organización, involucrando una mayor participación de la dirección, gerentes y personal en general de los entes.⁴

Asimismo, los modelos han sido diseñados con la esperanza de ser un fuerte soporte del éxito de la organización, siempre que los mismos sean llevados con el criterio y la perspicacia necesaria de parte del profesional y no mecánicamente.

Esto implica, un acabado conocimiento del contenido de los modelos y una acabada comprensión del espíritu de los mismos, lo que compromete la correcta preparación de directores, gerentes, jefes, resto de personal, auditores internos y externos.

A través de los años, se ha desarrollado una gran diversidad de conceptos y puntos de vista relacionados con el Control Interno, materializados en proyecto de ley, reglamentos, normas profesionales y directrices, informes públicos y privados y bibliografía especializada.

1.2 El Informe COSO.

Esto motivó que en el 1992 surgiera en los Estados Unidos el denominado "Informe COSO", como una respuesta positiva a las inquietudes que planteaba la gran variedad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al Control Interno, publicándose el informe COSO como resultado de la tarea realizada durante más de 5 años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en

³ (Kaplan, R.S. La evolución de la Contabilidad de Gestión. La Crisis de los sistemas de Contabilidad de Gestión. Cambio tecnológico y Contabilidad de Gestión. USA, S.A.)

⁴ Nuevos conceptos de control interno. Informe COSO. Tomado De: <http://www.econet.uncu.edu.ar>, Diciembre 2011.

Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organizations)⁵ (Comisión de Organizaciones Auspiciadoras) con el objetivo de ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, estableciendo un marco para los conceptos de Control Interno que permitan una definición común entre Control Interno y sus componentes.

Este Comité que realizó un llamado informe COSO sobre el Control Interno, tiene una Importancia básica por dos hechos:

- 1) Incorporó en una sola estructura conceptual los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial y generó un consenso para solucionar las múltiples dificultades que originaban confusión.
- 2) Actualizó la práctica del Control Interno, lo mismo que los procesos de diseños, implantación y evaluación.

Según Normas COSO el Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Fiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables

1.3 Importancia del Control Interno:

En el proceso administrativo de toda organización están presentes las funciones de Planeación – Organización – Dirección y Control.⁶ Los modernos conceptos de control indican que es una función inherente a la gestión, a la dirección de las organizaciones y, por lo tanto, deja de ser una función asignada a un área específica de la organización: en lo interno, en cuanto apoyo permanente al proceso decisorio, y frente a organismos externos, respecto al cumplimiento de leyes y reglamentos que le son exigibles.⁷

⁵ (Marín de Guerrero, Maria Alejandra, Profesora Asociada de Sistemas Administrativos de Información Contable, NUEVOS CONCEPTOS DE CONTROL INTERNO. INFORME C.O.S.O.)

⁶ (Consultor Electrónico.)

⁷ (Fonseca, Guillermo, Word, 2001, El Control es el hombre, revista Auditoría y Control, MAC, Cuba, pág.37.)

Este nuevo significado del control requiere un ambiente distinto del tradicional, en donde habitualmente una instancia fiscaliza el cumplimiento de acciones realizadas por los estamentos operativos. El control se orienta a establecer todas las condiciones necesarias para que un equipo ponga su mejor esfuerzo en lograr resultados deseados, a través de promover el buen funcionamiento de la organización.

Esto significa reconocer y aceptar que cada persona, en cualquiera organización, tiene capacidades para entregar su aporte, tanto en la formulación de un objetivo organizacional como en las acciones necesarias para alcanzarlo. Se debe asumir también que cada individuo requiere de cierta autonomía en el desempeño de sus funciones y, por lo tanto, se aprueban la independencia y creatividad con que actúe. Por último, las personas tienen clara conciencia de que todo su esfuerzo se debe orientar, en lo esencial, al logro de un buen funcionamiento de la organización a que pertenece.⁸

Al analizar el control deben tenerse en cuenta sus elementos integrantes, a saber:

- Establecimiento de estándares. Es decir la aplicación de una unidad de medida, que servirá como modelo, guía o patrón sobre la base de lo cual se efectuará el control.
- Medición de resultados. La acción de medir la ejecución y los resultados, puede de algún modo modificar la misma unidad de medida.
- Corrección. La utilidad correcta y tangible del control esta en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares.
- Retroalimentación. El establecimiento de medidas correctivas da lugar a este proceso; es aquí donde se encuentra la relación mas estrecha entre la planeación y el control.

En la actualidad, cuando se habla de los Sistemas de Control Interno que deben implantar las entidades para hacer frente a los cambios económicos y sociales del entorno, no se trata solamente de las actividades de control propiamente, sino también, del establecimiento de un adecuado ambiente de control, de las actividades de evaluación de riesgos, la preocupación por la información y comunicación, así como la supervisión y monitoreo. En esta visión ampliada, del control significa mucho más que control financiero o control contable, considerándose el control como una función básica dentro de cualquier proceso de gestión,

⁸ (Gomez, Giovanni E, Control Interno. Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial.)

que facilita la evaluación y la mejora del desempeño, ya que lo que no se controla no puede ser dirigido eficientemente.⁹

Por lo que constituye un proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal

-Se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos.

-Proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

Según Henri Fayol, el control de la empresa consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa establecido, a las órdenes impartidas y a los principios admitidos:

“Alguien que pierde el control, fracasa”.

El Control tiene por finalidad detectar y señalar las faltas y los errores, para corregirlos, estos se miden desde el punto de vista:¹⁰

Administrativo.	-	Financiero.
Comercial.	-	Seguridad.
Técnico.	-	Contable.

El control no sólo debe estar presente en la actividad económica, sino también en cualquiera de los otros campos de aplicación de la administración y, en general en actividades de cualquier naturaleza que pueden ser llevadas a cabo de forma individual, colectiva, privada o pública; es por tanto lógico, enfocarlo conceptualmente como un sistema abarcador con identidad propia y no restringirlo únicamente al ámbito de lo económico.¹¹

Si se diseña el Sistema de Control Interno sólo en papeles (para cumplir con orientaciones y exigencias gubernamentales, pero no se utiliza en la práctica) o se diseña e implementa, pero no se supervisa su efectividad en el tiempo, el sistema puede tener un efecto bumerán, y convertirse en un instrumento que fomente o genere nuevos riesgos que propicien la ocurrencia de indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción.

⁹ (Capote, Cordovés G. El control interno y el control. Economía y Desarrollo.)

¹⁰ (Gavin, Morales, MSc Deysi, El Control Interno.)

¹¹ (Mejores Prácticas en la Auditoría Interna: <http://www.cemla.org/pdf/aud-991109-mex.PDF>)

Características del Control Interno:

- Es un proceso, es decir un medio para lograr un fin.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- Aporta un grado de seguridad razonable, no total.
- Debe facilitar la consecución de objetivos,
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

1.4 Evolución de las necesidades de la empresa en materia de Control.

En la evolución de la teoría del control interno se definió en principio, a los controles como mecanismos o prácticas para prevenir o identificar actividades no autorizadas, más tarde se incluyó el concepto de lograr que las cosas se hagan; la corriente actual define al control como cualquier esfuerzo que se realice para aumentar las posibilidades de que se logren los objetivos de la organización.¹²

En este proceso evolutivo se considera actualmente, y en todas las organizaciones, a la MAXIMA AUTORIDAD de cada entidad como responsable principal de la aprobación del Sistema de Control Interno, del correcto diseño, implementación y adecuado funcionamiento de los controles internos.

Si tuviésemos que caracterizar el entorno económico en el que se mueve la empresa en la actualidad, lo podríamos hacer con una sola palabra: dinamismo. Los cambios que el contexto está sufriendo son de tal magnitud que algunos autores hablan de una segunda revolución industrial: el paso de la era informática a la digital. La nueva situación a la que deben enfrentarse las empresas las obliga a desarrollar mecanismos de adaptación y buscar nuevas maneras de operación que les permitan sobrevivir.

La implantación de un sistema de control interno ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida en que el incremento de la dimensión

¹² (Martínez, C, Rafael, Propuesta de implementación de las nuevas definiciones de control interno en las entidades cubanas)

empresarial ha supuesto un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control día a día, de las operaciones que se producen en la empresa.

En 1958 se dividió por el Comité de Procedimientos del AICPA el alcance del Control Interno en dos áreas principales, los controles contables y los controles administrativos.

Control Interno Contable: Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable, ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables.¹³

Control Interno Administrativo: Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Ejemplo de un control administrativo, es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

1.5 El control interno como proceso.

Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a la consecución de un fin, no es un fin en sí mismo. Los procesos de negocios que se llevan a cabo dentro de las unidades y funciones de la organización o entre las mismas, se coordinan en función de los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión. El control interno es parte de dichos procesos y está integrado a los mismos, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento. Constituye una herramienta útil para la gestión, pero no es un sustituto de ésta.

¹³ (Balada Ortega, Tomás J. y Vicente Ripio Feliz. Situaciones y Tendencias de la Contabilidad de Gestión en el Ámbito Iberoamericano. España: Ediciones Gráficas Ortega S.A., 2000.)

Para llevar a cabo el control interno, no es suficiente poseer manuales de políticas e impresos. Son las personas, en cada nivel de organización, las que tienen la responsabilidad de realizarlo.¹⁴

El Consejo de Administración, la dirección, y los demás miembros de la entidad son los responsables de su implementación y seguimiento. Lo realizan los miembros de una organización, mediante sus actuaciones concretas. Son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implantan los mecanismos de control.

El control interno sólo puede aportar un grado razonable de seguridad, no la seguridad total a la dirección de una empresa, ya que existen limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno.

Estas limitaciones se deben a que las opiniones sobre las que se basan las decisiones en materia de control pueden ser erróneas. Los empleados encargados del establecimiento de controles tienen que analizar la relación costo/beneficio de los mismos, y pueden producirse problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos, aunque se trate de simples errores o equivocaciones. Si bien el control interno es un proceso, su eficacia es el estado de ese proceso en un momento dado.

Limitaciones del Control Interno:

- El concepto seguridad y razonabilidad está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del Control Interno.
- En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, fallas de juicio, descuido, distracción y fatiga.
- Las actividades de control dependientes de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.
- La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideraciones de costo, por lo tanto, no es factible establecer controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos.

¹⁴ (Gavin, Morales, MSc Deysi, Metodología para documentar los sistemas de control interno bajo enfoque administrativo.)

Dentro de los factores que suponen un freno a la implementación de un sistema de Control Interno en la gestión empresarial, se encuentran.¹⁵

- Resistencia natural que ofrecen los directivos debido a la visión que tienen del sistema de control interno como factor cuya única consecuencia es el incremento de la burocracia en la empresa.
- No desean alentar políticas de control que actúen sobre el ámbito de la gestión de los propios directivos.
- El elevado costo que la implantación de mecanismos de control.

1.6 Objetivos del Control Interno.

- ✓ Proteger y conservar el patrimonio contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilícito.
- ✓ Asegurar confiabilidad y oportunidad en la información que se recibe o se brinda.
- ✓ Garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones económicas, mercantiles u otras similares que se realicen, de acuerdo con su objeto social o encargo estatal.
- ✓ Cumplir con el ordenamiento jurídico.
- ✓ Cumplir con el ordenamiento técnico establecido por los organismos rectores, para el empleo de herramientas, equipos, instrumentos y otros medios de carácter similar, en la realización de los distintos procesos a su cargo. Artículo 11 de la Ley No. 107/09.¹⁶

De todo esto se deduce que el Control Interno es el sistema nervioso de una empresa, ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y esta diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Incluye mucho más que el sistema contable y cubre aspectos como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, políticas de venta y auditoría

¹⁵ (Infante, U, Joaquín, La necesidad de insistir sobre el control interno, Auditoría y Control.)

¹⁶ (Reglamento de la ley no. 107/09 de la Contraloría General de la República. Artículo 31 I))

interna. Toda operación lleva implícito el control interno. El trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de ella.

La responsabilidad sobre el Sistema de Control Interno lo da la máxima autoridad, correspondiéndole a esta su aprobación, que se diseñe y se decida implementar en su órgano, organismo, organización y entidad.¹⁷

Ningún administrador desea ver pérdidas ocasionadas por error o fraude o a través de decisiones erróneas basadas en informaciones financieras no contables. Este existe por interés de la propia administración. Así el Control Interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, tanto como sea razonable, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa.

La visión actual del control interno no es más que:

- ❖ Establecimiento de un Sistema de Control Interno acorde a las características de cada Potenciar la función de Control como parte del proceso de dirección
- ❖ Filosofía de acción estratégica
- ❖ Compatible con el perfeccionamiento empresarial como modelo de gestión

Tomando como características fundamentales para un eficiente sistema de control interno:

- Un plan de organización que proporcione una apropiada segregación de las responsabilidades funcionales.
- Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro adecuados para proporcionar un control contable sobre los medios, financiamientos, ingresos y gastos.
- Prácticas y métodos adecuados para cumplimentar las obligaciones y funciones de cada uno de los departamentos de la entidad.

¹⁷ (Bejerano, Portela, Gladys. Ministra Ministerio de auditoria y Control, Sistema de Control Interno.

- Un grado de calidad en el personal que sea consecuente con la calidad y complejidad de las responsabilidades asignadas.

1.7 El Control Interno en Cuba.

El Sistema de Control Interno aparte de ser una política de gerencia, constituye una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizar, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

En nuestro país el Ministerio de Finanzas y Precios y el Ministerio de Auditoría y Control, de conjunto con otros órganos y organismos del estado han mantenido un sostenido esfuerzo por desarrollar el Control Interno en las diferentes entidades. Sin embargo, la situación existente demuestra la necesidad de un concepto común que responda a los intereses de todos, que desarrolle y garantice la unificación de expectativas.

Dentro de las medidas aprobadas para el fortalecimiento de esta actividad se acordó instruir, al Comité de Normas Cubanas de Contabilidad, que estableciera el concepto de Control Interno acorde con las condiciones de la economía cubana para su aplicación. Así surge Resolución No 297/03 del Ministerio de Finanzas Y Precios emitida el 23 de septiembre del 2003.

A razón de la importancia que adquiere el Sistema de Control Interno para cualquier entidad, debido a la reestructuración del modelo económico de nuestro país, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos, y dada la necesidad de continuar perfeccionando el control interno, aconsejan dejar sin efectos legales las resoluciones No. 297, de 23 de septiembre de 2003, dictada por la Ministra de Finanzas y Precios y No. 13, de 18 de enero de 2006, dictada por la Ministra de Auditoría y Control, y emitir una nueva norma atemperada a las disposiciones que regulan esta actividad y a los

requerimientos del desarrollo económico-administrativo del país. (Resolución No. 60/11 de la CGR), que aprueba las normas del Sistema de Control Interno, la resolución está compuesta por 4 apartados, 4 capítulos, 18 artículos y dos anexos, el primero es el glosario de términos y el segundo es el modelo del plan de prevención de riesgos.

La disposición primera de la referida resolución tiene por objetivo establecer normas y principios básicos de obligada observancia para la Contraloría General de la República y los sujetos a las acciones de auditoría, supervisión y control de este Órgano.

La tercera disposición se refiere a que se implementa mediante un “sistema integrado de normas y procedimientos”, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas. Ley No. 107 artículo 3 y 4.

La cuarta disposición establece que cada órgano, organismo, organización y entidad diseña, armoniza, implementa y autocontrola de forma sistemática de acuerdo con su misión, visión, objetivos, estrategias fundamentales, características, competencias y atribuciones, en correspondencia con lo establecido en la Ley No. 107 y validan el Sistema de Control Interno de las dependencias que le están subordinadas, de acuerdo con su estructura.

La quinta disposición establece que la máxima autoridad, le corresponde a esta la aprobación del Sistema de Control Interno que se diseñe y se decida implementar en su órgano, organismo, organización y entidad.

A partir de la puesta en vigor el 18 de Marzo del 2011 de la Resolución No. 60 dictada por la Contralora General de la República, relativa a las "normas del sistema de control interno", la cual salió publicada en la gaceta extraordinaria no. 13 de 3 de marzo del año 2011), se hace necesario reestructurar la Guía de autocontrol en función de los reajustes de la citada ley.¹⁸

Las instrucciones del organismo rector se encaminaron al ajuste de la guía por cada organismo, y la aplicación posterior, al no adecuarse la guía en los organismos, esta se convierte en un problema en el momento de su aplicación en las entidades.

¹⁸ (Cuba. Contraloría General de la Republica CGR. Resolución No. 60/2011: Normas del Sistema de Control Interno, 3 de marzo 2011)

La generalidad de la Guía, hace que no todos los puntos sean aplicables a cada organismo acorde a su misión y visión y lejos de emplearlo como una herramienta, se convierte en un rechazo, por no seguir las orientaciones de la CGR.

1.8 Aspectos Nuevos de la Norma (60/2011) del SCI:

1. Constituye un modelo estándar del Sistema de Control Interno.
 - Se anexan como parte de esta con los números I y II respectivamente, el glosario de términos de las normas del Sistema de Control Interno y el modelo del Plan de Prevención de Riesgos.
 - De los principios básicos.
 - De las características generales.
2. Obligación que tienen los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios de autoevaluar su gestión de manera permanente; y cuando proceda, elaborar un plan para corregir las fallas e insuficiencias
3. Conformar el conjunto de buenas prácticas
4. Plan de trabajo anual de la entidad
5. Idoneidad demostrada
6. Validan el SCI de las dependencias que le están subordinadas de acuerdo con su estructura.

Novedades:

1. Unifica y actualiza los documentos rectores relacionados con el Control Interno y la prevención, alcanzando integralidad en el contenido y facilitando el trabajo a los directivos y controladores.
2. Se actualiza la definición de Control Interno logrando que sea más amplia y completa.
3. Retoma los principios del Control Interno: fijación de responsabilidad y cargo y descargo, los cuales no habían sido mencionados en la anterior normativa.
4. Flexibilidad en el diseño del Sistema de Control Interno adecuando este a la estructura y tamaño de la organización.
5. Integra el Plan de Prevención al componente Gestión y Prevención de Riesgos.
6. Se incluye la Rendición de Cuentas, desde la óptica de la gestión de la Administración Pública, como una norma dentro del componente Información y Comunicación.

7. Se precisa en el componente Actividades de Control que los documentos puedan estar en formato impreso o digital, según se determine por la entidad, salvo lo que expresamente se regule por los órganos y organismos rectores.
8. Por su importancia dedica un capítulo al Control Interno de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones.

Tres características generales del SCI a partir de la nueva normativa (Res 60/2011) son :

- 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. En entidades que cuenten con reducido personal, establecimientos y unidades de base, debe ser sencillo, previendo que la máxima autoridad o alguien designado por él, se responsabilice con la revisión y supervisión de las operaciones.
- c. **Razonable.** Diseñado para lograr los objetivos del Sistema de Control Interno con seguridad razonable y satisfacer, con la calidad requerida, sus necesidades.

El SCI está conformado por siete principios básicos:

1. Legalidad.
2. Objetividad
3. Probidad Administrativa.
4. División de funciones.
5. Fijación de responsabilidades.
6. Cargo y descargo.
7. Autocontrol.

Los componentes y normas de la (res 60/11) está estructurada por 19 normas básicas establecidas con 15 normas menos de la res 297/03 del MFP.

Componentes del SCI:

Los componentes interrelacionados entre sí, en el marco de los principios básicos y las características generales; son los siguientes:

1. Ambiente de Control: Sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades. Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección de la entidad, en

relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y sus resultados, por lo que se han tenido presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso.

Normas de Ambiente de Control

1. Planeación Estratégica.
2. Integridad y Valores Éticos.
3. Idoneidad demostrada.
4. Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad.
5. Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos.

2. Gestión y Prevención de Riesgos: Se integran al Plan de prevención la Identificación de riesgos. Es muy importante, partiendo que el riesgo siempre va a existir aunque todo este bien. Establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos relevantes que enfrenta una entidad para alcanzar sus objetivos.

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad.

Existen riesgos que están regulados por disposiciones legales de los organismos rectores, los que se gestionan según los modelos de administración

1. El autocontrol se considera como una de las medidas del Plan de Prevención de Riesgos
2. Cada operación necesita de la autorización de la autoridad facultada y debe quedar específicamente definida, documentada, asignada y comunicada al responsable de su ejecución.
3. Se establece un balance entre la separación de tareas y responsabilidades y el costo de dividir las funciones o tareas asignadas, lo cual debe quedar documentado en caso de no poderse cumplir

4. Debe garantizarse la salvaguarda de las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores
5. Los documentos podrán estar en formato impreso o digital, según se determine por la entidad
6. El acceso a los registros y comprobantes quienes están obligadas a firmar actas con las cuales se responsabilizan de su utilización y custodia
7. Integran y concilian el Plan de Seguridad Informática con su Sistema de Control Interno, en el que se definen las actividades de control apropiadas
8. El sistema de información debe incluir un procedimiento que indique el emisor y receptor de cada dato significativo y la responsabilidad por su actuación y comunicación a quien lo utilice.
9. Rendición de cuentas: Los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios, tienen el deber legal y ético de responder e informar acerca de su gestión, administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato

Normas de Gestión y Prevención de Riesgos

1. Identificación de riesgos y detección de cambio.
2. Determinación de los objetivos de control.
3. Evaluación de riesgos.

3. Actividades de Control: Establece las políticas, procedimientos y normas de control necesarias para gestionar y verificar la calidad de la gestión, asegurar su seguridad razonable con los requerimientos institucionales, para el cumplimiento de los objetivos y misión de la entidad, así como la comprobación de las transacciones u operaciones económicas en cuanto a su exactitud, autorización y registro contable conforme a las Normas Cubanas de Información Financiera, con un enfoque de mejoramiento continuo.

Normas de Actividades de Control

1. Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización.
2. Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.
3. Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
4. Rotación del personal en las tareas claves.
5. Control del sistema de información y control de la tecnología de la información.
6. Indicadores de rendimiento y de desempeño.

4. Información y Comunicación: Precisa que todos los órganos, organismos, organizaciones y entidades deben disponer de información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características; que genera datos, documentos y reportes que sustentan los resultados de las actividades operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas.

Normas de Información y Comunicación

1. Sistema de información, flujo y canales de comunicación.
2. Contenido, calidad y responsabilidad.
3. Rendición de cuentas.

5. Supervisión y Monitoreo: Garantiza la detección de errores o irregularidades y propone el rediseño de los componentes; establece los mecanismos de control para que el Sistema de Control Interno funcione con una seguridad razonable, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas que son aquellas que incorporadas a las actividades normales generan respuestas dinámicas y evaluaciones puntuales que son ejecutadas por los responsables de las áreas, por auditorías internas y externas. Incluye además actividades de monitoreo y seguimiento sistemático realizados por todas las estructuras de dirección.

Es el proceso que evalúa la calidad del Control Interno en el tiempo y que permite determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

Normas de Supervisión y Monitoreo

1. Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno.
2. Comité de Prevención y Control.

El Sistema de Control Interno es objeto de evaluación para conocer la eficacia de su funcionamiento y permitir su retroalimentación y mejora continua; la evaluación comprende un conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos, actividades y operaciones que se llevan a cabo mediante el seguimiento de sus resultados.

Mediante la aplicación del autocontrol sistemático garantizan su función de control, adecuan, actualizan y gradúan la aplicación de la Guía de Autocontrol emitida por la Contraloría General de la República en correspondencia con su actividad y sus características

Constituyen mediante disposición legal su Comité de Prevención y Control, que preside la máxima autoridad, el que designa para su integración a otros directivos, ejecutivos, asesores jurídicos y el auditor interno

De los controles asociados a las tecnologías de la informática y las comunicaciones:

Los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades que tienen implementados sistemas de gestión, integran estos al Sistema de Control Interno.¹⁹

1.9 Guía de autocontrol del Sistema de Control Interno:

Dado que el tema del control constituye hoy un asunto de necesaria aplicación en todas las entidades del territorio cubano, se hace necesario el autocontrol a implementar por parte de las entidades para mejorar la calidad en las actividades que realizan, como reto de mejora en el cumplimiento de su misión, se presenta el rediseño de la Guía de Autocontrol Interno en la UEB Havanatur Centro, Cienfuegos. Para el logro del proceso de adecuación se aplica con independencia a las auditorías planificadas una guía de control interno. El propósito de esta guía es servir de orientación para el desarrollo de la eficacia del control interno.

¹⁹ (COOPER AND LYBRAND, 1996, Serie Control Interno, auditoría y seguridad informática, Control Interno: Las distintas responsabilidades de la Empresa. Diario Expansión, Madrid. España, páginas 11-12)

Para facilitar el autocontrol se hace necesario la aplicación de una “Guía de autocontrol del Sistema de Control Interno”, la cual tiene como objetivos:

Primer lugar: Propiciar que los dirigentes de las entidades logren una mayor identificación con las acciones, métodos, procedimientos, controles, etc. inherentes a cada uno de los cinco componentes del Sistema, a fin de cumplimentar todas las medidas tomadas.

Segundo lugar: Efectuar una verificación y/o supervisión del grado de implementación y aquellos aspectos en los cuales se requiere dedicar mayor esfuerzo y tiempo, tanto por las entidades como por los órganos superiores de dirección empresarial. No basta con detectar todas las irregularidades existentes en la entidad, es importante crear alternativas de control para que no ocurran las mismas, o para modificarlas cuando sea necesario.²⁰

Estas guías de autocontrol son esencialmente programas de trabajo que, de manera estándar contemplan todas las situaciones comunes que deben ser vigiladas en el desarrollo del trabajo de auditoría, en la revisión de las diferentes cuentas que integran los resultados y el balance de cualquier empresa. Desde este punto de vista, situaciones comunes a todas las empresas, resultan una guía utilísima.

Pero no por eso son documentos inflexibles; al contrario, pueden y deben ser modificados, ampliados, así como reducidos de acuerdo con las circunstancias específicas de los casos concretos en los que deban ser aplicados, proporcionando una herramienta “casi terminada” para ser usada en el trabajo diario. Por esta situación de “casi terminada”, es que es indispensable que se le haga los ajustes convenientes en cada empresa donde vayan a ser aplicadas.

El dominio del contenido de las Guías es fundamental para desarrollar un buen programa de trabajo, cuya ejecución conduzca a obtener la evidencia de auditoría suficiente y competente en la que apoye la emisión de un buen dictamen.

La evaluación del control interno está contemplada a través del método tradicional de cuestionarios de control interno, en el cual las respuestas SI y NO proporcionan una indicación general sobre el grado de control que la administración ejerce sobre aspectos básicos contables

²⁰ (Bejerano, Portela, Gladys. (n.d.). Indicaciones generales, Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno.)

y administrativos. En las circunstancias específicas de cada caso particular, se podrá seleccionar otros métodos para la evaluación del control interno, tales como las descripciones de tipo narrativo y los diagramas de flujo, cuyo uso le podrían proporcionar una información comprensiva sobre los principales sistemas de la empresa (ventas y cuentas por cobrar, compras e inventarios, etc.), identificando y destacando los puntos débiles y fuertes de control interno.

Las guías identifican los procedimientos de auditoría a aplicarse en la etapa previa del trabajo anual, así como en la etapa final de la auditoría; ventaja que habrá que considerarse en la conducción de una auditoría eficiente y oportuna.

Esta investigación centrará su accionar en los autocontroles, cuyas normativas estaban implícitas en las indicaciones generales de Gladys Bejerano Pórtela, Contralora General de la República, con el objetivo de:

1. Evaluar las experiencias y efectividad de los resultados de la aplicación de la Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno
2. Comprobar la efectividad del Sistema de Control Interno, a partir del cumplimiento de los objetivos establecidos en la Resolución No. 60/2011 de la Contraloría General de la República que regula las “Normas de Control Interno”.

La Contraloría General de la República consciente de esta alta responsabilidad que asumen todos los que custodien, protegen, gestionen o administren recursos del Patrimonio Nacional para garantizar el eficiente desarrollo económico y social y con ello la elevación del bienestar de nuestro pueblo, y con el interés de contribuir a implementar y perfeccionar el Sistema de Control Interno, ha elaborado la presente guía que ponemos a su disposición, la cual contiene elementos esenciales, que al aplicarse de un modo participativo, con un alto sentido autocrítico y con la firme voluntad de superar errores, violaciones y deficiencias, será una importante contribución al establecimiento del inicio de una nueva cultura de control, de responsabilidad, de compromiso.

Para actualizar la guía de autocontrol en la UEB donde ya se encuentra implementada la Res 60/11 del SCI, nos apoyamos en los procedimientos aplicados al turismo, también en los lineamientos del PCC del 1 al 15 referente a todo lo dispuesto al Modelo Económico en cuanto a Control Interno, así como los artículos 242,249 referentes a las Políticas del Turismo.

La generalidad de la guía, hace que no todos los puntos sean aplicables a cada organismo acorde a su misión y visión y lejos de emplearlo como una herramienta, se convierte en un rechazo, por parte de quienes deben aplicarla.

La Guía de autocontrol en función de los reajustes de la citada ley No. 107 quedó conformada en Havanatur por 310 preguntas, por 17 Resoluciones, 4 Del extinto Ministerio de Auditoría y Control , 11 del Ministerio de Finanzas y Precios, 1 del Ministerio de Economía y Planificación, 1 del Banco Central de Cuba y todas las que aparecen en el Compendio del MINTUR.

La aplicación consecuente de esta guía nos permitirá identificar en cada uno de los aspectos, cuales son los problemas que se presentan en la contabilidad y el control interno de cada una de nuestros departamentos, cuales dependen para su solución de decisiones de la casa matriz y cuales corresponden a nuestra organización resolver. En todos los casos la experiencia ha demostrado que establecer planes de acciones, con responsables, participantes y fechas de cumplimiento, resulta el procedimiento adecuado para alcanzar las soluciones.

Otra experiencia consiste en la constitución de grupos de trabajo con la participación de trabajadores seleccionados por su formación y con independencia del trabajo que realizan en la empresa, de forma tal que se conviertan en auditores internos que periódicamente revisan el aspecto que les ha sido encomendado e informan a la dirección acerca de los resultados de su trabajo sobre los mismos. Esta constituye una vía para lograr la necesaria participación de los trabajadores en la gestión económica productiva de la empresa.



havanatur

Capítulo II

Capítulo II: Diagnóstico del Control Interno en la UEB Agencia de Viajes Havanatur Tour & Travel Centro, y rediseño de la Guía de autocontrol a partir de la evaluación de sus Componentes y Normas.

2.1- Generalidades de la actividad turística en Cuba.

El Turismo es un sector importante para la economía nacional cubana; el auge que este ha alcanzado, en función del potencial de recursos naturales y las características socioculturales del país, lo han convertido en una esfera fundamental en la economía, tanto por el volumen de ingresos que genera, como por su efecto dinamizador sobre otras actividades sociales y económicas. Los impactos positivos del turismo deben estudiarse e incluso analizar las limitantes que surgen en el propio proceso para lograr elevar sus resultados.

El turismo en la actualidad está siendo objeto de todo un proceso de cambios y reestructuración, consecuencia de la saturación de los modelos con que se inició el desarrollo de esta actividad. En los últimos años se han observado una marcada tendencia hacia formas productivas más flexibles, con mayor capacidad de adaptación por parte de la oferta productiva a la diferenciación y la segmentación de la demanda.

Se presenta entonces una realidad ineludible para los promotores del viaje, ya no basta con poseer recursos que serán contemplados, sino que es necesario crear productos que permitan realizar actividades, faciliten la participación activa del turista consumidor en la elaboración de la experiencia de que disfruta.

Por tanto deberán buscar estrategias imaginativas para superar el momento actual, integrando los diversos atractivos turísticos ya sean patrimonio monumental, cultural y natural, para conformar una oferta que permita satisfacer necesidades y deseos de los consumidores.

El Destino Turístico Cienfuegos ha desarrollado en los últimos 5 años una fuerte inversión en este sector, colocándose en un destino importante para el turismo náutico y de recorrido de la región central del país, la Agencia Viajes U.E.B. Havanatur Tour & Travel Centro ha ido a la par de este desarrollo, y desea insertarse en el mercado como una empresa competitiva, buscando para ello la satisfacción de sus clientes, una mayor cuota de mercado, una tasa de crecimiento adecuada y un mayor margen de rentabilidad.

El objetivo principal del Diagnóstico Empresarial es visualizar, detectar y explicar la situación actual de la Empresa, con sus síntomas, problemas y causas; con los efectos que produce,

identificando sus puntos fuertes (fortalezas) y débiles (debilidades) con repercusiones en las distintas áreas que influyan en ella y plantear las conclusiones y recomendaciones para llevar a la empresa a un estado meta u horizonte de acción ideal.

En el contexto de este trabajo el objetivo del presente capítulo es diagnosticar el funcionamiento de la Agencia de Viajes UEB Havanatur Centro, Cienfuegos y adecuar la guía de autocontrol de la agencia en relación con la implementación del Sistema de Control Interno a través de sus diferentes componentes, para verificar los resultados de la misma mediante su aplicación.

2.2 Caracterización de la Agencia de Viajes UEB Havanatur Centro.

La Agencia de Viajes Havanatur es una UEB perteneciente a la Empresa Receptivo Havanatur Tour & Travel, del Grupo de Turoperadores y Agencias de Viajes Havanatur SA., constituida el 4 de Agosto de 1994, de capital totalmente cubano, con más de quince años de experiencia presente en diferentes esferas del mercado turístico tanto dentro como fuera del país, se ha caracterizado siempre, por un crecimiento constante, demostrando su capacidad de gestión y avalando su solidez financiera.

Esta empresa tiene sede en Ciudad de la Habana y representación en todas las regiones turísticas del país. La Dirección de la U.E.B. Havanatur Tour & Travel Centro de Cienfuegos atiende las Operaciones Turísticas de Havanatur en las Provincias de Cienfuegos, Villa Clara y Sancti Spiritus.

Havanatur Centro, como su nombre lo indica, abarca gran parte de la extensión central del país, su oficina central se encuentra en Cienfuegos, en el corazón del boulevard, donde tiene la dirección y principales departamentos. Posee, además, una oficina de representación y un punto de ventas en el hotel Rancho Luna, con un gran número de habitaciones a riesgo y la exclusividad del mercado canadiense a través de sus agencias Hola Sun y Caribe Sol. En el aeropuerto de la ciudad se encuentra ubicada otra oficina para la asistencia y representación de la operación del mercado de Estados Unidos, conocido por Celimar. En el Hotel Jagua existe un Buró de Ventas y Supervisión, fundamentalmente para atender a los clientes del mercado de Estados Unidos. El resto de los buroes y puntos de ventas se encuentran distribuidos por la región central, localizándose en las ciudades de Trinidad, Sancti Spíritus, Santa Clara y Caibarién, además de otros buroes de ventas y representación en la Cayería

Norte de Villa Clara. En total cuenta en la actualidad con 6 Puntos de Ventas (Bulevar, 2 Santa Clara, Caibarién, Sancti Spiritus, Trinidad), 12 Representaciones Turísticas (Aeropuerto Cienfuegos, Rancho Luna, Hotel Jagua, Hotel Ancón, Hotel Brisas Trinidad del Mar, Las Dunas, Barceló, Meliá Cayo Santa María, Sol Cayo Santa María, Ensenachos, Meliá Buena Vista) sus operaciones se ejecutan y controlan a través de un Puesto de Mando.

La U.E.B. por las características que presenta funciona como una organización económica, conformada por 6 centros de costos. Cuenta con su objeto social definido a nivel de Casa Matriz, pues la UEB Havanatur Tour & Travel Centro no cuenta con personalidad jurídica propia.

La UEB tiene, entre sus actividades fundamentales, actuar como turoperador y receptivo de turismo internacional, así como diseñar, organizar y comercializar distintas modalidades de turismo, (Ver Anexo 1). La agencia se desempeña en un entorno cambiante, este entorno tiene una influencia en el desempeño de la organización, afectándola continuamente.

El solo hecho, demostrado por muchos estudios, de establecer una visión, definir la misión, planificar y determinar objetivos, influye positivamente en el desempeño de la institución. La Planeación Estratégica desarrollada en la empresa contribuye a que la organización responda a esos cambios, permite pensar en el futuro, visualizar nuevas oportunidades y amenazas, facilitando la acción innovadora, la dirección y el liderazgo debiendo para ello, mantener un adecuado control interno que le garantice un desarrollo sostenible y a la vez mejorar su eficiencia empresarial.

MISIÓN: Somos la U.E.B Havanatur Tour & Travel Centro que satisface las necesidades y expectativas de transportación, recreación, restauración, y alojamiento de los turistas internacionales y nacionales en el centro del país, aprovechando los atractivos turísticos de la región y con productos y servicios de excelencia, para lo cual contamos con un capital humano altamente profesional que garantiza la eficiencia y eficacia en la gestión.

VISIÓN: “Es la Agencia líder en el centro del país, que abre sus puertas a nuevos horizontes del bienestar en un ambiente seguro y familiar, garantizando la exclusividad en aire, tierra y mar.”

Estructura Organizativa y funcional.

La estructura organizativa y funcional aprobada se muestra en el (Anexo 2), esta se adecúa a las necesidades de la misma, la información se transmite como corresponde a la estructura jerárquica; asimismo se respetan los principios de unidad de mando, delegándose autoridades como sea necesario, definiéndose cada puesto de trabajo según su contenido y objetivos.

Cuenta con una plantilla aprobada de 29 trabajadores, cubierta en su totalidad. Por categoría ocupacional, la plantilla está compuesta por 2 dirigentes, 9 trabajadores de servicios y 18 técnicos.

2.2.1- Diagnóstico del Sistema de Control Interno de la Agencia de Viajes Havanatur Tour & Travel Centro.

El diagnóstico General sobre la situación actual de la comercialización en la agencia de viajes Havanatur se realiza sobre la base de cinco aspectos fundamentales: caracterización de la Agencia de Viaje, focalización de los elementos que intervienen en la situación de la agencia (opcionales que ofertan), descripción de los aspectos internos y externos que facilitan o entorpecen el desarrollo de su gestión, valoración de los resultados económicos en la comercialización de la misma.

Para la realización del diagnóstico empresarial se comenzó a partir de un análisis interno de la Organización, identificando cuáles son las fortalezas y debilidades internas, así como de realizar un análisis externo a la empresa que me permita conocer cuáles son las amenazas y oportunidades presente en el entorno en el cual la empresa desarrolla su actividad.

En su análisis interno se identificó como fortalezas:

- Poseer contratos para la venta de boletos aéreos con exclusividad en las ventas al mercado norteamericano.
- Presencia de Oficinas de Representación y Puntos de Venta en las principales ciudades de la región central del país.
- Preparación técnica y profesional de los recursos humanos.
- Prestigio de la UEB ante clientes y proveedores.
- Contar con reconocimientos ambientales.

Constituyendo algunas de sus debilidades que las opcionales ofertadas son las mismas desde hace varios años, persiste el poco aprovechamiento de las potencialidades del territorio para diseñar productos turísticos, el insuficiente aprovechamiento de los recursos humanos, no se cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad.

Y dentro de sus oportunidades se encuentran:

1. Apertura al turismo nacional.
2. Posicionamiento alcanzado por Cuba como destino turístico.
3. Estabilidad política y social del país.
4. Gran demanda del servicio de boletería aérea en el mercado del territorio.
5. Posición geográfica favorable con recursos y atractivos turísticos variados.
6. Posible apertura del mercado norteamericano.
7. Nuevos mercados emergentes: Rusia, Argentina, Brasil, México

Y las amenazas son propias del momento actual como:

1. Crisis económica internacional y sobre todo en los países emisores de visitantes.
2. Competencia de agencias con oferta similar en el territorio.
3. Encarecimiento de los productos turísticos.
4. Escasez de infraestructura y desarrollo extrahotelero en el territorio.
5. Desarrollo fundamentalmente de un turismo de tránsito en el territorio.
6. Competencia creciente de la pequeña propiedad.

Sobre la base del análisis y diagnóstico realizado la empresa elaboró la Planeación Estratégica, de acuerdo con sus principales fortalezas y debilidades, en función de los objetivos estratégicos apoyándose en los Lineamientos del VI Congreso del Partido, que permitirán garantizar el desarrollo futuro exitoso de la agencia, como principal estrategia de reorientación.

He aquí los objetivos estratégicos que se han propuesto para el período que abarca desde el 2011-2015, que permitirán medir el grado de cumplimiento de todos los objetivos durante esta etapa a mediano y largo plazo:

-Ser la Agencia líder en el centro del país, asumiendo cada año mayores volúmenes de operaciones por aire, tierra y mar.

- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para fines de 2012, garantizando la mejora continua de los servicios.
- Garantizar la exclusividad de los productos y servicios que se ofertan a partir del 2012, agregando valores históricos, culturales, naturales, humanos, de manera que se integren todos los atractivos posibles en una visita.
- Implementar el Sistema de Gestión de Capital Humano en La U.E.B. Havanatur Tour & Travel Centro para el 2012.
- Insertar a la U.E.B. Havanatur Tour & Travel Centro en el proceso de Perfeccionamiento Empresarial para el 2012.

2.3 Valoración de los resultados económicos de la Agencia de Viajes.

A través de conversaciones con los especialistas de la Agencia y la revisión de la información documentada de la empresa se realiza un análisis económico valorativo de los resultados que ha obtenido la empresa con relación al 2011, se debe señalar que hay que reforzar las acciones comerciales principalmente en el territorio de Sancti Spiritus—Trinidad, el cual constituye un mercado que aún tiene mucha reserva para las ventas. Cienfuegos y Villa Clara han ido aumentando sus ventas paulatinamente, aunque aún se puede lograr mucho más.

En Cienfuegos por ejemplo fue posible diseñar y poner a la venta la mayor cantidad de excursiones posibles en las distintas modalidades ya que Transtur dio una rápida respuesta en cuanto a los precios para los diferentes destinos. Se han ido montando a medida que se han ido recibiendo.

La UEB Havanatur T&T Centro cuenta con un Departamento económico que se encarga de atender la supervisión y control de los recursos de las tres provincias; con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable al logro de la confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones contables, cumpliendo las leyes, reglamentos y políticas establecidas a disposición de la entidad.

2.4. Generalidades referidas al diagnóstico actual para la aplicación de la Guía de autocontrol interno.

Para la realización de este diagnóstico se han empleado seis fuentes fundamentales de información.

- ✓ Encuestas y entrevistas a directivos y trabajadores.

- ✓ Registro de problemas por áreas de trabajos.
- ✓ Registro de problemas por subsistemas.
- ✓ Sesiones de trabajo en grupo (grupo de mejora continua, consejo de dirección, grupos de trabajadores, etc.).
- ✓ Encuestas a clientes.
- ✓ Observación.

Las encuestas y entrevistas se realizaron al 95% de los trabajadores aproximadamente y a la totalidad de los mandos.

Se derivó de las encuestas aplicadas, la conformación de un banco preliminar de problemas, el cual fue enriquecido por la realización, mediante técnicas de trabajo en grupo, de sesiones de debate que arrojaron nuevos problemas o nuevas aristas de problemas ya vistos. Esto a su vez se sumó al Registro de Problemas por Subsistemas.

Consideramos que la participación de los trabajadores en la elaboración del diagnóstico ha sido de decisiva importancia para lograr que el mismo recoja de la manera más objetiva la situación actual de la Unidad Empresarial de Base (UEB), así como para fomentar la comunicación y favorecer el surgimiento de posibles soluciones o estrategias para el perfeccionamiento de la gestión lo cual es un objetivo crucial de este proceso.

La observación de reuniones y actividades permitió profundizar en el conocimiento del comportamiento directivo, así como apreciar la dinámica de grupo y el desarrollo del proceso de toma de decisiones lo cual brindó información de interés para la conformación del Subsistema de Métodos y Estilos de Dirección, en particular y sobre la gestión de la gerencia de la Unidad Empresarial de Base, Havanatur T & T Centro en general.

Todo el proceso de diagnóstico se realizó con chequeos sistemáticos de su ejecución en los que participaban el Consejo de Dirección y los trabajadores. Esto garantizó la buena marcha del proceso y la conveniente y sistemática retroalimentación. **(Ver Anexos 3, 4, 5, 6)**

Este diagnóstico permite hacer el rediseño de la guía, mostrándonos que el autocontrol es un principio del Sistema de Control Interno, y constituye una de las medidas del Plan de Prevención de Riesgos para medir la efectividad de estas y garantizar la función de control de la entidad. Su aplicación debe estar en correspondencia con las características de las diferentes actividades, identificando y analizando los riesgos que enfrentan las mismas para

alcanzar sus objetivos, eliminar o disminuir al máximo posible, las causas y condiciones que propician la comisión de errores, indisciplinas, ilegalidades o manifestaciones de corrupción administrativa; de ahí la importancia de la correcta y transparente aplicación de la Guía de Autocontrol.

En la búsqueda de aquellas herramientas más acordes al objeto de estudio se tuvo en cuenta: el análisis de los hechos, interpretación de los mismos, adopción de medidas aconsejables, su iniciación y revisión estrecha y registro de los resultados obtenidos.

Aquí podemos mostrar los resultados obtenidos de la aplicación de la guía de autocontrol en años anteriores de la UEB y observar cómo se logra avanzar y garantizar un control razonable.

Descripción	2009	2010	2011
Tipo de Auditoria	-	Financiera	Certificación Contabilidad
Orden de Trabajo	-	03	-
Fecha de terminación	-	14/1/11	16/8/11
Ejecutada por:	-	MINTUR	AUDITA
Evaluación	-	Aceptable	-

Podemos decir, entonces, que la implementación de un Control Interno efectivo, disminuye el riesgo inherente de cualquier organización.

2.5 Guía de autocontrol Interno ajustada a la Agencia de Viajes Havanatur Tour & Travel Centro.

La nueva guía integral de revisión que se propone, tiene como requisito fundamental la aplicación trimestral, con el objetivo de:

- Evaluar la seguridad de las acciones seguidas.
- Corregir defectos.
- Mejorar lo obtenido.
- Rediseñar aquellos elementos que sean necesarios.
- Motivar al personal.

Y dotar a la agencia de un instrumento capaz de detectar oportunamente errores cometidos y tomar medidas para subsanarlos y evitar que los mismos se repitan

La misma puede ser aplicada por cualquier trabajador de la unidad sistemáticamente, por la máxima autoridad de la unidad o por un auditor.

A continuación se muestra una tabla comparativa de los resultados por cada norma de su componente de control, de la Guía 2012 de la CGR y el rediseño de la Guía de Havanatur:

GUIA RES /60 2012 CGR (19 normas)	GUIA Havanatur (19 normas)
Componente Ambiente de Control	Componente Ambiente de Control
Planeación estratégica, planes de trabajo anual, mensual e individual.	Planeación estratégica, planes de trabajo anual, mensual e individual.
Tiene 14 aspectos	Tiene 17 aspectos
Integridad y valores éticos.	Integridad y valores éticos
Tiene 9 aspectos	Tiene 11 aspectos
Idoneidad demostrada	Idoneidad demostrada
Tiene 20 aspectos	Tiene 11 aspectos
Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad	Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad
Tiene 16 aspectos	Tiene 15 aspectos
Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos.	Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos.
Tiene 12 aspectos	Tiene 7 aspectos
Componente Gestión y Prevención de Riesgos	Componente Gestión y Prevención de Riesgos
Identificación del riesgo y detección del cambio	Identificación del riesgo y detección del cambio
Tiene 9 aspectos	Tiene 8 aspectos
Determinación de los objetivos de control	Determinación de los objetivos de control
Tiene 5 aspectos	Tiene 3 aspectos
Prevención de riesgos	Prevención de riesgos
Tiene 9 aspectos	Tiene 7 aspectos

Componente Actividades de Control.	Componente Actividades de Control
Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización	Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización
Tiene 12 aspectos	Tiene 6 aspectos
Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos
Tiene 19 aspectos	Tiene 11 aspectos
Acceso restringido a los recursos, activos y registros	Acceso restringido a los recursos, activos y registros
Tiene 16 aspectos	Tiene 7 aspectos
Rotación del personal en las tareas claves	Rotación del personal en las tareas claves
Tiene 5 aspectos	Tiene 2 aspectos
Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones	Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones
Tiene 37 aspectos	Tiene 8 aspectos
Indicadores de desempeño	Indicadores de desempeño
Tiene 2 aspectos	Tiene 3 aspectos
	Otros aspectos:
	Combustible 18, Precios 3, CxP 9, CxC 7, AFT 19, Caja 29, Nominas 14, Registros y Submayores 14, Presupuesto 4
Componente Información y Comunicación	Componente Información y Comunicación
Sistema de información, flujo y canales de comunicación.	Sistema de información, flujo y canales de comunicación.
Tiene 18 aspectos	Tiene 10 aspectos
Contenido, calidad y responsabilidad.	Contenido, calidad y responsabilidad.
Tiene 5 aspectos	Tiene 5 aspectos
Rendición de cuentas.	Rendición de cuentas.
Tiene 5 aspectos	Tiene 4 aspectos
Componente Supervisión y Monitoreo.	Componente Supervisión y Monitoreo.
Evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno.	Evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno.
Tiene 11 aspectos	Tiene 23 aspectos
Comité de control y prevención	Comité de control y prevención
Tiene 21 aspectos	Tiene 6 aspectos
	Otros aspectos del MINTUR
	Tiene 21 aspectos

Se puede apreciar que en la guía adecuada aumentan y disminuyen el total de aspectos entre una y otra, Aumenta cuando es un aspecto muy propio de la entidad que en la guía de la Contraloría por ser muy general no lo incluye y en los aspectos que disminuye es porque no se adecúa el mismo En la guía se expusieron todos los aspectos nuevos referentes a planeación, idoneidad, prevención, rendición de cuentas, eficacia del Sistema de Control Interno.

Como la Agencia de Viajes es una UEB Unidad Empresarial de Base, que se subordina a la Empresa Receptivo y esta a su vez al MINTUR Ministerio de Turismo, todas sus actividades están sujetas a orientaciones de otro nivel jerárquico, por ello para el rediseño de esta guía, se tomó como base la guía integral del Ministerio de Turismo como organismo rector ya modificada con las herramientas de la Res 60/11 pero que abarcan un total de 424 preguntas generales, ya que está compuesta por varias entidades con diferentes Objeto Social como:

-TRANSTUR (Transporte de Turismo).

-EMPRESTUR

-PALMARES (Restaurantes y Cafeterías)

-GET (Gestión Tecnología Informática)

-Agencia de Viajes CUBATUR

-Agencia de Viajes CUBANACAN

-Agencia de Viajes HAVANATUR

-ITH

-SERVISA

-Inmobiliarias (Se dedica a las Inversiones)

-Hoteles

-Delegación del MINTUR.

-Havanatur Rentacar.

Se hace tan general el cuestionario de preguntas para tantas entidades que se hace necesario tomar como referencia las dos guías, la del 2012 de la CGR Contraloría General

de la República y la del MINTUR y rediseñar esta guía de acuerdo a su misión-visión y quedó conformada por 310 preguntas y un total de 26 páginas (ver anexo 7) para la Agencia de Viajes y sus centros de costos, pero a su vez se propone una guía muy particular para supervisar estos centros de costos (Buroes de Venta y Representaciones Turísticas) por separado y con el objetivo de rectorar una supervisión y monitoreo mensual con el grupo del Comité de Control, sirviéndoles a su vez de autocontrol sistemático a los turoperadores y los vendedores de dichas unidades. Púés en esta guía integral de la Unidad Empresarial de Base se evalúan los controles de estas áreas desde el punto de vista organizacional, directivo y económico en general. Pero la guía específica para ellos cuenta con 87 preguntas y un total de 6 páginas, está hecha para el control de los recursos, activos y registros muy propios del área de Ventas y cada una está estructurada por una sola persona que responde por la Información de esta área, que se identifica como un centro de costo para el Departamento Contable de la Agencia.

Esta guía de los Buroes se propone como resultado de esta investigación como ANEXO, pero se recomienda ser aplicada por el Comité de Control de la entidad para que midan la efectividad de la misma, pero en ambas unidades o áreas de venta ya que las Representaciones en los Hoteles donde se supervisan las actividades de los turoperadores quedan fuera de la Provincia de Cienfuegos.

A continuación mostraremos los **aspectos nuevos** que se han modificado y han dado paso a la adecuación de la guía de autocontrol de la Agencia de Viajes.

2.6 Aspectos nuevos de la Guía de autocontrol Interno ajustada a la Agencia de Viajes Havanatur Tour & Travel Centro.

 GUÍA DE AUTOCONTROL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2011 SEGUN RESOLUCION 60/11 Organismo: Ministerio de Turismo Grupo: Grupo Internacional de Turoperadores y Agendas de Viajes, Havanatur, S.A. Entidad: UEB					
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL:					
No	Aspectos a Verificar	Si	No	N p	Observaciones
	Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual.				
1.	Está implementada la Planificación Estratégica del (2012-2015) de la UEB y sus Centros de Costos.	X			Encontrar en el Dpto. RRHH, Se actualiza una vez al año.
2.	Están analizados los planes de trabajo y el cumplimiento de los objetivos, incluyendo las nuevas tareas en el mes que correspondan, con los trabajadores.				Mostrar Planes de trabajo. (Dirección y Área)
3.	Cada área elabora su plan de trabajo mensual, a partir del plan de trabajo anual de la UEB, basado en el plan de actividades principales del MINTUR.	X			Mostrar Planes de Trabajo (Dirección y Área)
4.	Cada cuadro, funcionario y especialista cuenta con su plan de trabajo individual, el que elabora teniendo en cuenta el plan mensual de su área y se aprueba por el jefe inmediato superior.	X			Mostrar Planes de trabajo. (Dirección y Área)
5.	Se han establecido las Normas Unitarias de Gastos para cada actividad o área y se analiza su comportamiento periódicamente.	X			Verificar documento en Departamento Contable.
6.	Está el Plan de Ingresos y Gastos en divisas, desagregado por áreas, de acuerdo con la estructura de la entidad.	X			Verificar en Contabilidad. Se chequea mensualmente.
	Idoneidad Demostrada				
1.	Existe preparación de los trabajadores en materia de control interno.	X			Impartir seminarios, que se Gestione por la entidad.
2.	Están establecidos los requisitos de idoneidad que deben cumplir los diferentes cargos.	X			Mostrar el profesiograma donde se encuentran las evidencias.
	Políticas y prácticas en la Gestión de los Recursos Humanos.				
1.	Cuentan con la Norma Cubana del Sistema de Gestión Integrado del Capital Humano.	X			Mostrar
COMPONENTE GESTION Y PREVENCIÓN DEL RIESGO:					
No	Aspectos a Verificar	Si	No	Np	Observaciones

	Identificación del riesgo y Detección del Cambio.				
1.	Está elaborado el Informe de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.	X			Mostrar informe
	Prevención de riesgos.				
1.	Existe el Plan de Prevención de riesgo del Autocontrol como una medida.	X			Existe el propio control de este plan.
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL:					
No	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización.				
1.	Están cumplidas las relaciones entre las áreas y puestos de trabajo definidas en Reglamento Orgánico y el Manual de Funcionamiento.	X			Se conserva el Manual en oficina del Director.
	OTROS ASPECTOS				
	Activos Fijos Intangibles				SE ECLUYE
	Inventarios				SE ECLUYE
	Producción				SE ECLUYE
COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:					
No.	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Sistema de información, flujo y canales de comunicación				
1.	La información que se elabora tiene vinculación con la Planificación Estratégica, el cumplimiento del Objeto Social aprobado y las funciones de la entidad.	X			Mostrar acta de los Consejos de Dirección y sus anexos correspondientes, y las Asambleas de afiliados,
	Rendición de Cuenta				
1.	Existe el plan del proceso de Rendición de Cuenta, (ver aspecto c) de la R/60/11 de este componente.	X			Mostrar cronograma del Proceso Rendición de Cuentas.
2.	Se guardan las Actas de las Rendiciones de Cuenta.	X			Mostrar Actas. Se conservan en la Dirección.
3.	En la Rendición de Cuenta se verifican los aspectos relacionados con:	X			Mostrar Actas.
	a) El uso, custodia y destino de los recursos	X			Verificar
	b) El cumplimiento de los objetivos y metas	X			Verificar
	c) El estado de cumplimiento de las tareas	X			Verificar
	d) Las incidencias ocurridas	X			Verificar
	e) La situación financiera de la entidad	X			Verificar
	f) Los resultados de la entidad en ese período	X			Verificar

	g) Las deficiencias, irregularidades, ilegalidades e indisciplinas ocurridas.	X			Verificar
4.	Periódicamente se rinde cuenta a la Delegación del MINTUR.	X			Mostrar Actas. Se conservan en la Dirección.

COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO:					
No.	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno.				
	Se realiza Supervisión y Monitoreo por el Auditor Interno.		X		SE ECLUYE, se realiza a nivel de Organismo Superior.
1.	Realizan los trabajadores el control permanente sobre las actividades que ellos mismos llevan a cabo.			X	Mostrar plan de trabajo individual con el resumen de las actividades planificadas y cumplidas.
2.	Constituye el Sistema de Control Interno un medio que refuerza y apoya el compromiso por la Rendición de Cuentas.	X			Mostrar resultados
3.	El sistema de control interno se corresponde con las particularidades de la entidad.	X			Verificar
4.	Contribuye el Sistema de Control Interno al logro de la economía, eficiencia y eficacia de la entidad.	X			Mostrar resultados
5.	Se controla la implementación del Sistema de Control Interno.	X			Se controla a través de las supervisiones e inspecciones. Mostrar evidencias.
	OTROS ASPECTOS DEL MINTUR				
	Organización y Sistemas.				
1.	Se realiza el Análisis del cumplimiento de la Resolución del Ministro de Turismo sobre la actualización del Reglamento y del funcionamiento del Consejo de Dirección. (Resoluciones 53/2008 y 55/2008)	X			Mostrar Actas del Consejo de Dirección
2.	La entidad cuenta con el Plan de Temas del Consejo de Dirección y su cumplimiento a partir de la revisión de las Actas de las reuniones de dicho Órgano.	X			Mostrar Actas del Consejo de Dirección y Plan de Temas
3.	Revisión y análisis de las Actas de los Órganos Colegiados de Dirección, incluyendo el funcionamiento del Consejo de Dirección.	X			Mostrar Actas
4.	Revisión del estado de cumplimiento de los Acuerdos de los principales Órganos de Dirección Colectiva y mecanismos de control establecidos para ello.	X			Mostrar Actas y Seguirimientos de los Acuerdos
5.	Chequear el sistema de planificación y el plan de actividades principales de cada jefe.	X			Ver Plan de Trabajo y su cumplimiento
	Finanzas y Riesgos				
6.	Control del cumplimiento de la Resolución de Cuentas por cobrar y pagar internas.				
	a) Se realizan los análisis de los saldos de cuentas por cobrar y pagar.	X			Mostrar evidencia.
	b) Existen saldos vencidos de cuentas por cobrar y pagar.	X			Mostrar Documentos

	c) Las cuentas por cobrar internas están documentadas en letras de cambio domiciliadas por Fintur.	X			Mostrar Documentos
	Normas y Procedimientos Contables				
7.	a) Está implementada de la Resolución No. 111 del 2006, que oficializa el uso del Manual de Contabilidad del Mintur.	X			Ver normas y procedimientos contables (intranet y manuales)
	b) Se toman las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Resolución No 87 del 2006 del Mintur, sobre la depuración sistemática de la contabilidad.	X			Ver actas donde se evidencie los análisis del cumplimiento de la Res/87.
	Actividad Comercial				
8.	De manera general, los aspectos a controlar son:				
	Existe la Estrategia de Comercialización.	X			Mostrar Estrategia de Desarrollo 2012-2016 y Plan de Marketing
	Existen los Planes de Ventas.	X			Verificar en oficina de Contabilidad y Jefe Comercial
	Existen los Expedientes de Negociación.	X			Mostrar contratos con documentos legales. (Área Comercial)
	Comunicación				
9.	Existe Manual de Identidad Corporativa.	X			Verificar en Dirección.
10.	Los trabajadores usan el uniforme.	X			Se muestra en la práctica. (RRHH lo rectorea)
	Buroes de ventas y de información al visitante.				
11.	Los buroes de Ventas tienen buena imagen de acuerdo a lo que plantea en Manual de Identidad Corporativa.	X			Comprobar que la imagen coincida con el Manual de Identidad.
12.	Los buroes cuentan con materiales promocionales. (mapas de Cuba y de cada polo, videos, sueltos informativos (dípticos, trípticos))	X			Verificar en el área.
	Existen las carpetas de Venta	X			Mostrar las carpetas de ventas
13.	Las carpetas tienen las tarifas actualizadas.	X			Mostrar tarifas actualizadas que se encuentran en las carpetas.
14.	Estado en el que se encuentra las carpetas de venta.	X			Comprobar el estado de las carpetas
15.	En el texto impreso. Detectar tachaduras o correcciones realizadas a mano.	X			Comprobar tachaduras o correcciones realizadas a mano.
	Relaciones Internacionales.				
16.	Se aplica la Resolución 79 del 2004 del Ministro de Turismo que establece las regulaciones para la planificación, ejecución y control de los viajes al exterior.	X			Verificar procedimientos
17.	Se cumple lo establecido en la Resolución 45 del 2007 del Ministro de Turismo que rige la organización,	X			Verificar procedimientos

	realización y control de los trámites migratorios de los ciudadanos extranjeros vinculados a la Entidad.				
	Calidad				
18.	Sistema de retroalimentación de Satisfacción de Clientes.	X			Mostrar los informes de retroalimentación mensuales, Área Comercial,
19.	Existe control sobre las incidencias en la Entidad	X			Mostrar sistema de incidencias y registros según procedimiento vigente, (Área Comercial).
20.	Se realizan encuestas a los clientes.	X			Mostrar encuestas aplicadas (Área Comercial)
21.	Existencia del libro de Clientes.		X		Mostrar libro
	Recursos Humanos				
22.	Chequeo del avance de los estudios de organización del trabajo y revisión de los controles establecidos.	X			Ver evidencia. RRHH y Dirección.
23.	Se aplica lo establecido en la Resolución 71/07 del MINTUR, sobre evaluación del desempeño.	X			Ver evaluaciones del desempeño. (RRHH)

Evaluadores y Evaluados:

Nombres y Apellidos

Cargos

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Fecha de realización: _____

1. Componente Ambiente de Control:

-Se incluyeron todos los elementos nuevos de Planeación, planes mensuales e individuales, donde la máxima dirección de la empresa debe chequear sistemáticamente, este aspecto ha creado la responsabilidad de todos, diaria, para lograr una mayor organización de la empresa, todos en cada área están atentos al cumplimiento puntual de sus objetivos de trabajo, porque el plan se lo impone como meta a cumplir y así se facilita el trabajo de cada uno, en ambas partes y por igual, siendo las respuestas de la información más eficientes.

-Se insiste con el proceso de idoneidad con profesionalidad y calidad en el momento de evaluar a cada uno, según su capacidad, su eficiencia, su responsabilidad y grado de cumplimiento de su o sus tareas.

2. Componente Gestión y Prevención de Riesgos:

-En cuanto a este componente lo más importante es que exista el Plan de Prevención de cada uno de los procesos de la entidad sin que falte el Plan de Autocontrol del Sistema de Control Interno, porque no vale de nada que existan las orientaciones y disposiciones del Estado sin que haya cumplimiento del mismo y el factor fundamental es la supervisión y monitoreo del autocontrol de todos los Sistemas de Gestión que componen la Empresa.

3. Componente Actividad de Control:

-En cuanto a este componente todo es necesariamente importante controlar, en esta guía están todas las preguntas probables de control eficiente, eficaz y razonable en cuanto a la Agencia Havanatur compete. Se resalta el aspecto del cumplimiento del Reglamento Orgánico y de Funciones en la norma (Coordinación entre áreas), elaborado por el Organismo Superior a raíz de esta nueva disposición.

-Se resalta en una fila de color amarillo algunos aspectos de temas económicos que se excluyen de la guía por no vincularse con el Objeto Social de la Agencia, ni de su misión-visión como:

Tema: Activo Fijo Intangible, porque no se efectúan compras a nivel de las unidades sino a nivel Empresarial, o sea en la Empresa Receptivo a la cual están subordinadas todas las Agencias de Viajes del país.

Inventario: No se ejecutan compra-ventas de productos o mercancías para la venta.

Producción: No son productores.

4. Componente Información y Comunicación:

-En este componente el aspecto novedoso a destacar es sobre vinculación de la Información que se realiza para brindar a cualquier nivel sea con los objetivos y planes propuestos con la Planeación Estratégica que como vimos en el primer punto de esta guía debe enmarcar desde el año en curso hasta el 2015 según lo dispuesto por la Res 60/2011 y las propias

orientaciones dispuestas por el Ministerio de Turismo, esta información debe llevar implícito el cumplimiento del Objeto Social aprobado y sus Funciones, para verificar este aspecto se debe mostrar las Actas del Consejo de Dirección, sus Anexos y las Actas de las Asambleas de Afiliados, como se puede apreciar este aspecto exige de un estricto cumplimiento en la obtención de los resultados porque se mide con rigor en los autocontroles la supervisión de la información.

- En este componente dentro de la norma Rendición de Cuentas se ponen varias preguntas, que todas son elementos nuevos a evaluar según Res 60/2011 inciso C, que en la anterior guía de autocontrol según Res 297 no se media.

5. Componente Supervisión y Monitoreo:

-En este componente en su norma Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno incluimos 3 aspectos nuevos para enfatizar o profundizar más el autocontrol.

-El control permanente de cada trabajador según las disposiciones vigentes, en la Agencia cada trabajador ejerce más de una función a la vez, porque son pocos y la estructura organizativa aprobada requiere que así sea y esto constituye una recarga de trabajo para el personal e incurre en una probable ocurrencia de deficiencia o posible descontrol sino se monitorea frecuentemente.

-La eficacia del Sistema de Control Interno a través de la Rendición de Cuentas, se verifica con los resultados de lo planeado.

-Si el Control Interno se corresponde con las particularidades de la entidad, se muestra a través de los resultados de las inspecciones, auditorias, acciones de control,,,

Otro aspecto es si contribuye el Sistema de Control Interno a la economía, eficiencia, eficacia de la entidad y si existe el control de la implementación del Sistema de Control Interno, comprobándose con los resultados de las inspecciones, auditorias, acciones de control,,,

-Al final de esta guía se incluyen 29 aspectos que se denominan OTROS ASPECTOS DEL MINTUR que son preguntas muy particulares o propias de la entidad como Agencia de Viajes, que son de vital importancia su autocontrol y que no se encuentra ubicación metodológica dentro de los puntos dispuestos y de obligatoriedad en las disposiciones

legales según la Ley 107 y resoluciones adjuntas de evaluación del Sistema de Control Interno.

La UEB Havanatur Tour & Travel Centro, cuenta con condiciones reales para aplicar satisfactoriamente la aplicación de la guía de Autocontrol que aquí se propone para la realización del capítulo III de este trabajo de investigación realizado. (Ver Anexo 7).



havanatur

Capítulo III

3.1. Aplicación de la Guía de autocontrol ajustada en la UEB Havanatur Tour & Travel Centro de Cienfuegos.

Cienfuegos, 2 de mayo 2012.

“Año del 54 Aniversario del Triunfo de la Revolución”.

Orden de Trabajo No:	04/2012
Entidad Auditada:	UEB Havanatur Tour & Travel Centro.
Código de la Entidad:	60349
Correo Electrónico:	Salustiano@Havanatur.cu
Dirección:	Calle 54 No. 2906 entre 29 y 31 Cienfuegos.
Subordinación:	Receptivo Havanatur Tour & Travel.
Tipo de Auditoria:	Especial al Control.
Fecha de Inicio:	19/3/2012
Fecha de terminación:	26/4/2012
Auditor Jefe de Grupo:	Ivvón Castro Díaz.

INFORME DE AUDITORIA

I-INTRODUCCION

La entidad auditada tiene como objeto social, actuar como turoperador y receptivo de turismo internacional, que coordina y controla diferentes turoperadores, agencias mayoristas y minoristas en el exterior, operando también mediante subsidiarias y/o turoperadores, agencias y entidades turísticas en general; accionar en todas las modalidades de turismo, tanto para Cuba, como entre terceros países, realizar actividades de mediación turística entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios a estos; prestar servicios de representación en Cuba a turoperadores y Agencias de Viajes extranjeras, ante los registros públicos competentes; prestar servicios de representación a líneas navieras o a buques dedicados al turismo de cruceros, así como brindar servicios de handling y otros afines con esta modalidad de turismo; prestar servicios de catering a bordo de los medios de transporte aéreo, marítimo y terrestre; brindar servicios de alquiler de ómnibus turísticos; prestar servicios de representación de compañías y líneas aéreas nacionales y extranjeras, así como actuar

como agente de transportación aérea de pasajeros, cargas y Courier, en función del turismo. Para acometer dichas acciones cuentan con una plantilla cubierta de 27 trabajadores.

Los objetivos propuestos y alcanzados por la auditoria consistieron en: verificar el Sistema de Control Interno sobre los recursos, examinar y evaluar los documentos, operaciones, registros y estados económicos-financieros y también evaluar la efectividad de los resultados de la aplicación de la Guía de Autocontrol rediseñada del Sistema de Control Interno y además verificar si contribuye al perfeccionamiento del autocontrol del Sistema y su efectividad, a partir del cumplimiento de los objetivos establecidos en la Resolución No.60/2011 de la Contraloría General de la República.

Las técnicas de auditoria utilizadas fueron: entrevistas, observación, comprobación, confrontación, conciliación, confirmación, revisión analítica y selectiva; las muestras se seleccionaron mediante métodos no estadísticos, el monitoreo se enmarcó en el mes de Marzo a Abril del 2012, tomando en cuenta documentos primarios de contabilidad y demás áreas de la entidad referentes a procedimientos, útiles en uso, activos fijos tangibles,

-Se tomaron muestras en el período por temas, se analizó el plan de medidas y la planeación estratégica, de ello se pudo comprobar que: se cumple con el objeto social, sus operaciones de venta y prestación de servicios están amparadas por los correspondientes contratos económicos, los objetivos de trabajo para el año 2012, el plan de actividades principales para el año, funcionamiento del comité de contratación con 4 actas en el período analizado para el 100 por ciento de muestra; se cotejaron 12 tarjetas magnéticas de la Unidad, además se verificaron los datos del modelo 5073 Balance Portadores Energéticos del mes de abril con los documentos primarios, se verifican físicamente los activos fijos tangibles en 4 áreas para el 95 por ciento, los chequeos físicos del 10 por ciento planificados por la unidad, el 100 por ciento de las tasas de depreciación aplicadas a los activos fijos tangibles del mes de marzo-abril y el movimiento de las cuentas, se comprueban los pagos realizados en las nóminas del mes de marzo se comprobó el Plan de seguridad informática y los medios de computación que actualmente existen en la Unidad.

Se cumplimentaron las Normas de Auditoria Interna vigentes por la Resolución No. 350/2007 del extinto Ministerio de Auditoria y Control. Se revisó el Expediente Único de Auditoria y su contenido analizado en función de la exploración inicial, el Plan de Gestión y Prevención de

Riesgo de la entidad, así como la implementación de la Resolución No. 60/2011 de la Contraloría General de la República. La entidad no cuenta con auditor interno. Durante la auditoria no se presentaron limitaciones en su ejecución.

En la Auditoria participaron tres especialistas, que desarrollaron los temas vinculados con las tecnologías de la información, la contratación económica y los recursos humanos.

II-CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos y alcanzados, así como los resultados obtenidos en esta auditoría, se califica de **ACEPTABLE** el Sistema de Control Interno implementado sobre los recursos de todo tipo, toda vez que los hallazgos no afectan el cumplimiento de los objetivos del control interno; los errores contables no distorsionan la información contable financiera y no influyen en el cierre del periodo contable.

El Plan de Prevención de la entidad cumple con su objetivo en cuanto a su estructura y contenido; están identificados los puntos vulnerables y las medidas adoptadas son efectivas y posibilitan minimizar los riesgos.

Todo lo antes expuesto se fundamenta en:

Mediante la revisión con la Guía de Autocontrol aplicada, se detectaron incumplimientos con lo establecido en la Resolución No. 60/2011 de la Contraloría General de la República en dos (2) de sus componentes:

-Ambiente de Control: No se encuentran identificados los objetivos de trabajo del año, así como los específicos de cada área.

-Actividad de Control: No se han incorporado a los sistemas de información computarizados, cuando se requiere, la realización de conciliaciones, comparaciones y verificaciones en forma automática y la generación de reportes de inconsistencias.

-No se tiene en cuenta el modelo Base PAE-1, para detallar la información que contienen las filas 03,04,08 y 35 del modelo PAE-1 Balance de Ingresos y Gastos, teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.

-No se elabora el modelo Liquidación del Plan Financiero de Inversiones de la Actividad Empresarial, teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.

-Otros Aspectos Incluidos: No existencia del libro de clientes.

III.RESULTADOS.

Actividad Fundamental

Se verificó la existencia de la Planeación Estratégica, los objetivos de trabajo propuestos para el año 2011-2015, así como el plan de actividades principales y el plan de trabajo, de acuerdo con lo establecido por el Presidente del Consejo de Estado y de Ministros.

Su misión consiste en satisfacer las necesidades y expectativas de transportación, recreación, restauración, y alojamiento de los turistas internacionales y nacionales en el centro del país, aprovechando los atractivos turísticos de la región y con productos y servicios de excelencia, para lo cual contamos con un capital humano altamente profesional que garantiza la eficiencia y eficacia en la gestión.

La entidad tiene elaborado el presupuesto para el año 2012, aprobado y notificado por el MINTUR.

Cuentan con un Capital de Trabajo de \$ 40 000.00 cuc y su ejecución se chequea mensualmente en el Consejo de Dirección.

La entidad tiene elaborado el Plan de Ahorro y éste es de conocimiento de todos los trabajadores.

No se encuentran identificados los objetivos de trabajo del año, así como los específicos de cada área.

Aspectos Jurídicos y de Contratación Económica.

Se cumple con la Resolución No. 2253/2005 del Ministerio de Economía y Planificación, toda vez que:

-Los contratos revisados de GAVIOTATOUR, FINTUR, TRANSTUR, ITH se corresponde con lo estipulado en el MEP,,,

-Se comprobó la existencia y actualización del Expediente Legal, no detectándose deficiencias.

Presupuesto

-No se tiene en cuenta el modelo Base PAE-1, para detallar la información que contienen las filas 03,04,08 y 35 del modelo PAE-1 Balance de Ingresos y Gastos, teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.

-No se elabora el modelo Liquidación del Plan Financiero de Inversiones de la Actividad Empresarial; teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.

Ciclo de Activos Fijos.

-Se revisaron 2 cuentas de este Ciclo que aparecen reflejadas en el Balance de Comprobación de Saldos, al cierre 31 de marzo del 2012.

-Se comprobó que correctamente están registrados como Útiles y Herramientas, 20 teclados y 18 mousses como se establece en la Instrucción No.3/2007 del MINTUR.

-Se verificaron físicamente 60 Activos Fijos de un total de 200, que representan el 30% de total existente que incluyen fundamentalmente equipos de computación, televisores, equipos de refrigeración (consolas, aires acondicionados, Split u otros) y medios de transporte, y se comprobó que no existen diferencias de faltantes ni sobrantes de estos medios y los mismos poseen la información mínima indispensable para su correcta identificación, así como se encuentran debidamente fijadas mediante Actas, las responsabilidades materiales por su custodia.

-Se comprobó el cumplimiento del Plan de chequeo Físico Periódico elaborado por el Departamento Económico de la UEB, durante el periodo que se audita y los mismos están debidamente cumplimentados, no detectándose deficiencias.

-Se verificaron los 26 modelos SC-1-01, Movimientos de Activos Fijos Tangibles 15 por conceptos, Bajas Técnicas y 11 por concepto de Traslados Internos, confeccionados en el periodo comprendido, comprobándose que los mismos no poseen enmiendas ni tachaduras y poseen los datos de uso obligatorio establecidos en la Resolución No. 10/2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, en el periodo auditado no existen equipos enviados a reparar.

-La cuenta Activos Fijos Tangibles: disponen de los debidos respaldos documentales y se contabilizaron de acuerdo a su Uso y Contenido, que incluyen los análisis de Edificaciones y Construcciones, Máquinas y Equipos en Explotación, Medios de Computación en Explotación y Mobiliario en Explotación.

-La cuenta Depreciación de Activos Fijos Tangibles: disponen de los debidos respaldos documentales y se contabilizaron de acuerdo a Uso y Contenido y las Tasas de Depreciación aplicadas están en correspondencia con las vigentes, según Carta Circular No.1/2010 del Vice-Ministro de Economía del MINTUR.

Tecnología de la Información.

- Se revisaron 10 PC de un total de 10, lo que representa un 100%, del total de medios técnicos de computación en explotación con que cuenta la entidad, así como la documentación y los sistemas automatizados implementados observando que:
 - Según el acuerdo No. 5 de la reunión MINTUR-MININT, se autoriza el cambio del sistema contable-financiero (Account-Mate) por el (E-TES) que ya está funcionando desde finales del pasado mes de marzo, con su Certificación según resuelvo cuarto de la Resolución Conjunta de los Ministerios de Finanzas y Precios y de la Informática y las Comunicaciones de abril del 2004.
 - El Plan de seguridad Informática se adapta a las condiciones de la entidad, comprobando la disponibilidad de equipos que posee la instalación y las características de las áreas donde se explotan medios técnicos de computación teniendo en cuenta los riesgos reales.
 - En la entidad existe una cuenta de correo por cada usuario los cuales poseen firmada el acta de compromiso como constancia de que conocen lo establecido en el código de ética para el uso del mismo.
 - En las 10 máquinas computadoras revisadas está instalado el software antivirus kapersky 6.0.4, el cual se actualiza de forma diaria, automáticamente.
 - Los correos con salida internacional se encuentran aprobados por la Casa Matriz, de acuerdo al cargo, comprobándose que existe correspondencia entre los usuarios que realmente poseen cuenta de correo con salida internacional y los cargos autorizados por la Casa Matriz.
 - No se han incorporado a los sistemas de información computarizados, cuando se requiere, la realización de conciliaciones, comparaciones y verificaciones en forma automática y la generación de reportes de inconsistencias.

Actividad de Transporte.

- Se verificaron 3 de 5 medios de transporte automotor que posee la UEB, comprobándose que están inscriptos en el Registro de Vehículos del Ministerio del Interior en la provincia de Cienfuegos, poseen las Certificaciones Técnicas (FICAV) y se encuentran actualizadas, los motores instalados coinciden con los registrados en los documentos de control de la entidad y en las respectivas Licencias de Circulación, emitidas por el Ministerio del Interior en dicha provincia. La totalidad de los modelos Hojas de Ruta emitidos en el mes de febrero del 2012, no presentan deficiencias. Existe control de entrega y liquidación de las Hojas de Ruta.

Control y Utilización del combustible.

- La entidad dispone de 21 tarjetas magnéticas de combustibles, existiendo control de su entrega y está debidamente fijada la responsabilidad material por su custodia.
- El modelo 5073-02 Balance de Consumo de Portadores Energéticos se corresponden con los registros y documentos primarios en poder de la entidad al cierre de febrero del 2012.
- Está definida la norma de consumo de combustible y en el mes de febrero del año en curso, lo consumido se corresponde con los kilómetros recorridos en dicho periodo, se cumple con la Resolución No. 34/2007 del Ministerio de Turismo.

Plan de Prevención.

- El Plan de Prevención tiene identificados 23 puntos vulnerables, 51 posibles manifestaciones y 59 medidas o acciones para contrarrestar sus efectos, el plan cumple con su estructura y contenido, las acciones de control previstas cumplen las exigencias metodológicas y son realizadas en las fechas previstas. La última actualización corresponde al 16 de marzo del 2012.

Expediente de Acciones de Control.

- La confección y actualización del Expediente Único de Auditoria cumplimenta lo establecido en la Resolución No 276/2003 del Ministerio de Auditoria y Control.

Actividad de Recursos Humanos.

- Se verificó la actividad de Recursos Humanos en los aspectos de Organización del Trabajo, Política de Empleo y de Salario, Nóminas y Pagos, Disciplina Laboral y Aprovechamiento de la Jornada, control de Expedientes Laborales y su documentación, Protección e Higiene del Trabajo y Capacitación, donde se comprobó, la existencia de los medios de protección contra incendios requeridos, las señalizaciones establecidas en las diferentes áreas objeto de la verificación, así como el aprovechamiento de la jornada laboral, que los jefes de áreas controlan el Registro de Asistencia y el área de Recursos Humanos revisa los resúmenes mensuales y las incidencias de ausencias e interrupciones laborales.
- Se revisaron las Evaluaciones del Desempeño del mes de marzo del 2012, comprobándose que estas se realizan cumplimentando lo establecido.

- Los salarios previstos para cada plaza están en correspondencia con los cargos aprobados y demás pagados adicionales establecidos para cada una de ellos. Se realizó la comprobación de la Plantilla de Personal y las Nóminas correspondientes al mes de marzo del 2012.
- Existe evidencia documental de la Constitución del Comité de Expertos y de la selección de los trabajadores de reconocido prestigio y de los representantes de la Administración de la Organización Sindical.
- Se verifico la existencia del Convenio Colectivo de Trabajo y el Reglamento Disciplinario Interno, cumplimentando los mismos los lineamientos generales para la concertación, elaboración y actualización establecidas por el MINTUR y el SNTHT, debidamente firmado por la Administración y el Sindicato.
- Los Expedientes Laborales se encuentran archivados en el área de Recursos Humanos con condiciones que garantizan una fácil manipulación, localización y el acceso restringido para el resto del personal. Se tomó partiendo de la Plantilla Cubierta una muestra de 7, para el 21% del total, comprobándose que todos cuentan con los documentos establecidos y las anotaciones en los Modelos EP se corresponden con los de la Plantilla de Personal.
- Se verificó la existencia de los Reglamentos y Documentos relacionados con la Protección e Higiene del Trabajo, debidamente actualizados y aprobados y las acciones realizadas. Existiendo evidencia de los chequeos médicos periódicos de los trabajadores.
- El Plan de Capacitación del año 2012 está elaborado, existiendo evidencia documental de las acciones realizadas para su cumplimiento y el diagnóstico individual de las necesidades de capacitación de cada trabajador.
- Se verificó la evidencia documental de la Planeación Estratégica de los Recursos Humanos y las fichas de análisis de eficiencia de los indicadores de trabajo y salario del mes de marzo a abril del 2012 y el acumulado hasta esa fecha, comprobándose que los cálculos del mismo son correctos.

IV- Recomendaciones.

- Trazar los objetivos de trabajo de la entidad y verificarlos periódicamente.
- Eliminar el problema que presenta el área de Informática, en la incorporación a los sistemas de información computarizados, de algunas tareas de confirmación de reportes contables automatizados.

- Eliminar el problema que presenta el área Económica en la confección del modelo Base PAE-1 de Balance de Ingresos y Gastos.
- Exigir la existencia del libro de clientes.
- Supervisión del Plan de Medidas de las deficiencias detectadas, según la fecha de ejecución propuesta para la erradicación de las medidas señaladas.

ANEXOS

Aplicación de la Guía de autocontrol en la UEB Havanatur Travel Centro, Cienfuegos.

V- Generalidades.

-De acuerdo con lo establecido en el Decreto Ley No. 159, “ de la Auditoria”, en el Consejo de Dirección de la entidad se debe informar el resultado de esta Auditoria y el Jefe de la misma será el máximo responsable de adoptar las medidas que permitan erradicar las diferencias consignadas en este Informe.

-La entidad dispone de veinte (20) días naturales a partir de la recepción de ese informe para presentar a la Directora de Auditoria del MINTUR sus discrepancias con el contenido del mismo, de acuerdo a lo regulado en la Resolución No. 453/2006 del extinto del Ministerio de Auditoria y Control.

-En un término de noventa (90) días naturales contados a partir de la terminación de esta Auditoria la entidad deberá informar a esta Dirección de Auditoria la situación que representan las deficiencias contenidas en este documento.

-Todos los hallazgos contenidos en este Informe fueron comunicados y analizados por los dirigentes y funcionarios de la entidad según consta en las Actas de Notificación de los Resultados Parciales y/o Final.

Ciudad de Cienfuegos, Marzo del 2012
"Año 54 de la Revolución".

**Asunto: APLICACIÓN DE LA GUIA DE AUTOCONTROL
EN LA U.E.B. Havanatur Tour & Travel Centro.**

RESUMEN DE LA APLICACIÓN DE LA GUIA AUTOCONTROL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGÚN LA RESOLUCION No 60 DEL 2011.

COMPONENTE	TOTAL	APLIC	%	DEF	%
AMBIENTE DE CONTROL	79	57	72	1	1
GESTION Y PREVENCION DE RIESGO	19	16	84	0	
ACTIVIDADES DE CONTROL	226	171	75	3	1
INFORMACION Y COMUNICACION	23	18	78	0	
SUPERVISION Y MONITOREO	46	27	58	0	
OTROS ASPECTOS INCLUIDOS	31	21	67	1	1
TOTAL	424	310	73	6	1

DEFICIENCIAS POR COMPONENTES.

No. 1. AMBIENTE DE CONTROL.

No Guía	Deficiencias
2	Se encuentran identificados los objetivos de trabajo del año, así como los específicos de cada área.

No. 2. ACTIVIDAD DE CONTROL.

No Guía	Deficiencias
108	Se han incorporado a los sistemas de información computarizados, cuando se requiere, la realización de conciliaciones, comparaciones y verificaciones en forma automática y la generación de reportes de inconsistencias.
235	Se tiene en cuenta el modelo Base PAE-1, para detallar la información que contienen las filas 03,04,08 y 35 del modelo PAE-1 Balance de Ingresos y Gastos, teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.
236	Se elabora el modelo Liquidación del Plan Financiero de Inversiones de la Actividad Empresarial, teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.

No. 3. OTROS ASPECTOS INCLUIDOS.

No Guía	Deficiencias
308	No existencia del libro de clientes

The cover features a collage of images. At the top right is a solid red semi-circle. Below it, a stack of books is visible, with one book clearly showing 'XXX Aniversario' on its spine. The background is a blue gradient. In the center, there's a faint, large image of a woman's face, possibly a historical figure, overlaid with architectural elements like a spiral staircase. The title 'havanatur' is in large white lowercase letters, and 'Bibliografía' is in smaller white uppercase letters below it.

Bibliografía

havanatur

Bibliografía

BIBLIOGRAFIA

Balada Ortega, Tomás J. y Vicente Ripio Feliz. (2000) Situaciones y Tendencias de la Contabilidad de Gestión en el Ámbito Iberoamericano. España: Ediciones Gráficas Ortega S.A.

Bejerano, Pórtela, Gladys. (2009.) Indicaciones generales, Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno.

Bejerano, Pórtela, Gladys (2009) Ministra Ministerio de Auditoría y Control, SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Capote, Cordobés G. (2010) El control interno y el control. Economía y Desarrollo.

Cooper and Lybrand, (1997) Serie Control Interno, auditoría y seguridad informática, Control Interno: Las distintas responsabilidades de la Empresa. Diario Expansión, Madrid. España, páginas 11-12.

Consultor Electrónico, (2011).

Cuba. Contraloría General de la Republica (CGR 2011). Resolución No. 60/2011: Normas del Sistema de Control Interno.

Gómez, Giovanni E, Control Interno (2003). Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial.

Gavin, Morales, MSc Deysi (2010) Metodología para documentar los sistemas de control interno bajo enfoque administrativo.

Gavin, Morales (2009), MSc Deysi, El Control Interno.

<http://www.wordreference.com/definicion>

Infante, U, Joaquín (2003), La necesidad de insistir sobre el control interno, Auditoría y Control.

Información sobre el resultado del Debate de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. Periódico Granma del Mayo de 2011.

Kaplan, R.S (2010). La evolución de la Contabilidad de Gestión. La Crisis de los sistemas de Contabilidad de Gestión. Cambio tecnológico y Contabilidad de Gestión. USA, S.A.

Marín de Guerrero, María Alejandra (1993) Profesora Asociada de Sistemas Administrativos de Información Contable, NUEVOS CONCEPTOS DE CONTROL INTERNO. INFORME C.O.S.O.

Martínez, C, Rafael (2003) , Propuesta de implementación de las nuevas definiciones de control interno en las entidades cubanas.

Mejores Prácticas en la Auditoría Interna: <http://www.cemla.org/pdf/aud-991109-mex.PDF>

Nuevos conceptos de control interno. Informe COSO (Diciembre 2011). Tomado De: <http://www.econet.uncu.edu.ar>.

Contraloría General de la República (2009) Artículo 31 I), Reglamento de la ley No. 107/09.

Resolución Económica del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba.

Fonseca, Guillermo, Word, 2001, El Control es el hombre, revista Auditoría y Control, MAC, Cuba, pág.37.

Resolución No. 276 del 2003 del Ministerio de Auditoría y Control, establece, con carácter obligatorio, que todo Expediente Único contenga un índice en el cual se consignent los datos de los informes que muestren los resultados de todas las acciones de control recibidas por la entidad.

Resolución No. 8 del 2005 del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, establece el Reglamento General sobre Relaciones Laborales.

Resolución No. 54 del 2005 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los elementos generales que deben contener los documentos normativos sobre contabilidad en las entidades, como parte del Sistema de Control Interno.

Resolución No. 235 del 2005 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece las Normas Cubanas de Información Financiera.

Resolución No. 294 del 2005 del Ministerio de Finanzas y Precios, modifica la Resolución No. 235 del 2005 del propio Ministerio.

Resolución No. 2253 del 2005 del Ministerio de Economía y Planificación, establece las Indicaciones para la contratación económica.

Resolución No. 28 del 2006 del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, referente a regular el proceso de implantación de los nuevos calificadores de ocupaciones y cargos de amplio

perfil; extender la aplicación del principio de Idoneidad Demostrada y establecer los planes de capacitación para que los trabajadores, cuando resulte necesario, alcancen los requisitos establecidos.

Resolución No. 62 del 2006 del Ministerio de Finanzas y Precios, en el anexo 2; pone en vigor la Norma Específica de Contabilidad No. 2 reservas materiales y los datos obligatorios del modelo SC-2-17 movimiento de reservas movilizativas.

Resolución No. 9 del 2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece las Operaciones con moneda extranjera o pesos convertibles y el Nomenclador de Cuentas Nacional.

Resolución No. 10 del 2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los datos obligatorios de los modelos relacionados con el Subsistema de Activos Fijos Tangibles.

Resolución No. 11 del 2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los datos obligatorios de los modelos relacionados con el Subsistema de Inventarios.

Resolución No. 12 del 2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los datos obligatorios de los modelos relacionados con el Subsistema de Caja y Banco.

Resolución No. 13 del 2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los datos obligatorios de los modelos relacionados con el Subsistema de Nóminas.

Resolución No. 14 del 2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los datos obligatorios de los modelos relacionados con los Registros, Submayores y Otros Modelos.

Resolución No. 91 del 2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los datos obligatorios del modelo Factura-Recepción de Operaciones Comerciales con Productores Individuales Agropecuarios.

Resolución No. 112 del 2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece indicaciones que faciliten a las administraciones de las unidades presupuestadas y de las empresas que reciben transferencias presupuestarias corrientes y de capital, preparar y dirigir los procesos de consulta con los colectivos laborales en las etapas de elaboración, desagregación, ejecución, control y liquidación del Presupuesto del Estado.

Norma Cubana 3001/2007 (SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CAPITAL HUMANO—REQUISITOS)

Resolución No. 7 del 2008 del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, , Reglamento General

sobre Relaciones Laborales, del Ministro de Trabajo y Seguridad Social y cuantas disposiciones de igual o inferior jerarquía que se opongan a la presente.

Resolución No. 245 del 2008 del Banco Central de Cuba, establece las Normas Bancarias para los Cobros y Pagos.

Resolución No. 259 del 2008 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los datos obligatorios del modelo Prefactura.

Resolución No. 331 del 2008 del Ministerio de Auditoría y Control, aprueba las Normas generales para establecer los términos del envío del plan de medidas y de la propuesta de medidas a adoptar cuando las acciones de control se califiquen de deficiente o malo, así como para determinar con precisión la responsabilidad administrativa.

Resolución No. 12 del 2009 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los datos obligatorios que se tendrán en cuenta por todas las entidades que realicen el pago de salarios y otras retribuciones en efectivo y que sean cobrados por personas distintas al que lo devenga al momento de diseñar el modelo SC-4-10, Autorizo de Cobro.

Resolución No. 20 del 2009 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece los Procedimientos sobre los faltantes, pérdidas y sobrantes de bienes.

Resolución No. 59 del 2009 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece el procedimiento para la asignación de recursos financieros y Sistema Informativo y de Registro de la Tesorería.

Resolución No. 60 del 2009 del Ministerio de Finanzas y Precios, establece lo concerniente al Control de las Tarjetas Prepagadas para Combustible.



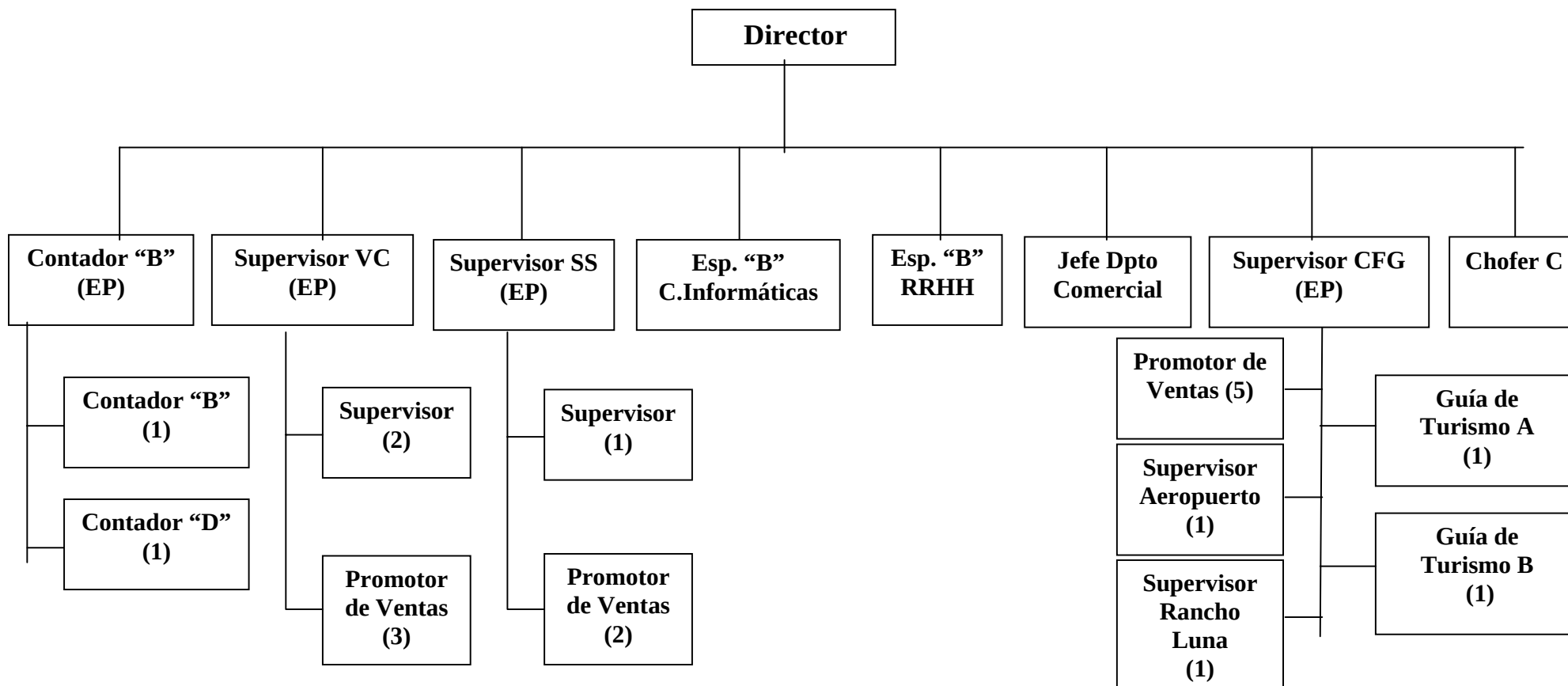
Anexos

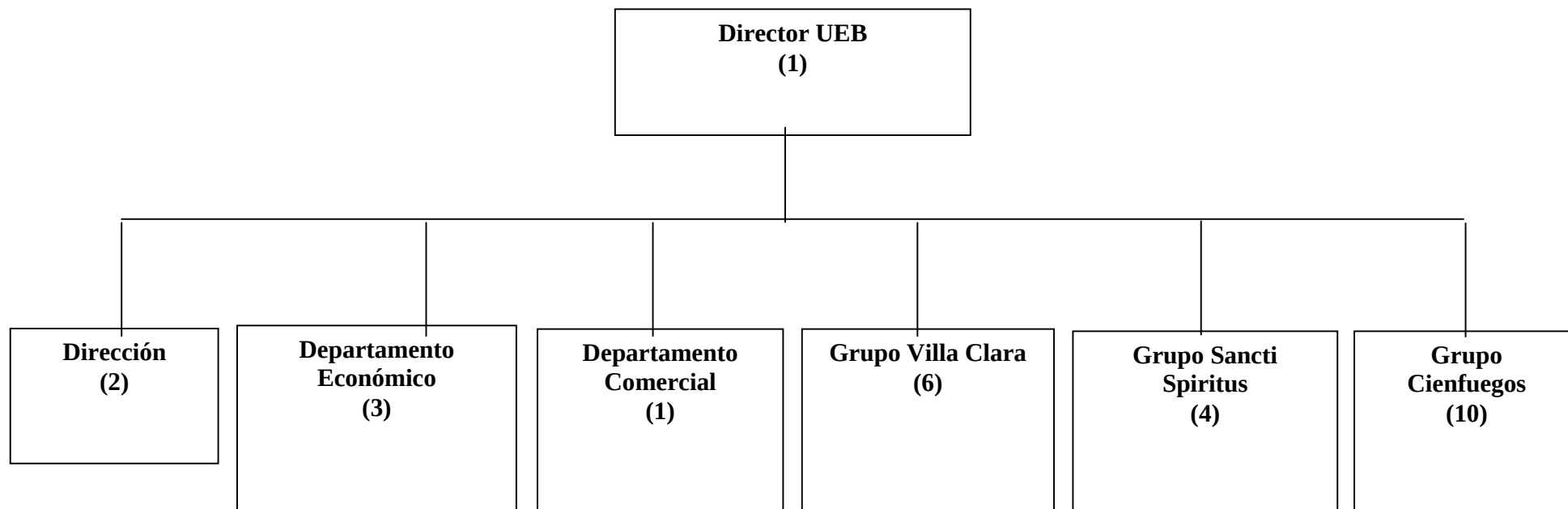
havanatur

Anexos

ANEXO 1.- Principales actividades que realiza la U.E.B Havanatur Tour & Travel Centro contenidas dentro de su objeto social:'

- Actuar como turoperador y receptivo de turismo internacional que coordina y controla diferentes turoperadores, agencias mayoristas, minoristas en el exterior; operando también mediante subsidiarias.
- Realizar actividades de mediación turística entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios a estos en pesos convertibles.
- Diseñar, organizar y comercializar distintas modalidades de turismo.
- Agencia de venta de pasajes y cargas vendiendo capacidades aéreas y marítimas para rutas regulares, internacionales y nacionales.
- Actuar como turoperador en todo lo concerniente a la organización de viajes al exterior desde Cuba, para todo segmento de mercado.
- Prestar servicios de representación a líneas navieras o a buques dedicados al turismo de cruceros.
- Prestar servicios de representación de compañías y líneas aéreas extranjeras.
- Actuar como agente de transportación aérea de pasajeros y cargas.

ANEXO 2.- Organigrama de la UEB Havanatur Tour & Travel Centro.

ANEXO 2.- Estructura Organizativa UEB HavanaTur TouR & Travel Centro.**Total de Trabajadores: 27**

ANEXO 3

CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 60

DE CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO DE FINANZAS Y PRECIOS

No	Acciones	Período	Respon.	Particip
	TAREAS ESTABLECIDAS POR LA RES. 60			
1.1	Estudio de la Resolución 60.			
	Preparar Seminario con FORMATUR sobre Control Interno	Ene.- Feb. 2012	D. RRHH	Directivos y Trabajadores
	Curso de Control Interno para todos los Directivos de la UEB.	Jun.-2012		Directivos.
	Discusión y debate en matutinos y/o reuniones de apertura del tema de la 60 y su Objetivo.	Bimestral	D. RRHH	
	Despacho con la Dirección de Finanzas y Precios a solicitud de nuestro grupo para la revisión y debate de la documentación	Ene.- Dic. 2012		Trabajadores
1.2	Reuniones del Comité de Control Interno de la UEB (En lo adelante Cmté CI)	Ene.-Dic. 2012	Cmté CI	Cmté CI
1.3	Presentación a las Asambleas de Afiliados de la UEB el informe del trabajo realizado por el Cmté CI hasta la fecha.	Jun. y Dic. 2012.	Dtor. UEB Sindicato	Trabajadores
1.4	Trabajo en la actualización constante del Expediente de Control Interno.	Ene.- Dic. 2012	Dtor. UEB	Designados
	Tanto en reuniones de aperturas, reuniones del núcleo del PCC y en las Asambleas de Afiliados se tratará el tema de la 60 de manera que se cree el ambiente de control.			

1.5	Analizar los resultados del proceso de implementación de la 60 en el Consejo de Administración de las UEB	Ene. 2013 (Balance)	Director de UEB	Consejo de Dirección UEB
No	Acciones	Período	Respon.	Particip
2	AMBIENTE DE CONTROL			
2.1	Análisis en los Consejos de Administración de los temas relacionados con la Disciplina, Control, Eficiencia y Exigencia.	Ene.- Dic. 2012	Dtor. UEB	Consejo de Dirección UEB
2.2	Actualizar en un punto de la Asamblea con Trabajadores donde se exponga sugerencias y mejoras para la UEB y la Empresa	Ene.- Dic. 2012	D. UEB Sec. Sindicato	Trabajadores
2.3	Enviarlas a la Empresa antes del día 10 de cada mes las sugerencias y mejoras propuestas por los trabajadores	Ene.- Dic. 2012	Jefe de Brigada por Provincias.	Trabajadores
2.4	Tener el flujograma de la UEB con sus procesos claves y procedimientos	Dic. 25, 2012	Director de la UEB	Especialistas de la UEB
3	Métodos y Estilos de Dirección			
3.1	Perfeccionamiento del Consejo de Dirección utilizando como método la Dirección por Objetivo.	Ene.- Dic. 2012	Dtor. UEB	Cons. Dcción
3.2	Perfeccionamiento del funcionamiento de las actividades de control	Diario	Dtor. UEB	Trabajadores
3.3	Efectuar despachos para el análisis más particular de la problemática de cada área.	Mensual	Dtor. Gral.	Consejo de Dirección.
3.4	Perfeccionar el funcionamiento de los Órganos Asesores de la UEB: CTC, PCC y UJC.	Junio. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
	1. Grupo Gestor de la Calidad			

	2. Grupo de la Resolución 60			
	3. Grupo de Anónimos y Reclamaciones			
4	Política de RRHH			
4.1	Actualizar en las UEB el diseño de las competencias laborales por cada puesto de trabajo	Feb. 2012	Dtor. UEB D. RRHH	Trabajadores
4.2	Actualización de Manuales, Procedim., Dispos. Legales y Reglamentarias.	Ene-Dic. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores

No	Acciones	Período	Respon.	Particip
5	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
5.1	Planteamiento de los Objetivos de trabajo para el año 2012.	Ene. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
5.2	Identificar y actualizar los Riesgos vinculados a los Puntos clave: Ptos. de Venta, y Representación, Comercial, Recursos Humanos, Economía y Operaciones. Teniendo en cuenta los Riesgos internos y externos y las nuevas incidencias, basados en los objetivos de trabajo.	Abr. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
5.3	Evaluar con indicadores específicos las pérdidas por variaciones de precios de los servicios de los proveedores.	Ene.-Dic. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
5.4	Realizar el Diagnóstico de la UEB.	Dic. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
5.5	Tener concluido el programa para minimizar los problemas detectados en el diagnóstico.	Ene. 2013.	Dtor. UEB	Trabajadores
6	Identificación y Evaluación de Riesgos.			

6.1	Identificación de los riesgos internos y externos que atentan contra el logro de cada uno de los objetivos de trabajo tanto generales como específicos de la UEB.	Ene.-Abr. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
6.2	Actualización y perfeccionamiento de la identificación de riesgos en el Plan de Prevención contra la corrupción e ilegalidades	Abr.-Dic. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
6.3	Identificación de áreas o actividades en la UEB donde no se cumpla con el principio de separación de tareas y responsabilidades.	May. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
7	Seguimiento y Control de Riesgos		Dtor. UEB	Trabajadores
7.1	Chequeo y evaluación de los Objetivos de Trabajo en la UEB.	Trimestral	Dtor. UEB	Trabajadores
7.2	Revisión de las tareas, planes de acción y objetivos de control resultantes para minimizar los riesgos identificados.	Mensual	Dtor. UEB	Trabajadores
7.3	Chequeo y actualización de la aplicación de lo establecido en el Plan de Prevención para la observancia de la acción en la minimización de los riesgos	Mensual	Dtor. UEB	Trabajadores
8	ACTIVIDADES DE CONTROL		Dtor. UEB	Trabajadores
8.1	Revisar el seguimiento a la minimización de los riesgos identificados en cuanto a la separación de tareas y responsabilidades.	Mayo. 2012.	Dtor. UEB	Trabajadores
	Coordinación entre las áreas y Documentación.	Diario.	Dtor. UEB	Trabajadores
	Niveles definidos de Autorización y Separación de tareas.	Ene. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
	Rotación del Personal en las tareas claves.	Jun. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores

	Indicadores del Desempeño	Ene. 2012	Dtor. UEB	Trabajadores
	Control de las Tecnologías de la Información.	Trimestral	Dtor. UEB	Trabajadores
	Acceso restringido a los recursos, Activos y Registros.	Trimestral	Dtor. UEB	Trabajadores
8.2	Revisión y completamiento de los manuales de procedimiento por actividades en la UEB incluyendo la revisión de los niveles de autorización de las operaciones.	Jun. y Dic. 2012	Dtor. UEB	CCI Trabajadores
8.3	Confección del flujograma de información interna.	Abr. 2012	Dtor. UEB	CCI Trabajadores
8.4	Actualización y certificación del plan de seguridad informática.	May. 2012	Dtor. UEB	CCI
8.5	Actualización del documento final e implementación de todos los procedimientos del manual.	Mensual	Dtor. UEB	Trabajadores
8.6	Conformación de una carpeta única de Control Interno con toda la documentación legal de base correspondiente a la UEB	Ene.2012	Dtor. UEB	Trabajadores
9	SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
9.1	Realizar diariamente supervisión en las áreas de acuerdo a lo establecido en los procedimientos	Diaria	Dtor. UEB	Trabajadores

ANEXO 5:
PLAN DE ACCIONES PARA LA DISMINUCIÓN DE RIESGOS.

No	Puntos vulnerables	Posibles manifestaciones de riesgo	Medidas a tomar	Responsable	Ejecutante	Fecha de cumplimiento
1.	Caja	Retenciones de efectivo en caja.	Revisar se realicen los depósitos de efectivo a más tardar al siguiente día hábil de haberse recibido en caja o los días que estén contratados con trasval	Dtor. Econ.	Tec. Gest. Econ.	Diario 3:00 p.m.
2.		Desvío o uso indebido del efectivo en caja y banco.	Realizar arqueos de forma sorpresiva y al finalizar el mes al efectivo custodiado. Ver anexo	Dtor. Econ.	Tec. Gest. Econ.	Dos veces al mes, sorpresivos.
3.		No tener dinero para hacer devolución.	Solicitar el incremento del fondo de devolución en los puntos de ventas.	Dtor. General	Dtor. Econ.	30 de octubre y siempre que sea necesario.
4.		Entregar la dieta sin tener el anticipo firmado por la persona facultada.	Verificar la probación según niveles de autorización de las dietas. (Director)	Dtor. General	Dtor. Econ.	1 al 5 y del 15 al 20 de cada mes
5.		El registro de control de anticipos no esta actualizado.	Comprobar previa información del viaje a efectuar, para la preparación del anticipo.	Dtor. Económico	Tec. Gest. Econ.	1 al 30 de cada mes
6.		Liquidación de anticipos fuera de la fecha establecida.	Revisar y supervisar que la dieta sea liquidada antes de las 72hrs después del regreso del viaje	Dto. Econ.	Tec. Gest. Econ.	1 al 5 y del 20 al 25 de cada mes
7.		No se realizan supervisiones a los puntos de ventas.	Crear las condiciones para realizar las supervisiones a todos los puntos de ventas y aplicar Guía como herramienta evaluativa.	Dtor. General	Especialistas principales y técnicos	Recorridos.
8.		No se cambia la combinación de la caja por movimiento del cajero.	Exigir al directorla comunicación anticipada de los cambios de cajero, por vacaciones u otra causa.	Dtor. General	Dtor. Econ. Dtor. RRHH	Siempre que rote el personal.

Elaborado por: Marlén Castro
Director(a) Económica

Aprobado por: Salustiano Otero Aguilar
Director U.E.B.

ANEXO 4

MAPA DE RIESGOS INTERNOS DE LA U.E.B. HAVANATUR TOUR & TRAVEL CENTRO

	Riesgo Asociado	Evaluación	Act. de Control asociada	Supervisa	Efecto
ÁREA ECONÓMICA	Economía (EP)				
	1. Falta de comunicación entre todas las partes integrantes de la entidad			Director y J' Econ.	
	2. Falta de sentido de pertenencia en general.			Director y J' Econ.	
	3. Falta de supervisión de los aspectos de calidad establecidos o requeridos para cada puesto.			Director y J' Econ.	
	4. Descontrol en el registro de entrada y salida.			Director y J' Econ.	
	5. Incumplimiento del plan de capacitación.			Director y J' Econ.	
	6. Uso incorrecto de los medios de protección personal y uso incorrecto del uniforme.			Director y J' Econ.	
	7. Incumplimiento de las Normas de SST reglamentadas.			Director y J' Econ.	
	8. Desconocimiento de los reglamentos y normas.			Director y J' Econ.	
	9. Mal uso y aprovechamiento de las recursos informáticas.			Director y J' Econ.	
	10. No planificar el presupuesto del año de acuerdo al año anterior.			Director y J' Econ.	
	11. Cambio de activos y útiles sin autorización y documentación.			Director y J' Econ.	
	12. Entrada de personal ajeno a las áreas.			Director y J' Econ.	
	Cajero				
	1. Uso indebido del efectivo y los fondos de caja.			J' Dpto. Econ.	
	2. Introducción de moneda falsa.			J' Dpto. Econ.	
	3. Falta de comunicación entre todas las partes integrantes de la entidad			J' Dpto. Econ.	
	4. Falta de comunicación entre todas las partes integrantes de la entidad			J' Dpto. Econ.	

ANEXO 6**U.E.B. Havanatur Tour & Travel Centro.
Comité de Control Interno.*****Acta No. X
De Supervisión del Plan de Prevención.
Puntos 6, 7, 8, 12 y 13.***

Cienfuegos, Fecha, 2012.
Año 54 de la Revolución.

Con el objetivo de darle cumplimiento al Plan de Prevención se realizó esta inspección a:

Presidente del Comité de Control Interno: Salustiano Otero Aguilar.
Secretaria del Comité de Control Interno: Maydelin Morejón de la Torre.
Miembro del CCI: Orlando Suárez Recio.
Miembro del CCI: Ihosmany Díaz Acea.

Los puntos a supervisar serán:**Punto No. 6: Efectivo en Caja**

Supervisar que se cumplan los planes mensuales de arqueos, y se realicen otros de forma sorpresiva a los puntos de Venta.

Verificar si existe un mecanismo y su cumplimiento que permita que no se filtre la información del lugar a visitar.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Controlar sistemáticamente los depósitos en efectivo para detectar posibles demoras en la realización del mismo.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Punto No. 7: Ingresos

Verificar que los depósitos bancarios se realicen según lo establecido.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Verificar si se mantiene actualizado el Flujo de Caja.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Punto No. 8: Cuentas por cobrar.

Comprobar si se da seguimiento en todos los Consejos de Dirección y en las Reuniones de Conciliación a la situación que existe en la cuentas por cobrar y que se haya mantenido el ciclo dentro de lo previsto.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Supervisar si se realizó el análisis de las causas de los envejecimientos y si se tomaron las decisiones correspondientes.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Examinar y exigir que se realicen las conciliaciones de las mismas.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Punto No. 12: Contabilización.

Supervisión rigurosa de toda la documentación y el proceso de contabilización.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Controlar la correspondencia de los recibos de caja con los valores reales.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Punto No. 13: Costos y Gastos.

Revisar las cuentas de faltantes y sobrantes de un año a otro.

Frecuencia: 2do jueves enero.

Revisión rigurosa de toda la documentación y el proceso de contabilización.

Frecuencia: 3er Jueves c/mes.

Controlar y verificar la sub-cuenta de los aportes.

Frecuencia: 2do martes y 4to martes.

Resultados de la supervisión:**Punto No. 6: Efectivo en Caja**

-Supervisar que se cumplan los planes mensuales de arqueos, y se realicen otros de forma sorpresiva a los puntos de Venta.

Verificar si existe un mecanismo y su cumplimiento que permita que no se filtre la información del lugar a visitar.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

-Controlar sistemáticamente los depósitos en efectivo para detectar posibles demoras en la realización del mismo.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

Punto No. 7: Ingreso

-Verificar que los depósitos bancarios se realicen según lo establecido.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

-Verificar si se mantiene actualizado el Flujo de Caja.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

Punto No. 8: Cuentas por Cobrar

-Comprobar si se da seguimiento en todos los Consejos de Dirección y en las Reuniones de Conciliación a la situación que existe en la cuentas por cobrar y que se halla mantenido el ciclo dentro de lo previsto.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

-Supervisar si se realizó el análisis de las causas de los envejecimientos y si se tomaron las decisiones correspondientes.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

Examinar y exigir que se realicen las conciliaciones de las mismas.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

Punto No. 12: Contabilización.

Supervisión rigurosa de toda la documentación y el proceso de contabilización.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

-Controlar la correspondencia de los recibos de caja con los valores reales.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

Punto No. 13: Costos y Gastos.

Revisar las cuentas de faltantes y sobrantes de un año a otro.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

-Revisión rigurosa de toda la documentación y el proceso de contabilización.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

-Controlar y verificar la sub-cuenta de los aportes.

Supervisado: Vicepresidente del Comité de Control Interno.

Marlene Castro Díaz.

Supervisados:

Vicepresidente del CCI

Marlene Castro Díaz.

Supervisor:

Secretario del CCI.

Maydelin Morejón

Miembro del Comité Control Interno.

Alina Bernardo Quesada

Miembro del Comité Control Interno.

Marlén Rodríguez Cantero

Miembro del Comité Control Interno.

Sharazán Méndez



GUÍA DE AUTOCONTROL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2011 SEGUN RESOLUCION 60/11

Organismo: Ministerio de Turismo

Grupo: Grupo Internacional de Turoperadores y Agendas de Viajes, Havanatur, S.A.

Entidad: UEB

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL:

No	Aspectos a Verificar	Si	No	Np	Observaciones
	Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual.				
1.	Está implementada la Planificación Estratégica del (2012-2015) de la UEB y sus Centros de Costo.	X			Encontrar en el Dpto. RRHH, Se actualiza una vez al año.
2.	Se encuentran identificados los objetivos de trabajo del año, así como los específicos de cada área.		X		Expediente Acciones Control. (Dirección), chequeo mensual.
3.	Existe evidencia de los aspectos tratados en las reuniones del Consejo de Dirección para el análisis de la ejecución de la Planeación Estratégica, el Plan y el Presupuesto y las medidas que se adoptan en caso necesario.	X			Se verifica (trimestralmente) en las Actas de los Consejos Dirección, cumplimiento de los objetivos de trabajo).
4.	Están analizados los planes de trabajo y el cumplimiento de los objetivos, incluyendo las nuevas tareas en el mes que correspondan, con los trabajadores.				Mostrar Planes de trabajo. (Dirección y Área)
5.	Cada área elabora su plan de trabajo mensual, a partir del plan de trabajo anual de la UEB, basado en el plan de actividades principales del MINTUR.	X			Mostrar Planes de Trabajo (Dirección y Área)
6.	Los jefes de las áreas con sus trabajadores se reúnen para orientar las tareas que se deben realizar en el próximo mes.	X			Verificar Actas de las Reuniones. Mostrar Planes de trabajo (Dirección y Área)
7.	Cada cuadro, funcionario y especialista cuenta con su plan de trabajo individual, el que elabora teniendo en cuenta el plan mensual de su área y se aprueba por el jefe inmediato superior.	X			Mostrar Planes de trabajo. (Dirección y Área)
8.	Se chequea sistemáticamente el cumplimiento de los planes de trabajo.	X			Chequear semanalmente. (Comité Control y Resp. del Área).
9.	Se informa a los niveles correspondientes y a las organizaciones políticas y de masa de la entidad el cumplimiento de los planes de trabajo.	X			Mostrar Planes de trabajo (Dirección y Área)
10.	Está elaborado el Plan de Ahorro de la UEB y sus C.C.	X			Mostrar este plan.
11.	Se analiza el cumplimiento del Plan de Ahorro con los trabajadores.	X			Mostrar las actas de Asambleas de Afiliados. (Resp. Sindical)
12.	Se han establecido las Normas Unitarias de Gastos para cada actividad o área y se analiza su comportamiento periódicamente.	X			Verificar documento en Departamento Contable.
13.	Está el Plan de Ingresos y Gastos en divisas, desagregado por áreas, de acuerdo con la estructura de la entidad.	X			Verificar en Contabilidad. Se chequea mensualmente.

14.	El Plan y su cumplimiento se conocen y analiza por los dirigentes y trabajadores de todas las áreas.	X			Mostrar Actas de los Consejos de Dirección y Asambleas de Afiliados.
15.	Se adoptan medidas en las reuniones realizadas en las diferentes áreas, que contribuyen a la erradicación de aspectos que conspiran contra su buen funcionamiento.	X			Verificar Actas en las áreas, Consejo, Consejos de Dirección Matutinos, Asambleas Afiliados.
16.	Se cumple con el Objeto Social aprobado.	X			Consultar Expediente Único.
17.	Está elaborado el plan de Presupuesto anual, desagregado por meses y partidas.	X			Encontrar en el Depart. Contable (Especialista Principal).
Integridad y valores éticos					
18.	Existe el Programa de Formación de Cultura Ética.	X			La evidencia de los análisis se encuentran en (RRHH).
19.	Existe el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.	X			Departamento de RRHH.
20.	Existe el manual de Procedimientos de la Actividad.	X			Encontrar en Dpto.Dirección.
21.	Está conformado y actualizado el registro consecutivo anual de medidas disciplinarias.	X			Mostrar en RRHH y Expediente Unico).
22.	Conocen los cuadros y trabajadores lo que está establecido en el Reglamento Disciplinario de la entidad.	X			Mostrar acta de su discusión con los trabajadores,
23.	Existe el Convenio Colectivo de trabajo y se elabora conjuntamente entre la administración y la organización sindical.	X			Mostrar acta de discusión con los trabajadores.(Resp.Sindicato)
Idoneidad Demostrada					
24.	Existen los profesiogramas del cargo, firmados por las dos partes e incluidos en su Expediente Laboral.	X			Se conserva en el área de RRHH.
25.	Está actualizado el Plan de Capacitación.	X			Mostrar el DMA actual en RRHH y su conciliación con Formatur.
26.	Se realiza la selección y aprobación del personal según lo establecido, de acuerdo al nivel de preparación y experiencia en correspondencia con los requisitos y competencia exigidos.	X			Mostrar las actas de los Comité de Expertos y la aprobación por el director.
27.	Están elaborados los planes individuales de Capacitación.	X			Se refiere a los DNA, firmados por cada trabajador y su jefe inmediato.
28.	Estos planes individuales se realizan anuales.	X			Mostrar Plan Anual. Ver en RRHH
29.	Están definidas las acciones concretas y específicas de capacitación en función de cumplir con los objetivos y metas de la entidad.	X			Verificar a través de los DNA de cada trabajador.
30.	Existe preparación de los trabajadores en materia de control interno.	X			Impartir seminarios, que se gestione por la entidad.
31.	Están establecidos los requisitos de idoneidad que deben cumplir los diferentes cargos.	X			Mostrar el profesiograma donde se encuentran las evidencias.
32.	Existe la evaluación de los dirigentes, administrativos, de servicios y operarios.	X			Mostrar evidencias.
33.	Está constituido el Comité de Expertos.	X			Mostrar Resolución que la emite, y el acta de constitución del Comité.

34.	Está funcionando del Comité de Experto.				Verificar en las actas que ellos emiten cuando sesionan.
-----	---	--	--	--	--

	Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad				
35.	Existe el Acta de Constitución de la UEB y su Objeto Social.	X			Ver Expediente Legal.
36.	Se encuentra elaborada la Estructura Organizativa para el cumplimiento de la misión y objetivo y esta graficada mediante el organigrama.	X			Mostrar Resolución del MINTUR de la aprobación de su estructura y el organigrama.
37.	Cuenta con la aprobación del MINTUR de la plantilla de cargos.				Mostrar Resolución del MINTUR de la aprobación.
38.	Existen las resoluciones de nombramiento de los directivos, ejecutivos, funcionarios y trabajadores designados, así como los contratos de trabajo.	X			Mostrar en RRHH.
39.	Se modifica la estructura cuando existen cambios en la entidad.	X			Mostrar en RRHH.
40.	La dirección evalúa regularmente la estructura organizativa.	X			Mostrar evidencia de este análisis, se hace anualmente.
41.	Existe una adecuada relación jerárquica entre los puestos.	X			Mostrar modelos P.
42.	Los puestos de trabajo están diseñados correctamente.	X			Mostrar balance de carga y capacidad para cada puesto.
43.	Los trabajadores conocen los límites de su ámbito de acción y actúan siempre dentro de ellos.	X			Límite acotado dentro del profesiograma, Contrato de Trabajo, Reglamento Disciplinario, Manual de Conducta), Verificar en el proceso evaluativo.
44.	Existe el Manual de Procedimientos de Havanatur.				Se conserva en Oficina del Director.
45.	Se cumplen las regulaciones establecidas en los manuales y procedimientos.	X			Verificar a través de inspecciones, auditorías, comprobaciones y la aplicación de esta propia guía.
46.	Se cumple el Manual de Organización y Funciones.	X			Mostrar evidencias de inspecciones, acciones de control, auditorías, la aplicación de esta guía en el componente actividades de Control.
47.	Está conformado y actualizado el Plan de Seguridad Informática de acuerdo a la legislación vigente.	X			Presentar Plan de Seguridad Informática,
48.	Existen las disposiciones que aprueban la constitución de los órganos de dirección y consultivos.	X			Mostrar Resoluciones de nombramientos.
49.	Está actualizado el Plan de Seguridad y Protección Física de acuerdo a la legislación vigente.	X			Mostrar documento.
50.	Existe el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo.	X			Se conserva en RRHH.
	Políticas y prácticas en la Gestión de los Recursos				

	Humanos.			
51.	Esta elaborado el programa de acogida a los nuevos trabajadores, que garantice su iniciación laboral y desarrollo.	X		Se conserva en RRHH.
52.	Se aplican, controlan y evalúan los sistemas de pago por rendimiento, así como sus resultados.	X		Mostrar acta de Consejos de Dirección y Asamblea de Afiliados según Plan temático.
53.	Se mantienen actualizados los documentos relativos a:			
	a) plantilla aprobada y cubierta;	X		Mostrar modelo P-4
	b) Estructura organizativa, de acuerdo a los cambios ocurridos.	X		Mostrar acta del Consejo de Dirección de esta aprobación.
	c) Contenido de los puestos de trabajo.	X		Mostrar profesiograma.
	b) Convenio Colectivo de Trabajo.	X		Mostrar
	c) Reglamento Disciplinario .	X		Mostrar
	d) Expediente Laboral del trabajador y las hojas resumen.	X		Mostrar
	e) Acta de elección de los Organos de Justicia Laboral de Base.	X		Mostrar
	f) Acta de creación del Comité de Experto.	X		Mostrar
	g) Levantamiento de riesgos y programa de prevención, relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.	X		Mostrar
	h) Plan de capacitación y desarrollo.	X		Mostrar
	i) Sistemas de pago aprobados y sus reglamentos.	X		Mostrar
	j) Reglamentos de la estimulación material y moral.	X		Mostrar
	k) Actas de las inspecciones y auto inspecciones laborales.	X		Mostrar
54.	Están conservadas las actas de las reuniones del Comité de Expertos.	X		Mostrar
55.	Están conservadas las actas de conformación de los Órganos de Justicia Laboral de Base.	X		Mostrar
56.	Cuentan con la Norma Cubana del Sistema de Gestión Integrado del Capital Humano.	X		Mostrar
57.	Se cumplen las normativas establecidas para la contratación del personal.	X		Mostrar

Evaluable y Evaluado:

Nombres y Apellidos

Cargos

Fecha de realización: _____

COMPONENTE GESTION Y PREVENCIÓN DEL RIESGO:					
No	Aspectos a Verificar	Si	No	Np	Observaciones
	Identificación del riesgo y Detección del Cambio.				
58.	Están identificados los procesos, subprocesos y actividades por cada área .	X			Mostrar riesgos asociados a estos, dejar esto por escrito y analizado con los trabajadores.
59.	Está conformado el grupo para realizar identificación, análisis y evaluación de los riesgos.	X			Mostrar acta de creación del Comité de Prevención y Control.
60.	Están identificados los riesgos internos y externos por cada proceso, subprocesos y actividad, del área.	X			Presentar documento de los riesgos internos y externos asociados a los objetivos de trabajo en todas las áreas.
61.	Se analiza y actualiza el Plan de Prevención y Riesgo con la participación de los trabajadores.	X			Mostrar evidencia
62.	Están identificadas las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades por cada área y en la entidad en general.	X			Matriz DAFO, mostrar en RRHH.
63.	Está elaborado el mapa de riesgo y cuantificada la afectación que pueda incidir en la pérdida de cualquier índole que pueda ocasionarse.	X			Mostrar mapa de riesgo.
64.	Está elaborado el Informe de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.	X			Mostrar informe
65.	Se modifican los controles establecidos, a partir del seguimiento y evaluación de la variación de los riesgos.	X			Mostrar las actualizaciones de los planes de prevención.
	Determinación de los objetivos de control.				
66.	Están determinados los objetivos específicos a controlar.	X			Mostrar por escrito los objetivos específicos a controlar.
67.	Están establecidos los procedimientos de control para evitar que ocurran los riesgos.	X			Mostrar las medidas de control establecidas en el mapa de riesgo, plan de prevención además de las inspecciones planificadas y ejecutadas.
68.	Una vez realizado la identificación, evaluación y cuantificación de los riesgos por proceso, actividades y operaciones, la máxima dirección y los directivos de las áreas se reúnen con los trabajadores realizan el diagnóstico y determinan los objetivos de control y las medidas necesarias aplicar, existe evidencia documental de este proceso.	X			Mostrar actas de reuniones a nivel de Direcciones, Dptos. Y finalmente en la Asamblea de Afiliados donde se definen las medidas de procedimiento de control a aplicar.
	Prevención de riesgos.				
69.	El Plan de Seguridad Informática se encuentra incluido en el Plan de Prevención de Riesgo, que por su importancia deben ser considerados en el mismo.	X			Mostrar Plan de Seguridad Informática.

70.	Está elaborado el Plan de Prevención de Riesgo incluyendo el Plan de Seguridad y Protección Física.	X			Mostrar Plan de Prevención.
71.	Existe el Plan de Prevención de riesgo del autocontrol como una medida.	X			Existe el propio control de este plan.
72.	El Plan de Prevención se actualiza y analiza periódicamente con la participación de los trabajadores y ante la presencia de hechos que así lo requieren.	X			Mostrar evaluación del Comité de Prevención y Control y aprobados por el órgano colegiado de dirección.
73.	Se divulgan los hechos ocurridos tanto dentro o fuera de la entidad que puedan poner en peligro el cumplimiento de los objetivos de trabajo	X			Mostrar las actas de los Consejos de Dirección, Comité de Prevención y Control y Asambleas de afiliados y en matutinos.
74.	Se revisa el cumplimiento de las medidas del Plan de Prevención y Riesgo en la fecha en que corresponde su verificación.	X			Debe quedar evidencia escrita de esta acción y debe corresponderse con la fecha registrada en cada plan de Prevención,

Evaluadores y Evaluados:
Nombres y Apellidos

Cargos

Fecha de realización: _____

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL:					
No	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización.				
75.	Están cumplidas las relaciones entre las áreas y puestos de trabajo definidas en Reglamento Orgánico y el Manual de Funcionamiento.	X			Se conserva el Manual en oficina del Director.
76.	Están asignadas a personas diferentes, las tareas y responsabilidades esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, para que no se afecte la división de funciones y la contrapartida.	X			Debe existir documento con la relación de los trabajadores y su firma para las diferentes operaciones, (confecciona, registra, revisa, autoriza).
77.	Está realizado el levantamiento de las relaciones de familiaridad y en este se encuentran identificadas las relaciones que afectan la contrapartida.	X			Mostrar el informe y su análisis en el Consejo de Dirección. Se conserva en RRHH.
78.	Están identificados los responsables colaterales, cuando se detectan deficiencias y violaciones en los controles realizados.	X			Verificar auditorias, supervisiones, inspecciones controles diarios, Mostrar las medidas aplicadas.
79.	Tienen definidas las firmas autorizadas para las diferentes operaciones de la entidad.	X			Mostrar documento con el nombre y firma del personal facultado, para las diferentes operaciones
80.	Existe evidencia documental de la aprobación por quien corresponda, de los usuarios con acceso a los sistemas contables-financieros.	X			Mostrar aprobación con el nombre de las personas con accesos según se encuentra establecido en los diferentes sistemas.
	Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos				
81.	Tienen establecidos contratos económicos para sus relaciones de compra-venta con otras entidades y si están controlados.	X			Mostrar Registro de Contratos y Expedientes.
82.	Los contratos económicos cumplen con lo establecido en la legislación vigente.	X			Mostrar los contratos que cumplan las bases de Contratación de la Resolución No.5/2009, Reglamento de Contratación Económica del Grupo y la Resolución 2253/05 del MEP.
83.	Existen documentos donde el director delegue la facultad de firmar contratos a otros dirigentes.	X			Mostrar Resolución de nombramiento con estas facultades
84.	Existe correspondencia entre lo contratado, recibido y pagado.	X			Antes de proceder al pago, verificar los precios facturados contra los contratados si hay diferencia ver antes de proceder al pago con el área de contratación, quien debe verificar los precios contratados.

85.	Están conservadas las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas de los trabajadores para el análisis de la eficiencia.	X			Mostrar actas (Resp. Sindicato)
86.	El Expediente de Acciones de Control, cumple con lo establecido en la legislación vigente.	X			Mostrar Expediente de Acciones de Control.
87.	Están sustentadas documentalmente las operaciones tanto administrativas como contables, que realiza la entidad, garantizando fiabilidad y trazabilidad.	X			Verificar aplicando esta guía, controlando y Supervisando las operaciones.
88.	Los procedimientos contables cumplen con las normas de control Internos de los Subsistemas Contables vigentes.	X			Verificar aplicando esta guía, controlando y Supervisando las operaciones
89.	Existen diferencias entre el Balance de Comprobación al cierre de cada mes, con los documentos, submayores y cuentas correspondientes.		X		Verificarlo
90.	Los modelos "Estado de Situación" y "Estado de Resultados" coinciden con los saldos de las cuentas del Balance de Comprobación.	X			Verificarlo
91.	Los hechos economicos se registran de acuerdo con lo que establece la legislación vigente.	X			Verificarlo
Acceso restringido a los recursos, activos y registros.					
92.	Tienen mecanismos de seguridad para proteger los recursos, activos, registros y comprobantes.	X			Verificar en cada Dpto.
93.	Estan identificadas las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes y estas tienen firmadas las Actas de Responsabilidad.	X			Mostrar documento de las Actas de Responsabilidad y niveles de acceso
94.	Las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes; rinden cuenta de su custodia y utilizacion.	X			Mostrar los arqueos, conteo del 10% de los activos físicos y las mercancías, extravío de documentos de valor, tarjetas de combustible y en caso que se evidencie faltante la aplicación de Responsabilidad Material.
95.	Los activos de valor tienen asignado a un responsable para su custodia.	X			Mostrar Actas de Responsabilidad y Acta de Grupo de Responsabilidad.
96.	Los activos de valor estan adecuadamente protegidos; a través de seguros, sistemas de alarmas, pases para acceso, etc.	X			Mostrar documento de acceso a personas autorizadas en la caja, así como los medios para protegerlos.
97.	Los activos de valor estan debidamente registrados y periodicamente se cotejan las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia.	X			Mostrar arqueos, conteos físicos, conciliaciones.
98.	Se tiene en cuenta el nivel de vulnerabilidad del activo para establecer la frecuencia de su comprobación.	X			Mostrar los planes de conteos físicos, arqueos, inspecciones etc.
Rotación del personal en las tareas claves.					

99.	Existe un plan de rotacion del personal que tiene a cargo las tareas con mayor probabilidad de comision de irregularidades.	X			Mostrar plan de rotación para las vendedoras.
100.	Existe acciones de supervisión y control, en el caso de no poder cumplir con el plan de rotación por contar con pocos trabajadores.	X			Mostrar las acciones de control, en caso de no cumplir con la rotación.
Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones.					
101.	Existen las políticas, normas y procedimientos escritos para la planificación, ejecución, evaluación y control del uso de las tecnologías de la Información para el logro de los objetivos de la entidad.	X			Mostrar Plan de Seguridad Informático.
102.	Existe un Plan de Seguridad Informática para proteger la Integridad, confiabilidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de la información: Resolución 127/2007 del MIC.	X			Mostrar Plan de Seguridad Informática
103.	a) Protección contra virus y otros programas.	X			Mostrar Plan de Seguridad Informática
	b) Obtención de copias de resguardo.	X			Mostrar Plan de Seguridad Informática
	c) Verificación periódica de la seguridad de la red.	X			Mostrar Plan de Seguridad Informática
	d) Eliminar la adición de algún equipo o la introducción de cualquier tipo de software en una red.	X			Mostrar Plan de Seguridad Informática
	e) Asegurar la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que se reciben y se ofertan.	X			Mostrar procedimiento de Informática referente a la seguridad de la Información.
	f) Garantizar que tanto para la asignación o para el retiro de los Identificadores de usuarios en los sistemas el jefe inmediato de los usuarios, soliciten otorgamiento o retiro de permisos de accesos a quien corresponda, definiendo los derechos y privilegios a través evidencia documental.	X			Mostrar Expediente de Usuario.
104.	Los Sistemas Contables-Financieros tienen contraseñas y estas no son visualizadas en pantalla.	X			Verificar en los sistemas
105.	Están establecidos los mecanismos para el control y supervisión de los medios de computación.	X			Mostrar inventario del puesto de trabajo .
106.	Existen mecanismos de seguridad para las entradas, procesos, almacenamiento y salida de la información.	X			Mostrar reglamento para la red y políticas de administración de la red de Havana tur.
107.	Se revisa y actualiza periódicamente los sistemas contable y presupuestario con el propósito de generar una garantía de exactitud de los registros.	X			Mostrar evidencias cuando se procede a la revisión y actualización del sistema,
108.	Los sistemas contables financieros utilizados por la entidad cuentan con el certificado actualizado por la entidad autorizada.	X			Mostrar certificado del E-tes.
109.	Se han incorporado a los sistemas de información computarizados, cuando se requiere, la realización de		X		Mostrar expediente de inventario del puesto de trabajo que existe uno por

	conciliaciones, comparaciones y verificaciones en forma automática y la generación de reportes de inconsistencias.				equipos.
	Indicadores de rendimiento y desempeño.				
110.	Están establecidos indicadores para medir rendimiento y desempeño cualitativos y cuantitativos necesarios.	X			Mostrar las evaluaciones mensuales del desempeño.
111.	Están establecidos indicadores para medir el desempeño personal: a) cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la evaluación del desempeño anual anterior; b) cumplimiento de sus objetivos, funciones y tareas individuales, y la realización del trabajo con eficiencia, calidad y productividad requerida; c) comportamiento de la disciplina y el aprovechamiento de la jornada de trabajo; d) cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo; e) uso y cuidado de los recursos materiales, fundamentalmente de los portadores energéticos, de los equipos y medios de protección personal; f) cumplimiento del plan de capacitación y desarrollo individual;	X			Mostrar las evaluaciones mensuales del desempeño.
112.	Están definidos los indicadores para el control de la actividad de seguridad y salud en el trabajo.	X			Verificar en RRHH.
	OTROS ASPECTOS				
	Combustible				
113.	Existe correspondencia entre los datos del modelo 5073-03 "Balance de consumo de portadores energéticos" y los registros primarios de combustible.	X			Mostrar conciliación mensual entre Contabilidad y Administración, de estos números. Verificar.
114.	Están establecidas normas de consumo para todos los equipos y la periodicidad en que se revisan, a fin de mantenerlas actualizadas.	X			Mostrar Resolución No. 34/2006 del Mintur y mostrar las evidencias de la prueba del litro, para todas las entidades laborales.
115.	Se aplican las normas de consumo de combustible a los medios de transporte, para analizar el comportamiento del consumo de combustible.	X			Mostrar el modelo que establece la Resolución 34/2006 del Mintur.
116.	Hay correspondencia entre el consumo de combustible y el parque de vehículos asignados en la entidad.	X			Cumplir lo que establece la Resolución 34/2006 del Mintur.
117.	En caso de que exista algún vehículo con el odómetro roto, se verifica que se esté trabajando con la Tabla de Distancia de recorridos.	X			Mostrar tabla de distancia en poder de cada chofer.
118.	Se entrega combustible solamente a vehículos que se encuentren funcionando.	X			Mostrar control de entrega de tarjetas de combustible según indica la Resolución No. 60 del MFP.
119.	Las tarjetas magnéticas de combustibles se custodian en la caja fuerte.	X			Mostrar acta de Responsabilidad por la custodia de estas tarjetas.
120.	Existe un adecuado control de la entrega y devolución de las tarjetas magnéticas en caja y hay documento firmado por las personas que las reciben	X			Mostrar Modelo Control de Tarjeta de Combustible.

	y entregan.				
121.	Se controlan las Hojas de Ruta y se analiza el kilometraje.	X			Mostrar control de la entrega de hojas de ruta y el análisis de los km recorridos por litros consumidos.
122.	Se ha habilitado un registro de control de tarjetas prepagadas para combustible.	X			Mostrar el control establecido.
123.	Están definidas por escrito las personas autorizadas a realizar la carga de las tarjetas.	X			Mostrar documento de Fincimex con las personas autorizadas a efectuar la carga.
124.	Existe una persona encargada del control de las Tarjetas Prepagadas para Combustible.	X			Mostrar documento de la persona autorizada para llevar a cabo este control.
125.	Las tarjetas prepagadas para la adquisición de combustible son entregadas por el encargado del control, mediante un documento que permita exigir la responsabilidad material si procede, de acuerdo con la legislación vigente.	X			Mostrar Modelo Control de Tarjeta de Combustible.
126.	Se cuenta con un listado actualizado del combustible asignado a cada tarjeta.	X			Mostrar Modelo Control de Tarjeta de Combustible, revisar.
127.	Se entregan los comprobantes que avalen el consumo total de combustible al final de cada mes y estos están firmados al dorso por el chofer del vehículo y contiene el número de chapa del auto que fue servido.	X			Comprobar.
128.	Existe evidencia documental de las acciones de control y supervisión que se realicen a la adquisición de combustibles.	X			Mostrar evidencia documental de las acciones de control.
129.	Se liquida el consumo de combustible dentro del mes y mediante los vales que emiten los servicentros o por documento de entrega-liquidación que confeccione la entidad, al que se le adjunta dichos vales.	X			Mostrar
130.	Los modelos registro de control de tarjetas prepagadas de combustible y de entrega-liquidación de combustible, contienen los datos de uso obligatorio que establece la legislación vigente.	X			Mostrar
131.	Se actualizó el Plan de Prevención y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Cuando proceda se actualiza este plan, mostrar evidencia
132.	Se prevén posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevención y Riesgo a partir del análisis de causas y condiciones.	X			Mostrar el plan con estas evidencias.
	Precios				
133.	Los productos y servicios que se comercializan tienen precios aprobados por el nivel que corresponde.	X			Ver Anexo de confección de los precios en la Política Comercial. Los precios de opcionales según Comité de Agendas Territoriales. Mostrar actas del Comité de Negociación donde se aprueban los precios de los contratos.

134.	Se actualizó el Plan de Prevención y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Cuando proceda se actualiza este plan, mostrar evidencia.
135.	Se preveen posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevencion a partir del analisis de causas y condiciones.	X			Mostrar el plan con estas evidencias.
Cuentas por Pagar					
136.	Se realizan las conciliaciones con los proveedores de las cuentas pendientes de pago.	X			Mostrar documentos
137.	Las compras de mercancías a suministradores están amparadas en los contratos correspondientes.	X			Mostrar documentos
138.	Se sustentan debidamente, por facturas comerciales realmente recibidas del proveedor y por los informes de recepción; los saldos de las cuentas por pagar.	X			Mostrar documentos
139.	Se controlan, concilian y sustentan por los documentos correspondientes los cobros anticipados; así como se analiza su envejecimiento y causas.	X			Mostrar documentos
140.	Existe un expediente por proveedor y estos a su vez contienen la documentación establecida.	X			Mostrar documentos
141.	Se cumple con lo establecido en la legislación vigente, con relación a los pagos que se realizan en pesos cubanos, pesos convertibles y moneda libremente convertible que se deriven de una relación de compra venta de mercancías o prestación de servicios entre personas jurídicas cubanas o entre estas y personas naturales cubanas.	X			Mostrar documentos
142.	Están separadas las funciones de Recepción en el Almacén, de Autorización del Pago y de Firma del Cheque de su liquidación.	X			Mostrar documentos
143.	Se actualizo el Plan de Prevencion y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Cuando proceda se actualiza este plan, mostrar evidencia
144.	Se preveen posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevencion y Riesgo a partir del analisis de causas y condiciones.	X			Mostrar el plan con estas evidencias.
Cuentas por Cobrar					
145.	Se controlan las facturas emitidas y canceladas.	X			Mostrar documentos
146.	Se realizan las conciliaciones con los clientes de las cuentas pendientes de cobro, dejando evidencia documental de las gestiones de cobro efectuadas.	X			Mostrar documentos de las conciliaciones.
147.	Existen mecanismos para controlar y sustentar por los documentos correspondientes los pagos anticipados, así como su envejecimiento y causas.	X			Mostrar documentos
148.	Existe un expediente por cliente y estos a su vez contienen la documentación establecida.	X			Mostrar expedientes de los clientes

149.	Las Cuentas por Cobrar a Clientes, las Diversas y los Pagos Anticipados son analizados en el Cjo de Direcc.	X			Mostrar documentos de informe.
150.	Se actualizó el Plan de Prevención y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Cuando procede se actualiza este plan, mostrar evidencia.
151.	Se preveen posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevencion y Riesgo a partir del analisis de causas y condiciones.	X			Mostrar el plan con estas evidencias.
Activos Fijos Tangibles					
152.	Cada responsable de area tiene firmada el Acta de Responsabilidad Material de los Activos Fijos Tangibles que estan bajo su custodia.	X			Mostrar acta de Responsabilidad Material.
153.	Las Actas de Responsabilidad Material estan actualizadas por areas.	X			Mostrar acta de Responsabilidad Material.
154.	Estan establecidos por áreas los modelos de control de los Activos Fijos Tangibles.	X			Mostrar acta de Responsabilidad Material.
155.	Estan actualizados los modelos de control de los Activos Fijos Tangibles de cada área.	X			Mostrar acta de Responsabilidad Material.
156.	Existe evidencia de todos los movimientos de Activos Fijos Tangibles.	X			Mostrar documentos de bajaaltas, trasladados internos.
157.	Los movimientos de baja de Activos Fijos Tangibles tienen el dictamen técnico en los casos que corresponde.	X			Mostrar Expediente de Baja.
158.	Se conoce el destino final de los Activos Fijos Tangibles dados de baja.	X			Mostrar Expediente de Baja.
159.	Existe autorizacion por los niveles competentes para el desarme de Activos Fijos Tangibles destinados para chatarra.	X			Mostrar Expediente de Baja.
160.	Está establecido un mecanismo para controlar los Activos Fijos Tangibles enviados a reparar.	X			Mostrar modelo de movimiento de AFT
161.	Esta elaborado el Plan Anual para la realizacion de chequeos periodicos y sistematcos de los Activos Fijos Tangibles.	X			Mostrar el plan.
162.	Se realizan chequeos periódicos y sistematicos de los Activos Fijos Tangibles.	X			Mostrar chequeo de 10%
163.	Esta habilitado el Registro de Depreciación.	X			Mostrar reporte de depreciación.
164.	Esta actualizado el Registro de Depreciación.	X			Mostrar reporte de depreciación.
165.	Los valores de los Activos Fijos Tangibles se deprecian mensualmente de acuerdo con las regulaciones vigentes y sobre la base de las tasas establecidas para su reposición.	X			Mostrar reporte de depreciación.
166.	Cuando procede dicha depreciación se aporta al Presupuesto del Estado correctamente y en el plazo fijado.	X			Mostrar reporte de depreciación
167.	Las bajas, ventas y traslado de Activos Fijos Tangibles estan aprobados por los funcionarios autorizados.	X			Mostrar modelo de Movimiento de AFT

168.	Los Activos Fijos Tangibles se controlan en Submayores habilitados al efecto y estan actualizados.	X			Mostrar reporte detallado de AFT
169.	Estan conciliados los Activos Fijos Tangibles de todas las areas de la entidad, con el area de Contabilidad.	X			Mostrar reporte detallado de AFT
170.	Los modelos que se utilizan para los Activos Fijos Tangibles contienen los datos obligatorios que establece la legislación vigente. Dichos modelos son:	X			Mostrar reporte detallado de AFT
	a) SC-1-01-Movimiento de Activos Fijos Tangibles.	X			Mostrar reporte detallado de AFT
	b) SC-1-02-Submayor de Edificios y Construcciones.	X			Mostrar reporte detallado de AFT
	c) SC-1-03-Submayor de Maquina, Equipos y Medios de Transporte.	X			Mostrar reporte detallado de AFT
	d) SC-1-04-Submayor de Muebles y Otros Objetos.	X			Mostrar reporte detallado de AFT
	g) SC-1-07-Control de Activos Fijos Tangibles.	X			Mostrar reporte detallado de AFT
	h) SC-1-08-Registro de Depreciación.	X			Mostrar reporte de depreciación.
171.	Se actualizo el Plan de Prevencion Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Mostrar el plan
172.	Se preveen posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevencion y Riesgo a partir del analisis de causas y condiciones.	X			Mostrar el plan
Caja y Banco					
173.	El efectivo y valores equivalentes se mantienen en un lugar apropiado que ofrezca garantia contra robos, incendios, etc.	X			Mostrar la caja fuerte
174.	El cajero es el único que posee la combinacion de la caja fuerte.	X			Mostrar Documentos
175.	Se cambia la combinación de la caja por movimiento del cajero y esta actualizada la autorizaclon del acceso a la caja.	X			Mostrar actualización de la autorización del acceso a la caja
176.	La combinacion de la caja fuerte de la entidad, se encuentra bajo el poder del director, la OCIC o en otro lugar seguro determinado por la direccion.	X			Mostrar Documentos
177.	El cajero tiene firmada el Acta de Responsabilidad Material por la custodia del efectivo depositado en la caja y dicha acta se encuentra guardada en el Area de Contabilidad.	X			Mostar el Acta de Responsabilidad Material.
178.	El cajero no custodia recursos monetarios ajenos a la entidad, ni talonarios de cheques en blanco.	X			Mostrar talonarios
179.	Son verificados el importe de los ingresos cobrados en efectivo y se corresponden con la suma de los documentos justificantes.	X			Mostrar documentos justifi cantes
180.	Se emite el modelo "Recibo de Efectivo" para formalizar los cobros que se realizan en efectivo.	X			Mostrar documentos.
181.	Los recibos de efectivo están numerados previamente por el área económica.	X			Mostrar documentos.

182.	Se controlan los recibos de efectivo que se encuentran en poder del cajero.	X			Mostrar documentos.
183.	Se controla que los cobros en efectivo procedentes de ingresos, no se utilicen para efectuar pagos.	X			Mostrar documentos.
184.	Se autorizan los anticipos y se efectuan las liquidaciones de las dietas y otros gastos en que incurran los dirigentes, funcionarios y demas trabajadores, a traves del modelo de Anticipo y Liquidacion de Gastos de Viaje.	X			Mostrar modelo
185.	El registro de control de anticipos esta actualizado.	X			Mostrar documentos de Registro de Control de Anticipos.
186.	La liquidacion de anticipos se realiza en la fecha establecida.	X			Mostrar documentos de Registro de Control de Anticipos.
187.	Los salarios no reclamados y los indebidos asi como los Anticipos de Gastos de Viaje liquidados, se reintegran y liquidan dentro de los terminos establecidos.	X			Mostrar documentos.
188.	Se controla que no se entreguen Anticipos para Gastos de Viaje a trabajadores que tengan pendiente de liquidar otro anticipo.	X			Mostrar documentos de liquidación.
189.	Se realiza reembolso del fondo para pagos menores al cierre del mes y de acuerdo con lo establecido para tales efectos.	X			Mostrar documentos.
190.	Se realizan arqueos al efectivo en caja al término de cada mes.	X			Mostrar documentos de arqueos de caja
191.	Se realizan arqueos al efectivo en caja de forma sorpresiva.	X			Mostrar documentos de arqueos de caja
192.	Tienen un documento que establezca el fondo autorizado para la caja.	X			Mostrar acta de información de los fondos
193.	La suma del efectivo en caja mas los documentos pagados y no reembolsados coinciden con el fondo autorizado.	X			Mostrar acta de información de los fondos
194.	Se deposita en el banco al día hábil siguiente, el efectivo recaudado; de no ser así existe una carta del director que aprueba otro termino.	X			Mostrar modelo de depósito.
195.	Tienen establecido el registro para el control de los cheques emitidos, cargados por el banco, caducados y cancelados.	X			Mostrar registro de cheques
196.	Se revisan los documentos que dan origen a los cheques antes de firmarlos.	X			Mostrar documentos.
197.	Se controla que las personas autorizadas a firmar cheques no contabilicen dichas operaciones.	X			Mostrar documentos.
198.	Las operaciones de las cuentas bancarias se concilian periódicamente y se deja evidencia mensual de las conciliaciones de todas las cuentas de Efectivo en Banco.	X			Mostrar conciliaciones trimestrales
199.	Los Vales para Pagos Menores y sus justificantes son cancelados con el curio de PAGADO al reembolsarse.	X			Mostrar vales de pagos menores

200.	Los pagos en efectivo que se realizan por el Fondo para Pagos Menores, así como los justificantes provisionales del efectivo entregado como anticipo (con excepción de los anticipos de gastos de viajes); se formalizan a través del modelo Vale para Pagos Menores.	X			Mostrar vales de pagos menores
201.	Los modelos que se utilizan para Caja y Banco contienen los datos obligatorios que establece la legislación vigente. Dichos modelos son:				Mostrar documentos.
	a) SC-3-01-Recibo de Efectivo.	X			Mostrar documentos.
	b) SC-3-02-Anticipo y liquidacion de gastos de Viaje.	X			Mostrar documentos.
	c) SC-3-03-Vale para pagos Menores.	X			Mostrar documentos.
	d) SC-3-04-Control de Anticipos a Justificar.	X			Mostrar documentos.
	e) SC-3-05-Reembolso de Fondos.	X			Mostrar documentos.
	f) SC-3-06-Arqueo del Efectivo en Caja.	X			Mostrar documentos.
	g) SC-3-07-Control de Cheques Emitidos.	X			Mostrar documentos.
	h) SC-3-08-Conciliación Bancaria.	X			Mostrar documentos.
202.	Se actualizó el Plan de Prevención y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas.	X			Mostrar plan de prevencion y riesgo
203.	Se preveen posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevención y Riesgo a partir del análisis de causas y condiciones.	X			Mostrar Plan de Prevencion y Riesgo.
	Nóminas				
204.	Existe separacion de funciones entre la persona que controla el tiempo laborado, la que confecciona la nomina, la que la paga y la que la registra.	X			Mostrar documentos.
205.	Se realiza el movimiento de nominas para la preparacion y pago de las nominas y estos se controlan mediante el modelo Control de Datos de Nomina.	X			Mostrar documento de control de datos de nómina
206.	Tienen implementado el Control de Asistencia de los trabajadores y de las incidencias relativas al cumplimiento de la disciplina laboral.	X			Mostrar documentos.
207.	Se informa al Area de Contabilidad por el Area de Personal la solicitud de las vacaciones, el importe de los descuentos, así como los pagos a efectuar por conceptos de licencias o subsidios, a través del modelo de Notificación de Vacaciones, Deducciones, Licencias y Subsidios.	X			Mostrar documentos de las solicitudes
208.	La información que se reporta en la Prenomina es coincidente con las incidencias reportadas en el control de asistencia y la notificación de vacaciones, deducciones, licencias y subsidios, según correspondan, que han tenido los trabajadores en el período a pagar.	X			Mostrar documentos.
209.	El importe total de la nómina a pagar es coincidente con el importe reflejado en el cheque emitido para este concepto.	X			Mostrar documentos.

210.	Los pagos que se realizan en la nomina se corresponden con lo reportado en la prenomina.	X			Mostrar documentos de la prenomina
211.	Estan actualizados los Submayores de Vacaciones y el cuadro de la suma de sus saldos con el de la cuenta control correspondiente.	X			Mostrar submayor de vacaciones
212.	Está actualizado el Registro de Salarios y Tiempo de Servicios.	X			Mostrar registro de salarios y tiempo de servicios
213.	Se impide que existan salarios no reclamados pendientes de pago, fuera de los terminos establecidos para su reclamacion.	X			Mostrar documentos.
214.	Las extracciones para pagos de salarios no reclamados son aprobadas previamente por el área económica.	X			Mostrar documentos.
215.	Los modelos que tienen relacion con la Nómina contienen los datos obligatorios que establece la legislacion vigente. Dichos modelos son:	X			Mostrar documentos.
	a) SC-4-01-Control de Datos de Nóminas.	X			Mostrar documentos.
	b) SC-4-02-Movimiento de Nominas.	X			Mostrar documentos.
	c) SC-4-03-Control de Asistencia.	X			Mostrar documentos.
	d) SC-4-04-Notificaci6n de Vacaciones, Deducciones, Licencias y Subsidios.	X			Mostrar documentos.
	e) SC-4-05-Prenómina.	X			Mostrar documentos.
	f) SC-4-06-Nómina.	X			Mostrar documentos.
	g) SC-4-07-Submayor de Vacaciones.	X			Mostrar documentos.
	h) SC-4-08-Registro de salaries y tiempo de servicio.	X			Mostrar documentos.
216.	i) SC-4-09-Certificaci6n de anos de servicios y salaries devengados.	X			Mostrar documentos.
	j) SC-4-10-Autorizo de Cobro.	X			Mostrar documentos.
217.	Se actualizo el Plan de Prevencion y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Mostrar Plan de Prevención y Riesgo.
218.	Se preveen posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevención y Riesgo a partir del análisis de causas y condiciones.	X			Mostrar Plan de Prevención y Riesgo.
Registros, Submayores y Otros Modelos					
219.	Se resume en el Mayor las operaciones que afectan las cuentas control, con independencia de que el registro de las operaciones se efectúe de forma manual, mecanizada o computarizada.	X			Mostrar documentos.
220.	Se analizan los gastos incurridos por elementos, a través del modelo Análisis de Gastos.	X			Mostrar Análisis de Gastos.
221.	Se adjuntan a los comprobantes de operaciones los documentos, papeles de trabajo u otros justificantes que respalden aquellas operaciones que no se recogen en ningun registro especifico.	X			Mostrar documentos.
222.	Los registros, submayores y otros modelos que se utilizan en contabilidad, cumplen con los datos	X			Mostrar documentos.

	obligatorios establecidos en la legislación vigente. Dichos modelos son:				
	a) SC-5-01-Mayor.	X			Mostrar documentos.
	b) SC-5-02-Submayor.	X			Mostrar documentos.
	c) SC-5-03-Análisis de Gastos.	X			Mostrar documentos.
	d) SC-5-04-Registro de Operaciones.	X			Mostrar documentos.
	e) SC-5-05-Comprobante de Operaciones.	X			Mostrar documentos.
223.	Se actualizó el Plan de Prevención y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Mostrar Plan de Prevención y Riesgo.
224.	Se prevén posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevención y Riesgo a partir del análisis de causas y condiciones Faltantes, Perdidas y Sobrantes	X			Mostrar Plan de Prevención y Riesgo.
225.	En los casos de faltantes, pérdidas o sobrantes de Activos Fijos Tangibles, bienes materiales o recursos monetarios: se determinan las causas y condiciones que les dieron lugar, investigaciones o comprobaciones realizadas; y la denuncia en caso de faltantes, ante el Órgano Estatal competente.	X			Mostrar documentos.
226.	En el caso de consumo material o gastos no registrados en el año, se cuenta con: los documentos que amparan los gastos; las causas por las que no se efectuó el registro en su oportunidad; y el importe total.	X			Mostrar Expedientes de Cancelación
227.	Las cancelaciones por adeudos con el órgano estatal o el Presupuesto del Estado, que no son tramitadas oportunamente, cuentan con: el documento primario que genera el adeudo; el importe total; y la certificación del Ministerio de Finanzas y Precios o del órgano estatal que autorice la cancelación del adeudo.	X			Mostrar Expedientes de Cancelación
228.	Los errores contables de años anteriores, cuentan con: la evidencia documental que sustente el error; el importe total; y el informe de causas y condiciones que fundamenten los errores detectados.	X			Mostrar documentos.
229.	Cuando se detectan diferencias en los procesos de actualización o depuración de la contabilidad, estas cuentan con: la evidencia documental que sustente el error; el importe total; y el informe de las causas y condiciones que fundamenten los errores detectados.	X			Mostrar documentos.
230.	Las pérdidas ocasionadas por situaciones excepcionales, cubiertas o no por pólizas de seguro, tienen: el informe de las tasaciones certificadas por la entidad competente; y el importe total.		X		Mostrar informe de las tasaciones

231.	En el caso de detectarse un presunto hecho delictivo, se procede a la realización de la denuncia policial teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.		X		Mostrar denuncia
232.	Se actualizó el Plan de Prevención y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Mostrar plan de prevención y riesgo
233.	Se prevén posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevención y Riesgo a partir del análisis de causas y condiciones.	X			Mostrar plan de prevención y riesgo
Presupuesto					
234.	Se elabora el modelo Balance de Ingresos y Gastos, como base de cálculo para la planificación de indicadores seleccionados y los resultados económico-financieros.	X			Mostrar presupuesto.
235.	Se tiene en cuenta el modelo Base PAE-1, para detallar la información que contienen las filas 03,04,08 y 35 del modelo PAE-1 Balance de Ingresos y Gastos, teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.		X		Mostrar modelo PAE-1.
236.	Se elabora el modelo Liquidación del Plan Financiero de Inversiones de la Actividad Empresarial, teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.		X		Mostrar modelo de Liquidación de Transferencia a la Actividad Empresarial.
237.	Se prevén posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevención y Riesgo a partir del análisis de causas y condiciones.	X			Mostrar plan de prevención y riesgo

Evaluadores y Evaluados:
Nombres y Apellidos

Cargos

Fecha de realización: _____

COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:					
No.	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Sistema de información, flujo y canales de comunicación				
238.	Están elaborados los flujos de Información de la entidad, que permiten conocer su origen y destino.	X			Mostrar el flujo informativo.
239.	Existe un sistema adecuado de comunicación entre las áreas de la empresa.	X			Mostrar Intranet, chat, correo electrónico, matutinos, reuniones de trabajo, despacho, etc.
240.	Es clara y detallada la información para la toma de decisiones.	X			Mostrar informes
241.	Los informes reflejan el desempeño con los objetivos y metas fijados.	X			Mostrar informes
242.	La información que se elabora tiene vinculación con la Planificación Estratégica, el cumplimiento del Objeto Social aprobado y las funciones de la entidad.	X			Mostrar acta de los Consejos de Dirección y sus anexos correspondientes, y las Asambleas de afiliados,
243.	Se revisan los sistemas de información en forma periódica y hay evidencia que respalde su realización.	X			Mostrar los Sistemas de Información.
244.	Existe una adecuada efectividad al comunicar los deberes de los trabajadores y sus responsabilidades de control.	X			Mostrar el documento evidenciando esta comunicación.

245.	Los dirigentes y demás trabajadores realizan adecuadamente y de acuerdo con lo establecido en la entidad, el envío de mensajes.	X			Comprobar uso y envío de los mensajes de acuerdo a los establecido por la entidad .
246.	Cuentan con adecuados mecanismos o procedimientos mediante el cual los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades o aportar sus recomendaciones de mejora.	X			Mediante asambleas de afiliados, matutinos, Intranet, de forma directa a cada dirigente, ver actas
247.	Existe receptividad por parte de la administración frente a las sugerencias de los trabajadores sobre las maneras de aumentar la productividad y la calidad; y se le brinda un tratamiento oportuno a dichas sugerencias.	X			Presentar actas de las reuniones de las áreas, Asambleas de Afiliados, reunión de factores.
248.	Hay buena comunicación con clientes, proveedores y otras entidades.	X			Mostrar libro de clientes
Contenido, calidad y responsabilidad					
249.	No hay duplicidad en la información y en los datos.		X		Ver el flujograma de la información.
250.	La información que se brinda tiene el detalle adecuado, posee valor para la toma de decisiones, es correcta, actualizada, oportuna y suficiente.	X			Mostrar información que se emite para la toma de decisiones de la dirección
251.	La información que se genera en la entidad permite a los dirigentes y demás trabajadores cumplan sus obligaciones y responsabilidades.	X			Mostrar información que se emite para la toma de decisiones de la dirección
252.	La oportunidad de la información en la entidad permite la toma de decisiones para disminuir los riesgos.	X			Mostrar información que se emite para la toma de decisiones de la Dirección.
253.	La entidad dispone de información oportuna y fluida.	X			
Rendición de Cuenta					
254.	Existe el plan del proceso de Rendición de Cuenta, (ver aspecto c) de la R/60/11 de este componente.	X			Mostrar cronograma del Proceso Rendición de Cuenta.
255.	Se guardan las Actas de las Rendiciones de Cuenta.	X			Mostrar Actas. Se conservan en la Dirección.
256.	En la Rendición de Cuenta se verifican los aspectos relacionados con:	X			Mostrar Actas.
	a) El uso, custodia y destino de los recursos	X			Verificar
	b) El cumplimiento de los objetivos y metas	X			Verificar
	c) El estado de cumplimiento de las tareas	X			Verificar
	d) Las incidencias ocurridas	X			Verificar
	e) La situación financiera de la entidad	X			Verificar
	f) Los resultados de la entidad en ese período	X			Verificar
	g) Las deficiencias, irregularidades, ilegalidades e indisciplinas ocurridas.	X			Verificar
257.	Periódicamente se rinde cuenta a la Delegación del MINTUR.	X			Mostrar Actas. Se conservan en la Dirección.

Evaluadores y Evaluados:
Nombres y Apellidos

Cargos

Fecha de realización: _____

COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO:					
No.	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno.				
258.	La guía de autocontrol está adecuada a las condiciones de la entidad.	X			Mostrar Guía de autocontrol. Se conserva Dpto. Economía.
259.	Existe el cronograma de aplicación de la guía de autocontrol.	X			Mostrar cronograma.
260.	Existe el plan de medida de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la guía de autocontrol.	X			Mostrar plan de medida para erradicar deficiencias.
261.	Está conformado el Expediente de las Acciones de Control de acuerdo a la legislación vigente (Ver Ley 107/10 de la CGR)	X			Mostrar el Expediente, se conserva en la Dirección.
262.	Se evalúa periódicamente el Sistema de Control Interno y existe evidencia documental de dichas acciones.	X			Mostrar los informes de las Acciones de Control y las actas de los Comité de Prevencion y Control.
263.	Se analizan los resultados de las supervisiones y monitoreos y se comunican los resultados al	X			Mostrar las Actas de Supervisión y Monitoreo.

	responsable.				
264.	Realizan los trabajadores el control permanente sobre las actividades que ellos mismos llevan a cabo.			X	Mostrar plan de trabajo individual con el resumen de las actividades planificadas y cumplidas.
265.	Constituye el Sistema de Control Interno un medio que refuerza y apoya el compromiso por la Rendición de Cuentas.	X			Mostrar resultados
266.	El sistema de control interno se corresponde con las particularidades de la entidad.	X			Verificar
267.	El personal percibe que la información que brinda sobre su gestión, se integra y concilia con los sistemas de información de la entidad y se utiliza para la toma de decisiones.	X			Verificar
268.	El personal está informado acerca de los controles y nuevas disposiciones.	X			Mostrar actas de las asambleas de afiliados, matutinos correos electrónicos intranet.
269.	Se comunica a los trabajadores los cambios en la entidad sobre procesos, políticas, etc.	X			Mostrar actas de las asambleas de afiliados, matutinos correos electrónicos intranet.
270.	Se corresponden con la realidad los Informes y Estados Financieros de la entidad.	X			Verificar
271.	Los informes y estados financieros se entregan en las fechas establecidas.	X			Mostrar fechas en que se entregan.
272.	Contribuye el Sistema de Control Interno al logro de la economía, eficiencia y eficacia de la entidad.	X			Mostrar resultados
273.	Se controla la implementación del Sistema de Control Interno.	X			Se controla a través de las supervisiones e inspecciones. Mostrar evidencias.
274.	El Sistema de Control Interno permite detectar el incumplimiento de la legislación y normas vigentes.	X			Mostrar evidencias
275.	Existen mecanismos para detectar las deficiencias de control interno.	X			Mediante inspecciones, controles, auditorías, chequeo sistemático del plan de prevención
276.	Se analizan y corrigen de forma oportuna las deficiencias o desviaciones ocurridas.	X			Presentar plan de medidas con su cumplimiento.
277.	Existe evidencia del análisis de los resultados de las acciones de control realizadas, en el Consejo de Dirección.	X			Mostrar actas de los Comités de Prevención y Control y Consejos de Dirección
278.	Se actualiza el Plan de Prevención y Riesgo a partir de los nuevos riesgos o deficiencias detectadas en acciones de control, vinculadas con indisciplinas, ilegalidades o manifestaciones de corrupción.	X			Mostrar Plan de Prevención actualizado y versión anterior.
279.	Se actúa con la rigurosidad requerida en los casos de indisciplinas, ilegalidades y hechos que impliquen manifestaciones o presenten evidencias de actos de corrupción.	X			Presentar acta de análisis y medidas tomadas. (Expediente Acciones de Control).

280.	Se aplican las medidas disciplinarias pertinentes, en los casos que corresponda a los responsables colaterales, cuya inacción facilitó la ocurrencia de indisciplinas, ilegalidades y actos de corrupción.	X			Presentar acta de análisis y medidas tomadas..(Expediente Único)
281.	En los casos de violaciones consistentes en hechos o conductas que pueden ser constitutivas de delitos, se da a conocer a las autoridades correspondientes, independientemente de la medida disciplinaria que se decida imponérsele al infractor.	X			Presentar medidas tomadas denuncias a las autoridades.
Comité de Prevención					
282.	Se encuentra el acta de conformación del Comité de Prevención y Control y está presidido por la máxima autoridad.	X			Mostrar Acta.
283.	Está diseñado el cronograma de reuniones del Comité de Prevención y Control.	X			Presenta cronograma con las fechas mensuales.
284.	Están conservadas las actas del Comité de Prevención y Control para conocer los temas tratados, acuerdos adoptados y su seguimiento.	X			Mostrar Expediente donde se encuentran las Actas del Comité de Prevención y Control.
285.	Se analiza en el Comité de Prevención y Control el Plan de Prevención de Riesgos de la entidad.	X			Mostrar Actas.
286.	El Comité de Prevención y Control elabora programas para la actualización del sistema de control interno, así como planifica mediante un plan las visitas de supervisión y autocontrol que se deben realizar para evaluar dicho sistema.	X			Mostrar Actas.
287.	Existe evidencia del análisis de los resultados de las acciones de control realizadas, en el Consejo de Dirección.	X			Mostrar Actas del Consejo de Dirección.
OTROS ASPECTOS DEL MINTUR					
Organización y Sistemas.					
288.	Se realiza el Análisis del cumplimiento de la Resolución del Ministro de Turismo sobre la actualización del Reglamento y del funcionamiento del Consejo de Dirección. (Resoluciones 53/2008 y 55/2008)	X			Mostrar Actas del Consejo de Dirección
289.	La entidad cuenta con el Plan de Temas del Consejo de Dirección y su cumplimiento a partir de la revisión de las Actas de las reuniones de dicho Órgano.	X			Mostrar Actas del Consejo de Dirección y Plan de Temas
290.	Revisión y análisis de las Actas de los Órganos Colegiados de Dirección, incluyendo el funcionamiento del Consejo de Dirección.	X			Mostrar Actas
291.	Revisión del estado de cumplimiento de los Acuerdos de los principales Órganos de Dirección Colectiva y mecanismos de control establecidos para ello.	X			Mostrar Actas y Seguimientos de los Acuerdos
292.	Chequear el sistema de planificación y el plan de actividades principales de cada jefe.	X			Ver Plan de Trabajo y su cumplimiento
Finanzas y Riesgos					
293.	Control del cumplimiento de la Resolución de Cuentas por cobrar y pagar internas.				
	a) Se realizan los análisis de los saldos de cuentas por cobrar y pagar.	X			Mostrar evidencia.

	b) Existen saldos vencidos de cuentas por cobrar y pagar.	X			Mostrar Documentos
	c) Las cuentas por cobrar internas están documentadas en letras de cambio domiciliadas por Fintur.	X			Mostrar Documentos
	Normas y Procedimientos Contables				
294.	a) Está implementada de la Resolución No. 111 del 2006, que oficializa el uso del Manual de Contabilidad del Mintur.	X			Ver normas y procedimientos contables (intranet y manuales)
	b) Se toman las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Resolución No 87 del 2006 del Mintur, sobre la depuración sistemática de la contabilidad.	X			Ver actas donde se evidencie los análisis del cumplimiento de la Res/87.
	Actividad Comercial				
295.	De manera general, los aspectos a controlar son:				
	Existe la Estrategia de Comercialización.	X			Mostrar Estrategia de Desarrollo 2012-2016 y Plan de Marketing
	Existen los Planes de Ventas.	X			Verificar en oficina de Contabilidad y Jefe Comercial
	Existen los Expedientes de Negociación.	X			Mostrar contratos con documentos legales.(Área Comercial)
	Comunicación				
296.	Existe Manual de Identidad Corporativa.	X			Verificar en Dirección.
297.	Los trabajadores usan el uniforme.	X			Se muestra en la práctica. (RRHH lo rectorea)
	Buroes de ventas y de información al visitante.				
298.	Los buroes de Ventas tienen buena imagen de acuerdo a lo que plantea en Manual de Identidad Corporativa.	X			Comprobar que la imagen coincida con el Manual de Identidad.
299.	Los buroes cuentan con materiales promocionales. (mapas de Cuba y de cada polo, videos, sueltos informativos (dipticos, tripticos))	X			Verificar en el área.
	Existen las carpetas de Venta	X			Mostrar las carpetas de ventas
300.	Las carpetas tienen las tarifas actualizadas.	X			Mostrar tarifas actualizadas que se encuentran en las carpetas.
301.	Estado en el que se encuentra las carpetas de venta.	X			Comprobar el estado de las carpetas
302.	En el texto impreso. Detectar tachaduras o correcciones realizadas a mano.	X			Comprobar tachaduras o correcciones realizadas a mano.
	Relaciones Internacionales.				
303.	Se aplica la Resolución 79 del 2004 del Ministro de Turismo que establece las regulaciones para la planificación, ejecución y control de los viajes al exterior.	X			Verificar procedimientos
304.	Se cumple lo establecido en la Resolución 45 del 2007 del Ministro de Turismo que rige la organización, realización y control de los trámites migratorios de los ciudadanos extranjeros vinculados a la Entidad.	X			Verificar procedimientos

	Calidad				
305.	Sistema de retroalimentación de Satisfacción de Clientes.	X			Mostrar los informes de retroalimentación mensuales, Área Comercial,
306.	Existe control sobre las incidencias en la Entidad	X			Mostrar sistema de incidencias y registros según procedimiento vigente, (Área Comercial).
307.	Se realizan encuestas a los clientes.	X			Mostrar encuestas aplicada (Área Comercial)
308.	Existencia del libro de Clientes.		X		Mostrar libro
	Recursos Humanos				
309.	Chequeo del avance de los estudios de organización del trabajo y revisión de los controles establecidos.	X			Ver evidencia. RRHH y Dirección.
310.	Se aplica lo establecido en la Resolución 71/07 del MINTUR, sobre evaluación del desempeño.	X			Ver evaluaciones del desempeño. (RRHH)
	AMBIENTE DE CONTROL	69	1	0	
	GESTION Y EVALUACION DE RIESGOS	22	0	0	
	ACTIVIDAD DE CONTROL	157	9	2	
	INFORMACION Y COMUNICACION	18	2	0	
	SUPERVISION Y MONITOREO	22	1	0	
	TOTAL DE RESPUESTAS	288	13	2	

Evaluadores y Evaluados:
Nombres y Apellidos

Cargos

Fecha de realización: _____

ANEXO 8:



GUÍA DE AUTOCONTROL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2012 SEGUN RESOLUCION 60/11.

Organismo: Ministerio de Turismo

Grupo: Grupo Internacional de Turoperadores y Agendas de Viajes, Havanatur, S.A.

Entidad: BUROES DE VENTA: Boulevard

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL:

No	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual.				
1.	Cuenta con su plan de trabajo individual, el que elabora teniendo en cuenta el plan mensual.	X			Verificar que esté aprobado por el Jefe Comercial de la Agencia.
2.	El jefe del área se reúne con sus trabajadores para orientar las tareas que se deben realizar en el próximo mes.		X		Verificar Actas de las Reuniones, del Jefe Comercial.
3.	Se adoptan medidas en las reuniones, que contribuyen a la erradicación de aspectos que conspiran contra su buen funcionamiento.	X			En matutinos, asambleas de afiliados. (Resp. Jefe Comercial)
4.	Cuentan con los planes de Mantenimiento.	X			Responsable Vendedor
5.	Cuentan con el Plan para la obtención de la Licencia Sanitaria.	X			Responsable Vendedor
	Integridad y valores éticos				
6.	Conoce lo que está establecido en el Reglamento Disciplinario Interno.	X			Se encuentra en el Departamento de Dirección, y en el Mural).
7.	Conoce lo que está establecido en el Convenio Colectivo de Trabajo.	X			Se encuentra en el Departamento de Dirección, y en el Mural).
8.	Conoce los requisitos de idoneidad del cargo.	X			Verificar con especialista de RRHH.
	Idoneidad Demostrada				
9.	Cumple con lo que está dispuesto para el desempeño de la responsabilidad de su puesto, según profesigramas del cargo.	X			Verificar el Profesigramas de su cargo
10.	Conoce de los planes individuales de capacitación y desarrollo, a partir de las necesidades y los resultados de las evaluaciones.	X			Verificar en Plan de Capacitación. Área de RRHH
11.	Conoce las regulaciones en materia de Control Interno en función de su área según lo establecido por el MINTUR.	X			Verificar que haya recibido seminarios.
12.	Cuenta con la tarjeta de asistencia (entrada y salida del personal) actualizada,	X			Responsable Vendedor
13.	Existe estabilidad en el puesto de trabajo y aprovechamiento de la jornada laboral.	X			Responsable Vendedor

14.	Cuenta con buen aspecto personal, higiene y organización del puesto de trabajo.	X			Responsable Vendedor
15.	Cumple con el uso del uniforme y de los medios de protección del trabajo.	X			Responsable Vendedor
16.	Cuenta con el Plan de Protección de la Seguridad y la Salud del Trabajo.	X			Responsable Vendedor
17.	Cuenta con el Chequeo Médico actualizado.	X			Responsable Vendedor (Verificar Dpto RRHH)
18.	Se muestra profesionalidad en la Gestión de Venta.	X			Responsable Vendedor
19.	Cumple con los horarios de apertura y cierre de la Oficina de Ventas, o no están visibles al público.	X			Responsable Vendedor
Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad					
20.	Existe el Certificado Comercial de Ventas actualizado y visible.	X			Responsable Vendedor y Jefe Comercial.
21.	Poseen la Imagen Corporativa visible como: lumínicos y otros tipos de promoción que funcionen correctamente y condiciones óptimas del local para la atención al público.	X			Responsable Vendedor y Jefe Comercial.
22.	Se ofrecen servicios, sin estar en el Objeto Social, aprobado.	X			Responsable Vendedor, debe ser supervisado por grupo de Expertos
23.	El trabajador conoce los límites de su ámbito de acción y actúa siempre dentro de ellos.	X			Se revisa el Manual de Conducta. Verificar en el proceso evaluativo.
24.	Cuentan con el Manual de Procedimientos (ABC del Vendedor).	X			Verificar.
25.	Cuenta con copia del Manual de Protección de la Seguridad y la Salud del Trabajo.				Verificar.
26.	Cumple las regulaciones establecidas en el manual y sus procedimientos.	X			Verificar inspecciones, y la aplicación de esta propia guía.
Políticas y prácticas en la gestión de Recursos Humanos.					
	Se EXCLUYE ya que en esta área su función es de Gestión de Ventas.			X	Solo se realiza esta actividad en el Departamento de RRHH.
COMPONENTE GESTION Y PREVENCIÓN DEL RIESGO:					
No	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
Identificación del riesgo y Detección del Cambio.					
27.	Están identificados los riesgos Internos y Externos.	X			mostrar Plan de Riesgos del Punto
28.	Están identificadas las posibles causas que pueden condicionar la ocurrencia de dichos riesgos. Estas causas deben estar determinadas para cada riesgo de forma independiente.	X			Plan de Prevención
29.	Se modifican los controles establecidos, a partir del seguimiento y evaluación de la variación de los	X			Mostrar las actualizaciones de los planes de prevención.

	riesgos.				
	Determinación de los objetivos de control.				
30.	Están establecidos los procedimientos de control para evitar que ocurran los riesgos.	X			Mostrar las medidas de control de las inspecciones ejecutadas.
31.	Los objetivos específicos a controlar son:	X			
32.					
	Prevención de riesgos.				
33.	Existe el Plan de Prevención, está actualizado y es operativo.	X			Mostrar Plan de Prevención.
34.	Se analiza el cumplimiento del Plan de Prevención, enfatizando en aspectos como:	X			Mostrar Plan de Prevención.
	a) Seguridad contra incendios.	X			Mostrar Plan de Prevención.
	d) Existen violaciones acerca de las medidas de seguridad a los clientes.				Mostrar plan de prevención, Mostrar Actas de Inspección.
	e) Otros puntos vulnerables.	X			Mostrar Plan de Prevención.
35.	Existe el plan de seguridad informática.	X			Mostrar Plan de seguridad informática.
36.	El Plan de Prevención se actualiza según los resultados de acciones de control realizadas.	X			Mostrar Plan de Prevención.
37.	Existen copias de las acciones de control y supervisiones realizadas como un Expediente Único con la custodia del responsable del Punto de Venta.	X			Verificar Expediente Único del Punto de Venta.
38.	En caso de rotación del personal se hace entrega y recibo de los recursos, existen actas que demuestran la evidencia, actualización de la responsabilidad material, cambio de combinación de la caja fuerte, etc.	X			Verificar las Actas según corresponda.
39.	Existe el control de los estados de opinión de clientes.		X		Libro de Quejas de clientes.
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL:					
No	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización.				
40.	Está definida la información, documentación y servicio que se recibe y envía o presta, según las disposiciones legales establecidas.	X			Verificar el Manual Procedimientos
	Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos				
41.	El Expediente de Acciones de Control, cumple con lo establecido en la legislación vigente.	X			Mostrar Expediente Unico

42.	Existe calidad y legitimidad de la documentación primaria.	X			Verificar documentación.
43.	Se realizan borrones y tachaduras en la documentación.		X		Verificar documentación.
44.	Se realiza la confección de los documentos del área, con los parámetros requeridos.		X		Verificar documentación.
45.	Se le colocan los consecutivos establecidos a los documentos que lo requieren.	X			Verificar documentación.
Acceso restringido a los recursos, activos y registros.					
46.	Tienen mecanismos de seguridad para proteger los recursos, activos, registros y comprobantes.	X			Verificar Plan de Prevención y medidas de control en el área de Venta
47.	Está identificada la persona autorizada para acceder a los recursos, activos, registros y demás medios y estas tienen firmadas las Actas de Responsabilidad.	X			Mostrar las Actas de Responsabilidad Material y niveles de acceso.
Rotación del personal en las tareas claves.					
48.	En caso de rotación del personal se hace entrega y recibo de los recursos, existen actas que demuestran la evidencia, actualización de la responsabilidad material, cambio de combinación de la caja fuerte, etc.	X			Mostrar plan de rotación para los vendedores.
Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones.					
49.	Se cumple con lo establecido por la seguridad informática, cada usuario tiene su clave y es independiente en el sistema informático.	X			Verificar equipo
50.	Los programas automatizados para la Gestión de Venta están en correspondencia con la necesidad de ventas.	X			Verificar equipo
51.	Necesitan otros programas automatizados porque hay limitaciones para la comercialización.	X			Verificar equipo
52.	Existe el equipamiento adecuado para garantizar los sistemas informáticos.		X		Verificar equipo.
Indicadores de rendimiento y desempeño.					
53.	Los indicadores para medir el rendimiento y desempeño cualitativo y cuantitativo son:				
	a) Cumple con las recomendaciones derivadas de la evaluación del desempeño anual anterior.	X			Mostrar las evaluaciones mensuales del desempeño.
	b) Cumple con sus objetivos, funciones y tareas individuales, y la realización del trabajo con eficiencia, calidad y productividad requerida	X			Mostrar las evaluaciones mensuales del desempeño.
	c) Cumple con la disciplina y el aprovechamiento de la jornada de trabajo.	X			Mostrar las evaluaciones mensuales del desempeño.
	d) Cumple con las normas de seguridad y salud en el trabajo.	X			Mostrar evaluaciones desempeño.
	e) Cuida los recursos materiales, los portadores energéticos, de los equipos y medios de protección	X			Mostrar las evaluaciones mensuales del desempeño.

	personal.				
	OTROS ASPECTOS				
	Precios				
54.	Poseen el listado oficial de precios de opcionales y boletería, aprobado, actualizado y visible.	X			
55.	Poseen catálogos actualizados de los listados precios.	X			
	Activos Fijos Tangibles				
56.	Cada responsable de area tiene firmada el Acta de Responsabilidad Material de AFT, útiles, efectivo (fondo) y documentos de valor, combinación de caja chica, etc.; actualizada con nombres apellidos y firmas.	X			Mostrar acta de Responsabilidad Material.
57.	Estan actualizados los modelos de control de los Activos Fijos Tangibles de cada area.	X			Mostrar acta de Responsabilidad Material.
58.	Existe control de la AFT, están en buen estado de preservación.	X			Realizar inventario 100% o muestro al azar del 10%.
59.	Existen equipos y /o muebles rotos depositados en áreas venta.		X		Mostrar las medidas de control establecidas.
60.	Cuentan con el No de Inventario de AFT.	X			
61.	Existen Equipos o medios de propiedad de los trabajadores sin la debida autorización.		X		Mostrar las medidas de control establecidas.
62.	Existe control de los útiles y utensilios en uso, preservación y cuidado de los mismos.	X			Realizar inventario 100% o muestro al azar del 10%.
63.	Se actualizó el Plan de Prevencion Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Mostrar el plan
	Caja y Banco				
64.	Existe control de los medios monetarios, fondo y documentos de valor.	X			Verificar.
65.	Los depósitos se realizan como establece el procedimiento y según frecuencia aprobada por la dirección de la Entidad.	X			Verificar si el depósito se realiza según la frecuencia aprobada.
66.	Existe Caja Fuerte y solo el promotor y/o supervisor tiene la combinación de la misma.	X			Verificar
67.	Son verificados el importe de los ingresos cobrados en efectivo y se corresponden con la suma de los documentos justificantes.	X			Mostrar documentos justificantes
68.	Tienen Registro de Billetes de alta denominación en Caja, de Moneda Fraccionaria y Billetes de baja.	X			Verificar
69.	Se actualizo el Plan de Prevencion y Riesgo a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas en este tema.	X			Mostrar plan de prevencion y riesgo
70.	Se preveen posibles manifestaciones y medidas en el Plan de Prevencion y Riesgo a partir del analisis de causas y condiciones.	X			Mostrar plan de prevencion y riesgo
	Actividad Comercial				

71.	De manera general, los aspectos a controlar son:				
	Cuenta con los Planes de Ventas aprobados.	X			Mostrar Planes de Ventas .
	Cuentas con las carpetas de Opcionales actualizadas y aprobadas.	X			Mostrar Carpetas de Opcionales
72.	Existe venta de opcionales sin la confección de la documentación establecida.		X		
73.	Cuentan con sueltos promocionales de ofertas en el territorio, visibles y son capaces de promocionarlos para su venta.	X			
74.	Se realizan ventas de opcionales utilizando transporte no autorizado.		X		

COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

No.	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Sistema de información, flujo y canales de comunicación				
75.	Cuentan con adecuados mecanismos o procedimientos mediante el cual puedan informar sobre posibles irregularidades o aportar sus recomendaciones de mejora.	X			Comprobar uso y envío de los mensajes de acuerdo a los establecido por la entidad
76.	Se realiza adecuadamente y de acuerdo con lo establecido en la entidad, el envío de mensajes.				Comprobar uso y envío de los mensajes de acuerdo a los establecido por la entidad.
77.	Hay buena comunicación con clientes, proveedores y otras entidades.	X			Mostrar libro de clientes.
	Contenido, calidad y responsabilidad				
78.	La informacion que se brinda tiene el detalle adecuado, posee valor para la toma de decisiones, es correcta, actualizada, oportuna y suficiente.	X			Verificar registro de Ingresos Diarios y partes diarios a rendir a la UEB
	Rendición de cuenta				
	Se EXCLUYE				

COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO:

No.	Aspectos a Verificar	Si	No	NP	Observaciones
	Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno				
79.	Existe el Expediente de Acción de Control	X			Verificar.
80.	Elaboran los documentos primarios requeridos para el establecimiento del Control Interno.	X			Verificar
81.	Conoce acerca de los controles y nuevas disposiciones.	X			correos electronicos y demas vias de comunicacion.
82.	Conoce sobre los cambios en la Entidad sobre procesos, políticas, etc.	X			correos electronicos y demas vias de comunicacion.

83.	Se analizan y corrigen de forma oportuna las deficiencias o desviaciones ocurridas.	X			Verificar plan de medidas con el cumplimiento de las deficiencias.
	Comité de Prevención				
	Se Excluye porque se realiza a nivel de UEB.				
	OTROS ASPECTOS				
	Seguridad y Protección				
84.	Se encuentra ubicado el botiquin en el área requerida.		X		Mostrar las medidas de control Verificar Res 21/2012
85.	Se encuentran los Extintores colocados distantes, en el suelo, sello alterado o incorrecta ubicación.		X		Mostrar las medidas de control establecidas.
86.	Existen registros eléctricos y tomacorrientes sin tapas y sin señalización del voltaje.		X		Mostrar las medidas de control establecidas.
87.	Se encuentra el área de venta y efectivo, caja chica cerrada herméticamente.	X			Mostrar las medidas de control establecidas.
	ACTIVIDAD DE CONTROL				
	INFORMACION Y COMUNICACION				
	SUPERVISION Y MONITOREO				
	TOTAL DE RESPUESTAS				

