



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CUM PALMIRA

Título: “Evaluación del Sistema de Control Interno de la Agencia de Correos de Palmira”



Autor: Jacquelin Pérez Cairo

Tutor: MSc. Magaly Álvarez Hernández

Disciplina: Auditoria

Cienfuegos, 2012.

“Año 54 de la Revolución”



Pensamiento

“...Tenemos que levantar una montaña de acero contra la cual se estrelle todo....., Tenemos que asegurar la supervivencia de nuestra Revolución contra cualquier desvío, contra cualquier peligro....., hoy, mañana y siempre...”

Fidel Castro Ruz

Dedicatoria

A mí mamá por darme la posibilidad de existir y de mostrarme el camino correcto.

A mi esposo estar siempre a mí lado y darme el apoyo que tanto necesité.

A mí tía Sara Martínez fuente inspiradora de ejemplo a seguir.

A mí tutora Magaly Álvarez Hernández por confiar en mí sin perder la paciencia, sabiéndome capaz de llegar al final.

Agradecimientos

Estas palabras hoy serán un agradecimiento a todas las personas que han dedicado su tiempo y me han brindado su apoyo incondicional para poder hoy exponer este trabajo que me servirá de guía para mis futuros proyectos

Un especial agradecimiento a mi tutora Magaly, quien con su dedicación esmerada, consejos oportunos y señalamientos acertados permitieron que diera por terminado este trabajo con un

mayor conocimiento, a quien le estaré agradecida en cada momento de vida.

A mi mamá, a mi hija, a mi esposo, a mi tía Sara, a mi familia, a mis compañeros de trabajo y a todas aquellas personas que pusieron su granito de arena para que esta investigación se realizara.

A todos los profesores que durante estos 6 años me nutrieron de valiosos conocimientos.

Resumen

Este trabajo aborda el tema del control interno, elemento indispensable para asegurar la confiabilidad de los registros contables y proteger la entidad contra fraudes, robos y hechos delictivos. En los últimos años se observa un incremento en los delitos y hechos de corrupción en la Empresa de Correos de Cienfuegos por lo que la Dirección de la Agencia de Palmira entendió pertinente realizar un estudio científico para evaluar el grado de efectividad del Sistema de Control Interno implementado, teniendo en cuenta las disposiciones de la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba. La investigación propone como objetivo general aplicar la guía de autocontrol por normas y componentes del Control Interno de la Contraloría General de la República de Cuba. El proceso de investigación demuestra la necesidad de examinar el sistema control implementado en la Agencia, teniendo en cuenta que desde el año 2007 la entidad no recibe acciones de control. Esta investigación ofrece una herramienta de trabajo para la toma de decisiones y la información necesaria para elaborar un plan de medidas encaminado a solucionar las fallas que presenta el sistema de control interno; consta de

conclusiones y recomendaciones, además de reflejar la bibliografía consultada y anexos que sustentan las afirmaciones del texto principal.

Abstract

This work is about the theme of Internal Control, indispensable element to assure the reliability of the accounting records and protect the entity against frauds, thefts and criminal doings. On late years, there has been an increase of doings of corruption at Cienfuegos' Postal Company, for that reason the board of direction of Palmira's Postal Agency understood pertinent to make a scientific study taking into account the dispositions of the Resolution 60/2011 of the General Controllershship of the Republic of Cuba (GCRC). The investigation proposes as general objective, applying the Self-Checking Guide for standards and components of the internal control of the General Controllershship of the Republic of Cuba. The fact-finding process shows the need to examine the control system implemented at the agency, taking into account that since the year 2007, the entity does not receive visits of control. This investigation can be considered a tool for making decitions and it also has the necessary information to elaborate and put on the right road a plan of measures to solve the errors that the internal control system presents. In addition, the conclusions and recommendations joined the bibliography and annexes that support the text principal affirmations, can be found at the end of the work.

INTRODUCCIÓN

El control interno según Resolución No. 60 de la Contraloría General de la República de Cuba, se define como 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, proporcionando seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

Cada órgano, organismo, organización y entidad diseña, armoniza, implementa y autocontrola de forma sistemática el Sistema de Control Interno de acuerdo con su misión, visión, objetivos, estrategias fundamentales, características, competencias y atribuciones, en correspondencia con

lo establecido en la Ley No. 107 de fecha 14 de agosto de 2009 y validan el Sistema de Control Interno de las dependencias que le están subordinadas, de acuerdo con su estructura.

Teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 15 y 16 de la Ley No. 107, le corresponde a la máxima autoridad, la aprobación del Sistema de Control Interno que se diseñe y se decida implementar en su órgano, organismo, organización y entidad.

En el diseño e implementación del Sistema de Control Interno, los órganos, organismos, organizaciones y entidades deben cumplir con principios básicos de: legalidad, objetividad, probidad administrativa, división de funciones, fijación de responsabilidad, cargo y descargo y autocontrol.

El Sistema de Control Interno diseñado por los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, debe ser integral, es decir debe considerar la totalidad de los procesos, actividades y operaciones con un enfoque sistémico y participativo de todos los trabajadores, debe ser flexible, pues debe adecuarse de manera que permita la 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. Además debe ser razonable y diseñado para lograr los objetivos de Control con seguridad razonable y satisfacer, con la calidad requerida, sus necesidades.

De acuerdo con la Resolución 60 de la Contraloría General de la República de Cuba de fecha 1 de Marzo de 2011, el Control Interno está formado por cinco componentes interrelacionados entre sí, siendo estos los siguientes: Ambiente de Control, Gestión y Prevención de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo. (Anexo 1 y 4)

El componente Ambiente de Control sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, para el desarrollo de las acciones, reflejando la actitud asumida por la máxima dirección y el resto del colectivo en relación con la importancia del Sistema de Control Interno. Este puede considerarse como la base de los demás componentes.

El componente Gestión y Prevención de Riesgos establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos que enfrentan los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para alcanzar sus objetivos. Una vez clasificados los riesgos en internos y externos, por procesos, actividades y operaciones, y evaluadas las principales vulnerabilidades, se determinan los objetivos de control y se conforma el Plan de Prevención de Riesgos para definir el modo en que habrán de gestionarse. (Anexo No. 2)

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

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

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

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

Los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, deben constituir mediante disposición legal su Comité de Prevención y Control, que preside la máxima autoridad, la que designa para su integración a otros directivos, ejecutivos, asesores jurídicos y el auditor interno según la estructura que corresponda; así como a otros funcionarios que tienen a su cargo las funciones o actividades de cuadros, atención a la población, inspección, seguridad y protección, entre otros que se determinen; además de trabajadores que gocen de respeto en el colectivo por sus conocimientos y experiencia.

El Comité de Prevención y Control es un órgano asesor que está vinculado directamente al órgano colegiado de dirección, con el objetivo de velar por el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo. Su composición, la permanencia en este y la

periodicidad de las reuniones, son definidas por la máxima autoridad que corresponda, en estas es necesario contar con la presencia de dirigentes sindicales, según proceda. Debe quedar evidencia documental del cronograma de reuniones, así como de los temas tratados, acuerdos adoptados y su seguimiento en las sesiones de trabajo.

Entre sus funciones fundamentales se encuentran: conocer las disposiciones legales relativas al Sistema de Control Interno, con el propósito de formular propuestas, auxiliar a la dirección en el diagnóstico de los objetivos de control; en la organización, conducción y revisión del proceso de elaboración del Plan de Prevención de Riesgos y su posterior seguimiento, a partir del análisis integral de los resultados de acciones de control y la evaluación de las causas y condiciones que generan las deficiencias detectadas y propone las acciones y recomendaciones que considere necesarias para el mejor funcionamiento y eficacia del Sistema de Control Interno; coordinar y orientar la divulgación de información y capacitación a los trabajadores acerca de políticas, disposiciones legales y procedimientos emitidos por la entidad o de carácter vinculante, apoyando a la dirección; así como otras funciones que se consideren necesarias por los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para la gestión de riesgos y el cumplimiento de su misión y objetivos.

El Control Interno puede proteger a la entidad contra el fraude y asegurar la confiabilidad de los registros contables, aunque es de suma importancia reconocer la existencia de limitaciones inherentes a cualquier sistema de control Interno, pues pueden cometerse errores en la ejecución de los procedimientos de control, como resultado del descuido, incompreensión de las instrucciones, o de otros factores humanos.

En ocasiones la implementación de los sistemas de control interno se ve limitada por consideraciones de costo, en opinión de Walter B Meigs, mantener un sistema de control interno perfecto que haga que cualquier fraude sea “imposible”, generalmente costaría más que lo que justificaría la amenaza de pérdidas por fraude, especialmente en un negocio pequeño, donde resulta imposible separar por completo la custodia de los activos de la función del registro contable. Cuando una organización tiene pocos empleados, las oportunidades para la subdivisión de obligaciones obviamente son limitadas. Sin embargo, este autor plantea que a pesar de estas limitaciones, muchos desfalcos, fraudes, delitos y hechos de corrupción podrían evitarse o descubrirse de forma inmediata con solo seguir las prácticas más simples de control interno. (Meigs, 2010)

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que la Dirección Territorial de Correos de Cuba en la Provincia de Cienfuegos, en los últimos años viene presentando un incremento en los delitos y hechos de corrupción, la Dirección de la Agencia de Correos en Palmira entendió pertinente

realizar un estudio científico para evaluar el grado de efectividad del Sistema de Control Interno implementado y su adecuación al Sistema de Correos, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 60 de la Contraloría General de la República, de fecha 1 de marzo de 2011.

Sobre la base de lo señalado anteriormente y dada la importancia del tema, con esta investigación se pretende dar solución al **Problema científico siguiente:** ¿Cómo contribuir a develar las fallas del Sistema de Control Interno en la Agencia de Correos de Palmira?

El **Objetivo general:** Aplicar la Guía de Autocontrol al Sistema de Control Interno de la Agencia de Correos de Palmira.

El **objeto de estudio es:** Agencia de Correos de Palmira y el **campo de acción:** el sistema de Control Interno.

Hipótesis: Con la aplicación de la Guía de Autocontrol del Control Interno se pondrán determinar las fallas que presenta este sistema en la Agencia de Correos de Palmira.

Objetivos específicos:

1. Realizar un estudio teórico sobre aspectos relacionados con el control interno a partir de la bibliografía consultada.
2. Caracterizar la Agencia de Correos de Palmira y hacer un diagnóstico del Sistema de Control Interno implementado en la entidad.
3. Aplicar la Guía de Autocontrol por Componentes y Normas para evaluar el Sistema de Control Interno de la Agencia de Correo de Palmira

Variables de la investigación

- Independiente: Guía Metodológica para evaluar el sistema de control interno, establecida en la resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba
- Dependiente: El sistema Control Interno de la Agencia de Correos de Palmira

Justificación: actualmente, las empresas necesitan cada vez mas fortalecer los sistemas de control interno convirtiéndolos en un instrumento eficiente de control y prevención, así como una herramienta indispensable para la toma de decisiones por parte de la administración.

Métodos y técnicas utilizadas en el proceso de investigación:

Métodos teóricos:

- Métodos de análisis y síntesis.
- Métodos de inducción y de deducción.

Métodos empíricos de investigación:

- Observación.
- Entrevista a los trabajadores.
- Análisis de documentación.

Se aplicó la guía para evaluar el control interno establecida en la Resolución 60 de la Contraloría General de la República de Cuba de fecha 1 de marzo de 2011 y se verificó el cumplimiento de los objetivos del control interno establecidos en la Ley 107 /2009 de la Contraloría General de la República de Cuba.

Novedad

No existen evidencias de trabajos de auditorías de este tipo realizados en la entidad, por lo que resulta novedoso y permite establecer un medio para lograr el cumplimiento exitoso de objetivos y metas de la empresa. Además brinda una información integral del funcionamiento de la organización al enjuiciar críticamente el sistema de control interno implementado.

El **aporte práctico** del presente trabajo está dado por el problema que resuelve, pues esta investigación ofrece informe detallado de todos los temas enjuiciados, señalando las deficiencias y fallas que presenta el sistema y las recomendaciones para su solución lo cual evitará pérdidas, fraudes, delitos y posibles hechos de corrupción, por lo que podrá ser utilizada como herramienta para la toma de decisiones, tanto en esta organización como en otras del mismo organismo.

Estructura del trabajo

El trabajo se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Capítulo I: "Generalidades sobre el Sistema de Control Interno" donde se brinda información general sobre el control interno, sus antecedentes, diferentes conceptos de control interno y aspectos que caracterizan el sistema de control interno en Cuba. Además se especifican los cambios en la legislación relacionada con el tema y las medidas encaminadas a lograr un fuerte sistema de control interno.

Capítulo II "El Sistema de Control Interno en la Agencia de Correos de Palmira", en el que se ofrece una caracterización de la agencia, se hace un diagnóstico del sistema de control interno y se detalla la guía de autocontrol mediante la cual se efectuará la evaluación del sistema de control interno implementado en la entidad.

Capítulo III "Aplicación de la Guía de Autocontrol por componentes y normas, de acuerdo con la Resolución 60/2011", en este capítulo se exponen los resultados de la aplicación de la guía de

autocontrol, las comprobaciones realizadas y se detallan las normas que se incumplen en cada uno de los componentes del control interno.

Este trabajo además consta de conclusiones, recomendaciones, bibliografía (Harvard-APA) y anexos que sustentan las afirmaciones del texto principal.

Capítulo I Generalidades sobre el Sistema de Control Interno

En Cuba, en la Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba se consigna: En las nuevas condiciones en que opera la economía, con un mayor grado de descentralización y más vinculados a las exigencias de la competencia internacional, el control oportuno y eficaz de la actividad económica es esencial para la dirección a cualquier nivel, y más adelante se precisa como condición indispensable en todo este proceso de transformaciones del sistema empresarial la implantación de fuertes restricciones financieras que hagan que el control del uso eficiente de los recursos sea interno al mecanismo de gestión y no dependa únicamente de comprobaciones externas .

El Control Interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del Control Interno, sus principios y elementos que se deben conocer e instrumentar en la entidad cubana actual.

1.1 Antecedentes del Control Interno

Desde hace tiempo los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

(Pérez, 2005) jefa del departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Holguín en su artículo plantea: El Control de Gestión como una de las herramientas fundamentales para que las empresas puedan obtener productos y servicios con una eficiencia relevante, que le permitan el acceso al mundo competitivo de hoy, se ha convertido en un tema de gran actualidad.

(Blanco, 2000) explica que: La moderna filosofía del control de gestión presenta la función del control como el proceso mediante el cual los directivos se aseguran de la obtención de recursos y el empleo de eficaz y eficiente de los mismos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

(Huges, 1996) plantea que el Control de Gestión: Es dirigir las acciones que constituyan la puesta en marcha concreta de la política general de la entidad y tomar decisiones orientadas a alcanzar

los objetivos marcados. Un instrumento de la Gestión que aporta una ayuda a la decisión y sus útiles de dirección van a permitir a los directores alcanzar los objetivos, es una función coordinada para la planificación de objetivos acompañada de un plan de acción y la verificación de que los objetivos han sido alcanzados.

Para (Amat, 1992) el Control de Gestión es el Conjunto de mecanismos que puede utilizar la dirección que permiten aumentar la probabilidad de que el comportamiento de las personas que forman parte de la organización sean coherentes con los objetivos de esta.

(Goldratt, 1993) llama la atención sobre el papel de la Gestión y el Control de Gestión como un puente entre los Sistemas de Control de Gestión (SCG), se quedan en la medición de los objetivos globales de la compañía pero son incapaces de medir si los desempeños locales van contribuyendo o no al alcance de los objetivos globales.

Repasando las diferentes definiciones sobre Control de Gestión se observa que todos los autores reconocen que los objetivos son la categoría rectora, porque el proceso de toma de decisiones está orientado a alcanzar los objetivos marcados y luego estos son el patrón para evaluar a la gestión o sea el grado en que los resultados de la gestión se acercan a los objetivos previamente establecidos. El Control de Gestión está en constante cambio dentro del entorno empresarial y conduce a una evolución en la forma de pensar y actuar, así como en los métodos y herramientas empleados para dirigir una organización.

De este Control de Gestión emana el Control Interno, que consiste en fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones en el desempeño realizado por las políticas fijadas de la entidad, así como procurar que el Control Interno establecido de como resultado , mantener a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable , que llegue en el momento más oportuno y permitir a la gerencia tomar decisiones adecuadas a la situación real que está atravesando la entidad.

1.1.1 Definiciones del Control Interno

El Sistema de Control Interno ha pasado por diferentes etapas en el cursar de los años, pudiendo enmarcarse en tres momentos:

- Mecanismos o prácticas para prevenir actividades no autorizadas.
- Lograr que las cosas se hagan.
- Esfuerzo que se realiza para lograr que se alcancen los objetivos de la entidad.

En su evolución han influido diferentes factores, dentro de ellos, la competitividad y apertura de mercados, los cambios tecnológicos, mayores exigencias de control, nuevas formas de fraudes, necesidad de rendir cuentas y tener información confiable y nuevas leyes.

Los elementos esenciales para un buen Sistema de Control Interno, se identifican en cuatro aspectos fundamentales:

1. Un organigrama que establezca de forma precisa y clara la distribución de la autoridad, competencia, y responsabilidad de cada persona y función.
2. Un manual de procedimientos que fije las normas sobre autorizaciones, ejecución y registro de las operaciones.
3. Un sistema metódico de revisión del cumplimiento de lo anterior.
4. Personal preparado y conocedor de las normas establecida.

Es evidente que el Control Interno es el sistema nervioso de una entidad ya que abarca toda la organización y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades, incluye mucho más que el sistema contable y cubre aspectos tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, política de ventas y auditoria, toda operación que lleve implícito el Control Interno.

El sistema de Control Interno se desarrolla y vive dentro de la Entidad con procedimientos preestablecidos que aseguren su estructura interna, debe contar con un grupo idóneo para las funciones a cumplir, existe por el interés de la propia administración, además constituye una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, tanto como sea razonable, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la entidad.

Muchos autores tratan la temática y en el presente trabajo se abordan algunos de ellos:

(Buff, 1987) expresa que el control es una función de administración que se elabora para asegurar que los hechos concuerden con los planes. Para que sea eficaz, se debe enfocar al presente, se debe centrar en la corrección y no en el error, debe, así mismo, ser específico de forma tal que se concentre en los factores claves que afecten los resultados. Es universal y abarca todas las fases de la empresa.

(Leonard, 1990) asegura que los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden.

(García, 1991) en la revista *Ata Dirección*, se refiere a que " El tema del "controlling", adquiere en la actualidad una nueva interpretación porque la empresa se encuentra en un proceso de cambio total. Una de las claves fundamentales del controlling moderno radica básicamente en la función de coordinación. La coordinación en el comportamiento de los hombres en las distintas funciones heterogéneas, coordinadas de forma homogénea en cuanto a criterios económicos.

(Poch, 1992) refleja en el Manual de Control Interno que el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos del Instituto Mexicano de Contadores

Públicos examen del Control Interno en el boletín 5 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría, México, 1957. En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da afecto a la administración de una Entidad Económica.

En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica; abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento.

(Fowler, 1976) expresa que 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.

Por otra parte (Willnhan, 1982) expone que el control interno comprende el plan de organización y la coordinación a todos los métodos y medidas adoptadas para una Entidad a fin de proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección de la entidad.

(Catácora, 1996) señala que un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio.

Según (Larsen, 1994) el propósito del Control Interno es promover las operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y la eficiencia de la organización.

En el documento Estándar se define el Control Interno como: Cualquier acción tomada por parte de la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas sean cumplidas. La gerencia establece el control a través de la planeación, organización, dirección, ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán

logrados (Charry, 1994) plantea que el Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una Entidad, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el Control Interno.

(Wladimir, 2001) expresa: El Control Interno es un proceso integrado a los procesos y un conjunto de mecanismos burocráticos añadidos a los mismos.

El concepto emitido por (Redondo, 1993) es: Se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de Control Interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitan los procedimientos de auditorías.

(Colmes, 1994) define el Control Interno como: Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la Entidad, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

La Federación de Contadores Públicos en Venezuela (1994), lo definen como: El plan de organización y medidas coordinadas adaptadas al negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada Entidad.

Según (Suárez, 1991) en la Moderna Auditoría, el Control Interno se refiere a todo el Sistema de Control de cualquier institución diseñado para servir a los objetivos de la dirección general o alta dirección de la misma para diferenciarlo del control ejercido sobre la misma desde otras instancias.

El Colectivo de Autores de Auditoría Montgomery 1996 define que el Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadamente adoptados dentro de una empresa para salvaguardar su archivo, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, fomentar la eficiencia de operación y alentar la observación de las políticas administrativas prescritas.

E (l Dr. Araujo, 1999) plantea que se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes; métodos, principios, formas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración, la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

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.

Este informe refleja una definición, un poco más detallada, al argumentar que el Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos siguientes:

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Si se analizan los objetivos que deben alcanzarse en el diseño de un Sistema de Control Interno según el Informe COSO y según INTOSAI existen puntos coincidentes, tales como: promover operaciones con efectividad, eficiencia y economía, promover calidad en los servicios, evitar pérdidas, despilfarro, uso indebido, errores, fraudes, cumplir leyes, reglamentos, normativas y elaborar información financiera confiable y oportuna.

Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del Control Interno: la primera hace énfasis en su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda tiene en cuenta fundamentalmente sus objetivos.

Siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de Control Interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras se rigen por el Control Interno, siendo éste un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico.

El mejor sistema de Control Interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa, ni a clientes, sino que mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Según las Normas y Procedimientos de Auditoría en su glosario técnico el Control Interno: Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

El sistema de Control Interno es el conjunto de todos los elementos donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

En el libro Auditoría, según sus autores (Cook y Winkle, 1987) El Control Interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados.

Una definición extraída del documento conocido como Standars (Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna), 1997: El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados.

La necesidad de una visión amplia del Control Interno fue anticipada en el libro Normas y Procedimientos de Auditoría Relacionados, donde se expuso que: Muy a menudo el concepto de Control Interno se entiende exclusivamente en términos de prácticas y procedimientos contables. Sin embargo, si ampliamos este concepto e incluimos las políticas básicas dictadas por la dirección ejecutiva, y ofrecemos significados con los que la dirección pueda tener la seguridad de que tales políticas se están llevando a cabo, entonces puede quedar muy claro que el Control Interno efectivo viene a ser una de las piedras angulares para una dirección afortunada. Uno de los temas esenciales es la planificación de la organización acompañada con declaraciones de obligaciones y responsabilidades bien definidas. Cuanto más se estudia el tema del Control Interno, más claro se ve que este no es el resultado de la aplicación de teorías y principios abstractos, sino que es una condición bastante viva, dinámica y hasta cambiante, como resultado de cantidad de decisiones, algunas de ellas contables, pero otras muchas propias de la dirección ejecutiva por sí misma.

Diferentes autores exponen sus criterios acerca de lo qué es control: Por su parte (Leonard, 1990) asegura que los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguro de que todo se encuentra en orden.

(Lucas, 1997) plantea que el control es la acción que compara la actuación real con la prevista y marca los desvíos para corregir la acción, o bien prever las decisiones o planes.

El control en su concepción más general examina, censura, con anterioridad suficiente determinada realidad que aprueba o corrige. Este puede ser externo, de gestión o interno. Es conveniente destacar que en la práctica los dos últimos convergen en uno solo. Puede servir de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Sobre este tema se han dado distintas definiciones, provenientes de prestigiosos autores:

(Lucas, 1997) 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.

Asimismo, el concepto de control interno emitido por (María González, 2002) es el siguiente: el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el Control Interno.

(Giovanni, 2004) entiende por Control Interno: es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.

(Meigs, 1977) conceptúa al Sistema de Control Interno como: Un sistema de Control Interno consiste en todas las medidas empleadas por una empresa con la finalidad de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación; apoyar y medir el cumplimiento de la empresa, así como, juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones de la compañía.

Las definiciones de control interno varían de un autor a otro, en el libro Lo que todos debemos conocer sobre Auditoría se define al Control Interno como: Un el conjunto de medidas que adopta la organización con el fin de proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente, asegurar la veracidad de los datos de la contabilidad, de las operaciones financieras, y el cumplimiento de las políticas y normativas económicas de la entidad, así como evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funcionales de la entidad.

1.2 El Control interno en la actualidad

En control interno lo último que ha habido es el denominado Informe COSO, publicado en EE.UU. en 1992 como resultado de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organizations). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones: American Accounting Association (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute (FEI), Institute of Internal Auditors (IIA), y el Institute of Management Accountants (IMA). Informe COSO. (2010).

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand. Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: 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 públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

Teniendo en cuenta el mismo objetivo muchos otros países en el mundo desarrollado crearon comités similares. En Gran Bretaña en 1991 se crea un comité denominado CADBURY, con el fin de estudiar los aspectos financieros y de control de las sociedades. En Francia el Informe VIENOT, reformado en 1999; Italia con el código elaborado por la Bolsa de Milán; Portugal con las recomendaciones de la Comisión de Valores; España con el Código o Informe OLIVENCIA, y Canadá con el Informe denominado COCO, dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA), constituyen ejemplos de lo señalado.

También en Colombia se ha institucionalizado la aplicación del control interno en las entidades y organismos del Estado mediante la ley 87 de 1993, esta ley establece que los objetivos que busca la administración se cumplan en aras del bienestar común buscando una adecuada gestión y control ciudadano conforme a las características establecidas en el informe COSO para su adecuado diseño, interpretación, implementación y evaluación; ley de gran trascendencia para el cumplimiento de objetivos públicos en el desarrollo de las actividades propias de cada entidad, así como también facilita el accionar de los organismos de control del estado como la contraloría general de la nación en sus procesos de evaluación, recientemente la Contaduría General de la Nación en la resolución 196 de julio 23/01 se pronunció sobre el diseño y operación del control interno para las entidades públicas especificando que este debe garantizar la supervisión permanente y continua de los procesos y operaciones, esta resolución modifica la No 373 de 1999 y es el resultado de un estudio adelantado por la entidad que demuestra como los sistemas de control interno siguen siendo débiles en el sector público.

1.2.1 El Control Interno en Cuba

En Cuba, en la Resolución Económica del Quinto Congreso del Partido Comunista (1997) se señala: como condición indispensable en todo este proceso de transformaciones del sistema empresarial ser la implantación de fuertes restricciones financieras que hagan que el control del uso eficiente de los recursos sea interno al mecanismo de gestión y no dependa únicamente de comprobaciones externas. (Rodríguez, 2011)

Lo anterior demuestra que al igual que en el resto del mundo, en nuestro país ha sido necesario incluir dentro de la política económica, líneas de acción e investigación vinculadas con la necesidad del control y del papel que deben desempeñar los cuadros de dirección en todas las instancias en la custodia de los bienes y recursos que el Estado ha puesto en sus manos, para lo cual resulta imprescindible disponer de Control Interno.

Muestra palpable de esto es la puesta en vigor de la Resolución 297(2003) del Ministerio de Finanzas y Precios (MFP), en esta se define el Control Interno como: el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar

una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas y el control de los recursos de todo tipo, a disposición de la entidad.

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

Teniendo en cuenta la necesidad de continuar perfeccionando el control interno, se dispuso dejar sin efectos legales las Resoluciones No. 297, de 23 de septiembre de 2003, dictada por la Ministra de Finanzas y Precios y la 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.

Por acuerdo de la Asamblea Nacional del Poder Popular, efectuada el 1ro de agosto de 2009, fue elegida para ocupar el cargo de Contralora General de la República la compañera Gladys María Bejerano Portela, quien haciendo uso de las facultades que le fueron conferidas, dictó la Resolución No. 60 de fecha 1 de marzo de 2011, legislación en la que se establecieron las Normas del Sistema de Control Interno, los principios básicos a tener en cuenta en su implementación, las características generales de este, sus limitaciones y sus componentes.

Esta nueva legislación fue emitida con el objetivo de 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, estableciendo un modelo estándar del Sistema de Control Interno.

A los efectos de la aplicación de esta Resolución se utilizaron un grupo de términos asociados a normas del Sistema de Control Interno y el modelo del Plan de Prevención de Riesgos, que se anexa al presente trabajo. **Anexo No. 3**

El control interno según la Resolución 60/2011 se define como el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

Es por ello que cada órgano, organismo, organización y entidad debe diseñar, implementar y establecer mecanismos de autocontrol de forma sistemática y correspondencia con su misión, visión, objetivos, estrategias fundamentales, sus características, competencias y atribuciones, con estricta observancia de lo establecido en la Ley No. 107 . Debe además validar el Sistema de Control Interno de las dependencias que le están subordinadas, de acuerdo con su estructura.

Le corresponde a la máxima autoridad la aprobación del Sistema de Control Interno que se diseñe y se decida implementar en su órgano, organismo, organización y entidad.

1.2.2 Características generales del Control Interno

El Sistema de Control Interno está formado por cinco componentes interrelacionados entre si, en el marco de los principios básicos y las características generales; estos son los siguientes: Ambiente de Control, Gestión y Prevención de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo, los que se encuentran estructurados en normas.

El componente **Ambiente de Control** sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, para el desarrollo de las acciones, reflejando la actitud asumida por la máxima dirección y el resto del colectivo en relación con la importancia del Sistema de Control Interno. Este puede considerarse como la base de los demás componentes.

Conforma el conjunto de buenas prácticas y documentos referidos a la constitución de la organización, al marco legal de las operaciones aprobadas, a la creación de sus órganos de dirección y consultivos, a los procesos, sistemas, políticas, disposiciones legales y procedimientos; lo que tiene que ser del dominio de todos los implicados y estar a su alcance.

El componente **Gestión y Prevención de Riesgos**, establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos que enfrentan los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para alcanzar sus objetivos. Una vez clasificados los riesgos en internos y externos, por procesos, actividades y operaciones, y evaluadas las principales vulnerabilidades, se determinan los objetivos de control y se conforma el Plan de Prevención de Riesgos para definir el modo en que habrán de gestionarse. Existen riesgos que están regulados por disposiciones legales de los organismos rectores, los que se gestionan según los modelos de administración previstos.

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

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

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

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

1.2.3 Evaluación del Control Interno

Para la evaluación del Control Interno se emplean diferentes métodos dentro de estos se encuentran, el Método Gráfico o Diagrama de Flujo, Método Descriptivo o Memorándum y el Método de Cuestionario; ellos se pueden aplicar independientemente según sea conveniente o pueden implementarse de forma combinada.

Método gráfico o Diagrama de Flujo: es aquel en que se expone mediante el empleo de dibujos, flechas, figuras geométricas y gráficos. Dichos símbolos deben ser estándar, para que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Para la elaboración del Diagrama de Flujo es necesario que se visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan.

Método Descriptivo o Memorándum: consiste en la explicación o narración por escrito de las diferentes actividades de los departamentos así como de los empleados y los registros que intervienen en el sistema. La descripción debe realizarse siguiendo el curso de las operaciones a

través de su manejo en los departamentos citados y teniendo en cuenta las características del Sistema de Control Interno para las distintas áreas.

Método de Cuestionario: para la aplicación de este método se formula previamente una relación de preguntas acerca de los aspectos de las operaciones a investigar o sea consiste en la evaluación con base en preguntas, donde a través de las respuestas obtenidas se podrá constatar si los controles operan tal como fueron diseñados. Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido; y son realizados en base a cada uno de los componentes del Control Interno que se detallan en la Resolución 60 de la Contraloría General de la República de Cuba. La aplicación de cuestionarios ayuda a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

1.2.4 Medidas para lograr un buen Control Interno

El Sistema de Control Interno de cada empresa está diseñado para satisfacer las necesidades específicas de sus objetivos de organización, operación y dirección, pero existen aspectos generales que deben estar presentes en todos los sistemas, entre los cuales se encuentran los siguientes: subdivisión de funciones, realizar auditorias o comprobaciones internas, diseño adecuado de documentos y registros, las computadoras y el control interno y el costo del control.

El alcance de la auditoria, las pruebas que se han de realizar y los procedimientos a aplicar por el auditor dependen del Sistema de Control Interno existente y de la evaluación de su confiabilidad.

Es importante que exista en cuanto a las operaciones de ejecución, autorización y control, una sólida y adecuada independencia entre: los empleados, las secciones, los departamentos y las gerencias. Llevado este concepto al nivel individual, diríamos que: ninguna persona debe controlar todas las fases de una operación, sin la intervención de unos u otros individuos que provean un control recíproco. De manera contraria, quien manejara la operación y el registro al mismo tiempo, podría generar errores y fraudes cuyo descubrimiento sería sumamente importante o muy difícil de detectar.

Se hace evidente la necesidad de que no se realicen en forma paralela, las funciones de operación y registro por una misma persona o sector, pero debemos incorporar otro elemento que corre también paralelo a los mencionados, la custodia. Quien tenga a su cargo la función de guardar o custodiar ya sea dinero u otro tipo de valores similares, o bienes materiales, no puede ejercer las funciones de operación y de registro.

Una vez lograda la separación de funciones dentro del ente, debemos continuar con la asignación de la responsabilidad a individuos o sectores, con el fin de que ambos actúen de acuerdo con lo preescrito en las políticas emanadas por la dirección superior.

Para asumir una responsabilidad esta debe contener la necesaria autoridad proveniente o delegada del órgano superior inmediato al que recibe la responsabilidad.

Cuando la dirección de un ente ha llegado a determinar: los objetivos a alcanzar o cumplir; un adecuado plan de organización; delegación de funciones, responsabilidad y autoridad; debe tener o contar con los medios de control necesarios para que todo lo que ocurra en la vida diaria de la organización tienda al logro de los objetivos y que, a su vez, todas las novedades, variaciones o alteraciones que sufre el patrimonio, queden debidamente reflejadas dentro del sistema de información del ente.

En la actualidad, toda organización que pretenda alcanzar el éxito, sea pública o privada, debe identificar y administrar los riesgos eficientemente a través de un adecuado control interno. Desde el punto de vista administrativo, los riesgos deben ser vistos como los factores, sucesos o exposiciones internas y externas que amenazan el logro de los objetivos.

Por supuesto, debido a la naturaleza de las actividades de la organización, la mayoría de los riesgos son inherentes, por lo que se debe tener una buena actitud hacia su administración como parte integral del éxito. La meta, por lo tanto, es que cada organización identifique, evalúe y entienda sus riesgos para aminorarlos por medio del diseño e implantación de controles efectivos, de forma tal que le permitan mantener la calidad de sus productos o servicios.

Dentro de la visión tradicional de control, los directivos, empleados y otras personas relacionadas con la organización, han visto al director financiero, al contralor o al auditor interno como aquellas personas que tienen la responsabilidad primordial de asegurarse que los controles internos estén bien diseñados y que funcionen apropiadamente. Asimismo, se asimilaba a los auditores externos como gendarmes del control interno, debido a su responsabilidad de dictaminar los estados financieros.

Esta percepción sobre quienes son responsables del control interno persiste hasta el día de hoy; y en muchas ocasiones porque han sido estas personas las que se han encargado de mostrarlo así; sin embargo, actualmente el concepto de control interno es mucho más amplio de lo que solía ser. Hoy día, las autoridades deben ser proactivas y tomar al control interno como una prioridad, partiendo de la adopción de una definición más amplia que haga a éste un asunto de la administración y una responsabilidad de todos los empleados. El control interno debe convertirse en una parte natural de la cultura organizacional.

Este concepto amplio del control interno mantiene aspectos claves a tomar en cuenta, y parte de entenderlo como un proceso. Por lo tanto, partimos de que los controles internos no deben ser sucesos, procedimientos o disposiciones administrativas aisladas, sino una serie de acciones, cambios o funciones que conjuntamente logren algún fin o resultado como un sistema integrado de recursos, personas y procedimientos.

Un segundo aspecto clave, consiste en que las personas de la organización deben estar conscientes de la evaluación de riesgos y de los controles para encontrarse en una posición que los ayude a responder apropiadamente. Es importante tomar en cuenta que ninguna organización puede conocer todos sus riesgos y exposiciones en algún tiempo determinado y desarrollar controles para cubrir todos y cada uno de éstos.

El tercer aspecto, es que el control interno debe ser diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable, tomando en cuenta la importancia del entendimiento de sus limitaciones. No se pueden esperar controles internos para prevenir y cubrir cada problema, o permitir la satisfacción organizacional en su plenitud.

Por último, tal vez el aspecto más importante, de esta definición es con respecto al logro de los objetivos. Los controles internos no deben ser vistos como restricciones para el logro de los objetivos; por el contrario, al cubrir los riesgos asociados con éstos deben permitir y promover su logro.

Es importante que esta visión del control sea entendida y reconocida no solamente por las personas encargadas de la dirección de la organización, sino por todo el personal y personas relacionadas a la misma; además que conozcan los beneficios que proporciona y aprendan a convivir con los controles como una necesidad para la organización y no como un mecanismo que dificulte el logro de los objetivos. La organización debe estructurar de forma adecuada el Sistema de Control Interno, esto garantiza su efectividad.

Teniendo en cuenta el proceso de investigación precedente sobre el sistema de Control Interno, se pueden establecer los siguientes elementos conclusivos: El Sistema de Control Interno es una herramienta indispensable para asegurar de manera razonable el cumplimiento de metas y objetivos en una organización, por lo que debe ser implementado de forma adecuada en las entidades. Su aplicación constituye una responsabilidad de la administración a todos los niveles y previene riesgos tanto internos como externos que pueden atentar contra el desarrollo de la organización. Además promueve la excelencia en el manejo y aplicación de los recursos y debe ser reconocido como un sistema integral que abarca todas las áreas, la estructura administrativa y operacional de la entidad. El informe COSO revolucionó las formas de control a escala mundial. La implantación de un sistema de control tiene limitaciones, cuando se hacen interpretaciones

erróneas de instrucciones y existen descuidos. El control Interno en Cuba se estableció legalmente en sus inicios mediante la Resolución 297/2003 del Ministerio de Finanzas y Precios, derogada al igual que la Resolución 13/2006 del extinto MAC por la Resolución 60/2011 de fecha 1 de marzo de 2011 de la Contraloría General de la República.

Capítulo II El Sistema de Control Interno en la Agencia de Correos de Palmira

2.1 Caracterización de la Agencia de Correos de Palmira

La Agencia de Correos de Palmira, se encuentra situada en Calle Cerice No. 34 e/ Portela y Camilo Cienfuegos Palmira, está subordinada a la Dirección Territorial de Correos de Cuba Cienfuegos, perteneciente al Ministerio de Informática y Comunicaciones. Fue creada según Resolución No. de fecha 4 de abril de 2000. Sus teléfonos son: 544244 y 54 4383. El horario de trabajo es de: 8:00 AM a 12:00M y de: 2:00PM a 6:00PM. Cuenta con una plantilla aprobada de 20 y cubierta de 19 trabajadores, de los cuales 13 son mujeres. La estructura por categoría ocupacional es la siguiente: Dirigentes 2 Técnicos 4 y 13 de servicios.

La entidad tiene como: **MISIÓN.**

Somos una organización dirigida a garantizar los Servicios Postales Universales y otros relacionados y de valor añadido, con la finalidad de lograr la máxima satisfacción de la sociedad cubana y su integración con el mundo.

Y su **VISIÓN** es:

Prestamos Servicios Postales con avales de calidad y Multiservicios asociados, asegurando niveles de rentabilidad y eficacia, empleando tecnologías de avanzada, con trabajadores motivados y desarrollados profesionalmente que contribuyen al resultado exitoso y al desarrollo continuo de la actividad postal y que gozan de un alto reconocimiento social

Dentro de sus valores compartidos están:

- Lealtad a la Patria, la Revolución y el Socialismo e identificación plena con el proceso revolucionario.
- Profesionalidad.
- Dominio pleno de la actividad que realiza, manifestándose un uso correcto de los recursos a su disposición, logrando fines concretos en los plazos esperados.
- Responsabilidad y disciplina. Cumplimiento transparente de sus deberes éticos, morales y laborales.
- Honradez y honestidad. Garantizar la seguridad de las actividades que realiza, la preservación de los recursos y la fidelidad de la información.

- Sentido de pertenencia, identificación y comprometimiento con Correos.

Dentro de las actividades fundamentales aprobadas en su objeto social, según Resolución No. 535 de fecha 20 noviembre del 2007, se encuentran las siguientes:

- Brindar servicios postales universales a la población, incluyendo los productos e insumos para la ejecución en CUP.
- Brindar servicios de comunicación postales, telegráficos internacionales, filatelia, de prensa y publicaciones, de transportación y distribución de mercancías, financieras y comerciales de corte postal, incluyendo los productos e insumos necesarios para su ejecución en pesos cubanos y convertibles en Cuba y en el exterior.
- Ofrecer servicios de telefonía a la población en los kioscos de prensa y a través de los contratos con ETECSA, en pesos cubanos.
- Ofrecer servicios informatizados de comunicación, incluyendo soluciones integrales, programas, equipos, componentes, accesorios, e insumo para la comercializarlos de forma mayorista en Cuba en pesos cubanos y en pesos convertibles, así como en el exterior en divisas a través de las entidades autorizadas, según la nomenclatura aprobada por el Ministerio de la Informática y las comunicaciones.
- Ofrecer servicios informáticos de comunicaciones a través de centros de navegación a personas naturales en pesos cubanos y pesos convertibles.
- Prestar servicios de tramitación de documentos legales, administrativos y aquellos vinculados con la vida de la población, incluyendo la impresión, y fotocopia digitalizada.
- Prestar servicios de arrendamiento de locales a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA).
- Comercializar de forma mayorista sellos filatélicos, plegables, afiches, tarjetas alegóricas, revistas, folletos, y sobres.
- Prestar servicios a domicilio en correspondencia con las actividades que realiza la entidad, en pesos cubanos y pesos convertibles.
- Prestar servicios de cobros y pagos de seguridad social, asistencia social, créditos sociales, y algunos otros que sean aprobados por el gobierno en pesos cubanos.
- Comercializar de forma mayorista y minorista artículos y productos de corte e imagen postal y filatélicos en pesos cubanos y pesos convertibles, según nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Interior.
- Prestar los servicios de imposición de telegramas, giros, bultos postales nacionales, carta certificadas nacionales e internacionales, impresos.
- Ejecución de pagos por concepto de la seguridad social, asistencia social y giros.

- Cobros de recibo de pagos por la ley General de la Vivienda, de teléfonos y de electricidad.
- Ventas de sellos, sobres, almanaques, postales, aerogramas.
- Venta de publicaciones de otro tipo de mercancías aprobadas para este tipo de centro

Sus principales Suministradores son:

- Telmex
- Durero Caribe

Sus principales Clientes:

Sector estatal: 701

Sector residencial: 1661

La entidad cuenta con cinco (5) áreas de trabajo: Economía, Operaciones, Prensa, Recursos Humanos y Caja. (Anexo No. 3)

2.2- Análisis de la Matriz DAFO.

La matriz **DAFO**: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, constituye una herramienta útil para la determinación de los objetivos estratégicos de la empresa.

Su esencia se basa en identificar las amenazas y oportunidades claves que se derivan del análisis del entorno general y competitivo, así como las fortalezas y debilidades como resultado de este, a continuación se muestran las que se encuentran identificadas en la entidad.

➤ **Fortalezas**

1. Fuerza de trabajo calificada y conoedora de la actividad.
2. Alta capacidad de ventas.
3. Tiene establecida una dirección por objetivos.
4. Rentabilidad y crecimiento en los ingresos.
5. Incremento en la productividad y reducción de los costos.

➤ **Debilidades**

1. Suministro insuficiente del modelaje establecido en el sistema de trabajo de la agencia y materiales de oficina.
2. Bajo aprovechamiento de la jornada laboral.
3. Fallas en la organización y dirección del proceso prestación de los servicios.
4. Niveles bajos de liquidez.

5. Falta de dominio de las nuevas tecnologías.

➤ Oportunidades

1. Desarrollo potencial y real acelerado de las nuevas tecnologías para prestar diversos servicios.
2. Posición geográfica ventajosa.
3. Posibilidad de prestar nuevos servicios.
4. Existencia potencial de entidades y clientes dispuestos a pagar sus servicios en divisas.
5. Alta demanda de los servicios de correos.

➤ Amenazas

1. Existencia de competidores con el mismo objeto social.
2. Limitación de los portadores energéticos, insuficiente suministros de materiales y publicaciones.
3. Regulaciones en los mecanismos del Ministerio de Finanzas y Precios.
4. No contar con asesoría ministerial metodológica para la prestación de servicios utilizando las nuevas tecnologías.
5. Doble subordinación de la agencia: a la empresa y al gobierno.

Se realizó el análisis cuantitativo y los resultados siendo estos los siguientes:

Donde “x” significa que es afirmativa la respuesta a estas interrogantes.

Como puede observarse en el Anexo No. 7, teniendo en cuenta el número de respuestas afirmativas, así como el porcentaje obtenido en cada cuadrante resulta ser:

Primer cuadrante: 56 %

Segundo cuadrante: 48%

Tercer cuadrante: 36 %

Cuarto cuadrante: 4 %

Puede concluirse que la Agencia de Correo se clasifica en el primer cuadrante, por lo que debe utilizar para su proyección futura, estrategias ofensivas.

2.3 -Diagnóstico del Sistema de Control Interno por componentes:

Se han realizado diversas verificaciones al Sistema de Control Interno detectando deficiencias que no permiten el cumplimiento de las normas y procedimientos inherentes a los subsistemas de la

entidad, por lo que resulta importante en la presente investigación realizar un diagnóstico en cada uno de los componentes, este se ofrece a continuación:

En examen realizado al **Componente Ambiente de Control** se comprobó que la entidad cuenta con la carpeta legal en la que se archivan las disposiciones y la base reglamentaria que establece el funcionamiento de la entidad para el cumplimiento de su encargo social, dentro de las principales disposiciones están la Resolución N. 7 del 2012 de la designación del Jefe de Agencia, y la No. 8 del 2012 del Subjefe de Agencia, las licencias y permisos, autorizaciones comerciales, bancarias y tributarias, Resolución del objeto social, de constitución, estructura organizativa, plantilla, reglamento disciplinario interno y el convenio colectivo de trabajo.

Se verificó el cumplimiento de la norma: **Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual**, constatando que la entidad tiene definido sus objetivos de trabajo, así como los de cada área. Los planes de trabajo mensual se elaboran por cada uno de los cuadros, funcionarios y especialistas de forma individual, aprobados por el jefe inmediato superior, existiendo plan de trabajo anual.

Integridad y Valores Éticos: El reglamento disciplinario interno incluye el período de vigencia y chequeo, así como el convenio colectivo de trabajo debidamente actualizado y discutido con todos los trabajadores, el cual es discutido y analizado en los Consejos de Dirección con el objetivo de evaluar el cumplimiento de sus cláusulas.

Al chequear la norma: **Idoneidad Demostrada**, se pudo comprobar que la entidad cuenta con un Comité de Experto, tiene elaborados los perfiles de competencia o descripciones de los puestos de trabajo por cada uno de los cargos y actualizado el inventario de competencia y necesidades de capacitación de los trabajadores, así como el Plan Anual de Capacitación.

La entidad cuenta con todos los Manuales de Procedimientos, debidamente aprobados por la máxima dirección y para cada uno de los procesos que se desarrollan en la entidad.

El Plan de Seguridad Informática se encuentra conformado y actualizado aunque se encuentra en proceso de aprobación.

La plantilla de cargo se encuentra debidamente aprobada y la entidad cuenta con el organigrama, tiene identificados los procesos y actividades a realizar en correspondencia con sus funciones aprobadas en su objeto social.

Por todo lo anterior se considera cumplida la norma de: **Estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad.**

Políticas y prácticas en la Gestión de Recursos Humanos: Se comprobó que la entidad tiene elaborados los procedimientos para cumplir las políticas y prácticas en la gestión recursos

humanos, dentro de estos los establecidos para la captación, selección y aprobación del personal, que garantizan que los candidatos seleccionados posean el nivel de preparación y experiencia en correspondencia con los requisitos y competencias exigidas para la ocupación del cargo.

Se constató que las actas de las reuniones del Comité de Expertos se conservan y existe evidencia documental de la constitución del Órgano de Justicia Laboral de Base y del procedimiento de bienvenida a nuevos trabajadores.

Al chequear el cumplimiento de las normas del **Componente Gestión y Prevención de Riesgo** se pudo comprobar lo siguiente: la entidad posee mecanismos que le permiten captar e informar oportunamente los cambios que se operan tanto en su ambiente interno como externo, comunicar las nuevas disposiciones legales, los cambios en las condiciones del mercado y de índole económica, opiniones de usuarios y de trabajadores.

Está conformado el grupo para realizar la identificación, análisis y evaluación de los riesgos, los que se encuentran identificados en cada una de las áreas, realizándose en cada una de estas análisis y evaluación cualitativo y cuantitativo de los mismos, existiendo informe en el que se expone su identificación, análisis y evaluación. Este proceso de indagación permite considerar cumplida la norma: **Identificación de riesgos y detección del cambio**.

Determinación de los objetivos de control: En la agencia se efectuó reunión con los trabajadores de cada una de las áreas, presidida por el Jefe de Agencia con la finalidad de definir los objetivos de control y las medidas necesarias a aplicar de acuerdo con el informe presentado de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.

Prevención de Riesgos: El Plan de Prevención de Riesgos se encuentra elaborado tanto de la entidad en general como por cada una de las áreas, comprobando que este cumple en cuanto su formato y estructura con lo establecido en la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba. Además existe evidencia documental de su aprobación por el consejo de dirección, mediante acta emitida por este órgano colegiado y de la programación para el seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas contempladas en el mismo.

La Agencia de Correo realiza revisiones al Plan de Seguridad y Protección y al Plan de Seguridad Informática con la finalidad de determinar posibles riesgos y adoptar las medidas necesarias, incluyendo estos datos en el Plan de Prevención de Riesgos de la entidad.

Al verificar el cumplimiento de las normas del **Componente Actividades de Control** se detectaron incumplimientos en algunas de sus normas, a continuación se detallan:

Se incumple la Norma: **Coordinación entre áreas, separación de tareas, responsabilidades y niveles de autorización**, al existir una unidad adscripta ubicada en Espartaco en la que labora una empleada que realiza varias funciones, incumpléndose el principio de separación de tareas. Existe evidencia documental de las acciones de control realizadas por la entidad para evitar posibles manifestaciones de delitos y hechos de corrupción. Este riesgo se encuentra identificado en el Plan de Prevención de Riesgos de la entidad.

Se evidenció que la entidad cuenta con controles que garantizan el cumplimiento de las actividades en correspondencia con su objeto social, además de poseer los manuales de procedimientos y reglamentos de las diferentes actividades que se desarrollan en este sector.

Se encuentran establecidas las firmas autorizadas para cada una de las transacciones que así lo requieran, así como los niveles de autorización de acuerdo con el reglamento orgánico y el manual de funcionamiento vigente.

Se comprobó que se incumple la Norma: **Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos**, criterio que se sustenta al detectar diferencias faltantes y sobrantes en prueba física realizada a los Activos Fijos Tangibles y que según verificaciones efectuadas datan desde períodos anteriores, no existiendo con lo informado en los estados financieros respecto al valor de estos activos.

La norma: **Acceso restringido a los recursos, activos y registros**, no se cumple toda vez que el área de venta denominada ventanillo, donde se prestan servicios propios de la actividad, no cuenta con las condiciones adecuadas, pues no está delimitada ni enrejada, por lo que carece de protección.

La norma: **Rotación del personal en las tareas claves** se cumple, toda vez que la entidad tiene implementado la rotación del personal, aunque se debe señalar que no existe evidencia documental del plan establecido para ello.

Al verificar el cumplimiento de la Norma: **Control de las Tecnologías de la Información**, se comprobó que esta se incumple al detectar que se encuentran desactualizadas las protecciones contra programas malignos, este es uno de los aspectos contemplados en el Plan de Seguridad Informática.

Se comprobó que la entidad tiene establecidos los indicadores de rendimiento y de desempeño de acuerdo con sus características y su objeto social, lo que permite al personal facultado evaluar de forma adecuada a los trabajadores y verificar los indicadores formadores y condicionantes establecidos en los sistemas de pagos aprobados, por lo que se cumple la norma **Indicadores de rendimiento y de desempeño**

En el componente **Información y Comunicación** se verificó el cumplimiento de la norma: **Sistema de Información, Flujo y Canales de Comunicación**, comprobando que la entidad tiene

conformado el flujograma de la información y está definido para cada una de las áreas de trabajo la información a emitir, facilitando su cumplimiento eficazmente.

Al evaluar el cumplimiento de la norma: **Rendición de Cuentas** se comprobó que existen mecanismos para la rendición de cuenta de directivos, ejecutivos y funcionarios de la agencia. La entidad cuenta con el plan o cronograma y una guía para desarrollar este proceso, existiendo evidencias de su cumplimiento.

Las normas del componente **Supervisión y Monitoreo se cumplen en su totalidad**, la entidad cuenta con la Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno como mecanismo de autocontrol y a su vez tiene elaborado un plan de medidas de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación de la misma. Además existe expediente de acciones de control, cumpliendo de esta forma la norma: **Evaluación y Determinación de la Eficacia del Sistema de Control Interno**.

En la agencia existe acta donde consta la constitución del Comité de Prevención y Control, el que está presidido por el máximo directivo de la entidad, en este caso el Jefe de Agencia. Se elaboró un cronograma para sus reuniones y el plan temático de este y existe evidencia del análisis del Plan de Prevención de Riesgos de la entidad.

2.4 La Guía de Autocontrol y sus principales características.

A partir de la puesta en vigor el 18 de Marzo del 2011 de la Resolución No. 60 dictada por la Contraloría General de la República de Cuba, relativa a las Normas del Sistema de Control Interno, la cual salió publicada en la gaceta extraordinaria No. 13 de fecha 3 de marzo del año 2011, fue necesario reestructurar la Guía de autocontrol en función de los reajustes de la citada ley.

La nueva guía vigente contiene elementos esenciales que permiten evaluar el sistema de control implementado en la entidad y por tanto constituye una herramienta de trabajo para alcanzar la máxima eficacia en los sistemas de dirección y gestión administrativa, por lo que constituye un elemento importante dentro de la capacitación de los cuadros y dirigentes administrativos de la empresa.

En la Ley 107 de fecha 1 de agosto de 2009 de la Asamblea Nacional del Poder Popular, donde se aprueba la creación, integración, misión y objetivos de la Contraloría General de la República de Cuba, en el artículo 11 del Capítulo I "Disposiciones Generales", a los efectos de su aplicación, se define el Sistema de Control Interno como las acciones establecidas por la legislación especial en esta materia, que se diseñan y ejecutan por la administración, para asegurar la consecución de los objetivos siguientes:

- a. Proteger y conservar el patrimonio contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilícito.
- b. Asegurar confiabilidad y oportunidad en la información que se recibe o se brinda.

- c. 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.
- d. Cumplir con el ordenamiento jurídico.
- e. 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.

2.4.1 Guía de Autocontrol por componentes y normas de acuerdo con lo establecido en la Resolución 60/2011 de la Contraloría general de la República de Cuba

En la Agencia de Correos se verificaron los siguientes temas:

Actividad fundamental: Objetivos y Planes de Trabajo

Caja y Banco

Activos Fijos Tangibles

Inventario

Nóminas

Tecnología de la Información

Teniendo en cuenta las características de la entidad y el diagnóstico realizado se propone la siguiente Guía de Evaluación del Sistema de Control Interno:

COMPONENTE “AMBIENTE DE CONTROL”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual			
1.	Están definidos los objetivos de trabajo.			
2.	Está elaborado el plan de trabajo anual de la entidad.			
3.	Este plan de trabajo responde a la instrumentación de las actividades recogidas en el Plan de Actividades Principales del Órgano u Organismo al			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	que se subordina y a las propias de la entidad.			
4.	Están definidos por cada área los procesos y actividades a realizar para dar cumplimiento a lo anterior, a partir de las funciones generales y específicas de éstas.			
5.	Para la elaboración de los planes de trabajo, según corresponda, se tiene en cuenta: la misión, los objetivos de trabajo de la entidad, las funciones definidas de cada área y de cada puesto de trabajo y las actividades a realizar en cada proceso o subproceso.			
6.	Se analiza en los diferentes niveles de la organización el cumplimiento de la planeación y se adoptan las medidas que corresponden.			
7.	Cada área elabora su plan de trabajo mensual, a partir del plan de trabajo anual de la entidad.			
8.	Se realizan puntualizaciones mensuales de los planes de trabajo en todos los niveles de dirección, para precisar o ajustar las tareas aprobadas en el plan anual, introducir las nuevas que surjan, así como las que puedan ser indicadas por los jefes correspondientes.			
9.	Los jefes de las áreas con sus trabajadores se reúnen para orientar las tareas que se deben realizar en el próximo mes.			
10.	El plan de trabajo mensual de cada área refleja las actividades previstas para el mes, así como nuevas tareas surgidas en ese período.			
11.	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			
12.	Concluido el mes, los jefes de las áreas se reúnen individual o colectivamente con sus trabajadores para analizar el cumplimiento de las tareas; teniendo en cuenta la calidad y oportunidad de las mismas.			
13.	Se informa a los niveles correspondientes y a las organizaciones políticas y de masa de la entidad el cumplimiento de los planes de trabajo.			
14.	Está definido el presupuesto anual y se analiza con los trabajadores			
Integridad y valores éticos				
15.	Se ha desarrollado un programa de formación de cultura ética de la entidad, donde se les hace conocer a los trabajadores los valores éticos definidos y la importancia de su cumplimiento.			
16.	Cuenta la entidad con el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.			
17.	Los cuadros tienen firmado el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.			
18.	Cuenta la entidad con un Código de Conducta Específico, en el que se exponen los valores éticos que deben cumplir los trabajadores considerados en el mismo.			
19.	Conocen los cuadros y trabajadores lo que está establecido en el Reglamento Disciplinario de la entidad.			
20.	Los cuadros y trabajadores discutieron y aprobaron en Asamblea el Reglamento Disciplinario de la entidad.			
21.	Cuenta la entidad con el Convenio Colectivo de Trabajo.			
22.	El Convenio Colectivo de trabajo se elabora conjuntamente entre la administración y la organización sindical.			
23.	Los trabajadores emiten criterios sobre lo planteado en el Convenio Colectivo de trabajo antes de ser aprobado.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Idoneidad Demostrada			
24.	Están elaborados los perfiles de competencia de acuerdo a los datos que exige la legislación vigente del MTTS.			
25.	Están definidos de forma clara y explícita los contenidos de trabajo de cada cargo, a partir de las funciones asignadas a los mismos.			
26.	Están definidas las actividades o tareas básicas que debe realizar cada trabajador, según su cargo, para dar cumplimiento a los contenidos mencionados en el punto anterior.			
27.	Cuenta el área de Gestión de Recursos Humanos con un registro actualizado o base de datos sobre el estado general de la fuerza de trabajo.			
28.	Este registro contiene los datos que exige la resolución vigente del MTSS.			
29.	Cuenta la entidad con el diagnóstico o determinación de las necesidades de capacitación, actualizado de cada trabajador, de acuerdo a la legislación vigente.			
30.	Se elabora un resumen sobre el diagnóstico o determinación de necesidades de capacitación, por cada área de la entidad.			
31.	Se tiene en cuenta para la elaboración de plan individual de capacitación, de cada trabajador, el diagnóstico o determinación de las necesidades de capacitación que se elaboró para cada uno y los resultados de las evaluaciones de desempeño.			
32.	El plan anual de capacitación se confecciona a partir de la integración del diagnóstico o determinación de las necesidades de capacitación y el plan individual de capacitación.			
33.	En el último trimestre de cada año se elabora el plan anual de capacitación de la entidad.			
34.	El plan de capacitación y desarrollo de los recursos humanos se discute y analiza con la organización sindical, se aprueba por el Consejo de Dirección de la entidad y forma parte del Convenio Colectivo de Trabajo.			
35.	Trimestralmente se evalúa, por la dirección de la entidad, el cumplimiento del plan de capacitación aprobado, a partir del cumplimiento del inicio y terminación de las acciones de capacitación previstas; la participación real de los trabajadores previstos a matricular en cada acción y los matriculados; el aseguramiento material, humano y financiero; la evaluación del impacto logrado en el proceso de producción y servicios de la entidad; y las principales dificultades y medidas para resolverlas.			
36.	Se desarrollan actividades de capacitación en las diferentes áreas, en función de las deficiencias detectadas en el cumplimiento de las funciones asignadas.			
37.	Se encuentra incluido en la capacitación de los trabajadores las normas del sistema de control interno.			
38.	Se realiza las evaluaciones de desempeño a los trabajadores.			
39.	Para la evaluación del desempeño se tiene en cuenta los indicadores establecidos en la legislación vigente.			
40.	Está constituido el Comité de Expertos, según corresponda y hay evidencia del funcionamiento del mismo.			
41.	Para la selección del personal, en el Comité de Expertos, se tiene en cuenta el nivel de preparación y experiencia que debe poseer el candidato de acuerdo con los requisitos y perfiles exigidos.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
42.	Una vez incorporado a la entidad, el trabajador de nuevo ingreso cuenta con los manuales de funcionamiento, procedimientos y otros necesarios para el desarrollo de sus funciones.			
43.	Se le brinda orientación, capacitación y adiestramiento al trabajador de nuevo ingreso, para que éste pueda desempeñar su trabajo.			
	Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad			
44.	Cuentan con la disposición que aprueba la constitución de la entidad y su objeto social, empresarial o encargo estatal.			
45.	Cuenta con la disposición que aprueba la plantilla de cargos de la misma.			
46.	Está conformado un reglamento orgánico o manual de funcionamiento según corresponda.			
47.	Está conformado un manual de procedimientos.			
48.	Están definidas las funciones generales y específicas de cada área.			
49.	Las funciones específicas dan respuesta a cada una de las funciones generales.			
50.	Las funciones de cada cargo, que se reflejan en el perfil de competencia, dan respuesta las funciones del área a la que pertenece dicho cargo.			
51.	Están definidas las atribuciones y obligaciones de cada cargo.			
52.	La estructura está definida a partir de las funciones de la entidad.			
53.	Se mantienen actualizados los documentos relativos a: <ul style="list-style-type: none"> – plantilla aprobada y cubierta – estructura organizativa (organigrama de la entidad). 			
54.	Existe una adecuada relación jerárquica entre los puestos.			
55.	Cuenta con las disposiciones que aprueban la constitución de los órganos de dirección y consultivos.			
56.	Los cuadros, dirigentes, funcionarios y trabajadores designados cuentan con las resoluciones de nombramientos.			
57.	Posee el certificado de inscripción en el Registro de Empresas y Unidades Presupuestadas.			
58.	Los cuadros y dirigentes han establecido los límites para la delegación de autoridad formal y responsabilidades a sus subordinados, en correspondencia con los procesos, subprocesos, actividades y operaciones que desarrolla éstos.			
59.	Se supervisa el trabajo y los resultados de los subordinados a los cuales se les delegó autoridad.			
	Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos			
60.	Está implementada la Norma Cubana del Sistema de Gestión Integrado del Capital Humano.			
61.	Cuenta la entidad con un registro de personal donde se controlan los aspirantes interesados en ingresar a la entidad para ocupar cargos.			
62.	Cuenta la entidad con un procedimiento documentado para el proceso de selección de los trabajadores.			
63.	Se cumple con las prioridades a tener en cuenta, en el proceso de selección, en correspondencia con la política de empleo aprobada.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
64.	Está elaborado el programa de acogida a los nuevos trabajadores, que garantice su iniciación laboral y desarrollo.			
65.	Se cumple con lo establecido en la legislación, con respecto al período de prueba, para evaluar que el trabajador posee la idoneidad y competencia para el desempeño del cargo que aspira a ocupar.			
66.	Se cumplen las normativas establecidas para la contratación del personal.			
67.	Está elaborado y aprobado, por el nivel correspondiente, el Reglamento de estimulación donde se definen los trabajadores y áreas que abarca el sistema de estimulación que se utiliza y el procedimiento para su aplicación.			
68.	Se aplican, controlan y evalúan los sistemas de pago por rendimiento, así como sus resultados y se rinde cuentas periódicamente ante los organismos superiores y el colectivo de trabajadores.			
69.	Se mantienen actualizados y correctamente archivados, los documentos de administración de recursos humanos que se detallan a continuación:			
	a) Plantilla de cargos.			
	b) Convenio Colectivo de Trabajo.			
	c) Reglamento Disciplinario Interno.			
	d) Expediente laboral del trabajador y las hojas resumen.			
	e) Acta de elección de los Órganos de Justicia Laboral de Base.			
	f) Acta de creación del Comité de Expertos.			
	g) Levantamiento de riesgos y programa de prevención, relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.			
	h) Plan de capacitación y desarrollo.			
	i) Sistemas de pago aprobados y sus reglamentos.			
j) Reglamentos de la estimulación.				
k) Resultado de inspecciones realizadas.				
70.	Existen mecanismos para propiciar el cumplimiento de las políticas relativas al personal emitidas por la entidad.			
71.	Cuenta la entidad con todas las regulaciones legales establecidas para la ejecución y desarrollo de las actividades vinculadas con la misma.			
Total por respuestas				

COMPONENTE “GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Identificación del riesgo y Detección del Cambio			
72.	Están identificados y se analizan periódicamente los riesgos internos y externos de cada proceso, actividad y operación, que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.			
73.	Para la identificación de riesgos fueron consultados los siguientes			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	documentos (según corresponda): <ul style="list-style-type: none"> - Expediente de las acciones de control realizadas. - Control de tramite y respuestas de las quejas y denuncias. - Análisis de matriz DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades). - Planteamientos en los procesos de rendición de cuentas. - Estados de opinión de la población. - Planteamiento de los trabajadores en las asambleas de afiliados. - Informes de balance de trabajo anual. - Criterios aportados por las organizaciones políticas y de masas del centro. - Información sobre ilegalidades y presuntos hechos delictivos y de corrupción. - Resultado de reuniones de intercambio de experiencias. - Resultados de encuestas realizadas. - Análisis del organigrama de la entidad. - Diagramas de flujos. - Manuales. - Contratos. - Otras fuentes. 			
74.	Están identificadas las posibles causas que pueden condicionar la ocurrencia de dichos riesgos. Estas causas deben estar determinadas para cada riesgo de forma independiente.			
75.	Para la identificación de los factores internos se tuvo en cuenta: la estructura organizativa, composición de los recursos humanos, procesos productivos o de servicios y de tecnología, entre otros.			
76.	Para la identificación de los factores externos se tuvo en cuenta los: económico - financieros, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos.			
77.	Está determinada la frecuencia o probabilidad de ocurrencia en el año, de cada riesgo identificado.			
78.	Está determinada la posible pérdida o el impacto ocasionado por cada riesgo identificado.			
79.	Fueron evaluados los riesgos teniendo en cuenta la frecuencia o probabilidad de ocurrencia y la posible pérdida o impacto ocasionado.			
80.	Se determinó la importancia relativa del riesgo, valorándose la incidencia del mismo en baja, media o alta.			
	Determinación de los objetivos de control			
81.	Tiene definido los objetivos de control que se desean alcanzar a partir de los riesgos identificados.			
82.	Se han aplicado las medidas necesarias para lograr los objetivos de control y el cumplimiento de los procedimientos.			
83.	Tienen las actas de las reuniones por colectivos de áreas, direcciones o departamentos según corresponda, donde se realizaron los diagnósticos para la determinación de los objetivos de control.			
84.	Esas reuniones fueron presididas por la máxima autoridad del lugar, el dirigente sindical y los representantes de las organizaciones políticas y participaron los integrantes del grupo que realizó la identificación y análisis de riesgos a nivel de la organización			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
85.	Esas reuniones fueron antecedidas de un trabajo de información y preparación de los trabajadores donde se les explicó el procedimiento a seguir para su desarrollo.			
	Prevención de riesgos			
86.	Está elaborado el Plan de Prevención de Riesgos por áreas y el de la entidad.			
87.	Están definidas por cada riesgo las medidas que deben dar cumplimiento a los objetivos de control esperados.			
88.	Se incluyen los riesgos más importantes del Plan de Seguridad Informática en el Plan de Prevención de Riesgos.			
89.	Se incluyen los riesgos más importantes del Plan de Seguridad y Protección Física en el Plan de Prevención de Riesgos.			
90.	Se revisa el cumplimiento de las medidas del Plan de Prevención de Riesgos en la fecha en que corresponde su verificación.			
91.	En el Plan de Prevención de Riesgos se han considerado los hechos de indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción que pueden derivarse de cada riesgo identificado.			
92.	Se actualiza el Plan de Prevención de Riesgos; a partir del análisis realizado de cambios ocurridos en el ambiente interno y externo, que provocan variación de los riesgos.			
93.	Se analiza y actualiza, periódicamente, el Plan de Prevención de Riesgos con la participación de los trabajadores, dejando evidencias de estas acciones.			
94.	Se considera el autocontrol como una medida más en el plan de Prevención de Riesgos			
	Total por respuestas			

COMPONENTE “ACTIVIDADES DE CONTROL”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización			
95.	Están definidas en el Reglamento orgánico o Manual de funcionamiento las relaciones entre las áreas.			
96.	Están establecidos en los procedimientos: la aprobación, autorización, supervisión y evaluación de cada proceso, actividades y operación.			
97.	Está definida la información y servicio que se recibe o presta, dada la relación entre áreas, direcciones y departamentos.			
98.	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.			
99.	En los casos donde no se cumple la división de tareas y responsabilidades, se han definido la forma de control y supervisión.			
100.	Están identificados los responsables colaterales de los procesos, actividades y operaciones, cuando se detectan deficiencias y violaciones en los controles realizados.			
101.	Está realizado el levantamiento de las relaciones de familiaridad y en este se encuentran identificadas las relaciones que afectan la contrapartida.			
102.	Se ha elaborado el plan de acción para dar solución a las relaciones de			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	familiaridad cuando se afecta la contrapartida.			
103.	Se adoptan medidas cuando se detectan deficiencias y violaciones, fijando la responsabilidad en quien corresponda.			
104.	Las operaciones que se realizan cuentan con la autorización de la autoridad facultada.			
105.	Las operaciones deben quedar específicamente definidas, documentadas, asignadas y comunicadas al responsable de su ejecución.			
106.	Están definidas las firmas autorizadas para las diferentes operaciones de la entidad.			
	Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos			
107.	Todas las transacciones, operaciones y hechos económicos cuentan con un soporte documental demostrativo, fiable y que garantice la trazabilidad de la misma.			
108.	Se analizan los gastos incurridos por elementos, así como cualquier otra clasificación que se requiera; a través del modelo Análisis de Gastos.			
109.	Se adjuntan a los comprobantes de operaciones los documentos, papeles de trabajo u otros justificantes que respalden aquellas operaciones que no se recogen en ningún registro específico.			
110.	Los registros, submayores y otros modelos que se utilizan en contabilidad, cumplen con los datos obligatorios establecidos en la legislación vigente.			
111.	Se salvaguardan las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores.			
112.	Los manuales técnicos y de funcionamiento se aprueban por la máxima autoridad de la entidad.			
113.	La documentación de la entidad se encuentra en formato impreso o en digital, según se determine por la entidad, salvo lo que expresamente se regule por el órgano u organismo rector.			
114.	Están registrados las transacciones o hechos económicos conforme a lo establecido en la legislación vigente, en el momento de su ejecución, para garantizar su relevancia, oportunidad y utilidad.			
115.	El Balance de Comprobación de Saldos, concuerda con lo escrito en los submayores, documentos primarios y cuentas correspondientes.			
116.	Los modelos "Estado de Situación" y "Estado de Resultado" coinciden con los saldos de las cuentas del Balance de Comprobación de Saldos.			
117.	En los procedimientos conformados para el desarrollo de los procesos, subprocesos y actividades están definidos los controles necesarios para enfrentar los riesgos identificados.			
118.	Tienen establecidos contratos para sus relaciones de económicas con otras entidades.			
119.	Los contratos cumplen con lo establecido en la legislación vigente.			
120.	Existe correspondencia entre lo contratado, recibido y pagado.			
121.	Se ha habilitado un Expediente de las acciones de control que contenga los documentos donde se muestren los resultados de las acciones de control realizadas, incluidas las auditorías, inspecciones, comprobaciones y verificaciones que realicen las entidades facultadas para ello, así como los planes de acción adoptados para erradicar las infracciones señaladas y referencia a las medidas disciplinarias, administrativas o de otro tipo			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	aplicadas en respuesta a las acciones de control.			
122.	El Expediente de las acciones de control, cumple con lo establecido en la legislación vigente.			
123.L	Existen documentos que acrediten que los sistemas contables-financieros soportados en las tecnologías de la información, están certificados por los ministerios de Finanzas y Precios y de Informática y Comunicaciones.			
124.	Ha elaborado la entidad modelos adicionales a los que establece la legislación vigente, para el desarrollo de algunos de sus procesos.			
125.	Esos modelos adicionales aparecen incluidos en los procedimientos conformados para el desarrollo de dichos procesos.			
Acceso restringido a los recursos, activos y registros				
126.	Tienen procedimientos de seguridad para proteger los recursos, activos, registros y comprobantes.			
127.	Están definidos los niveles de acceso a las áreas y dependencias, así como en el horario que se establece este permiso.			
128.	Se revisa que se cumplan los niveles de acceso a las áreas y dependencias.			
129.	Los trabajadores portan durante toda la jornada laboral los solapines de identificación.			
130.	Los visitantes portan durante su estancia en la entidad, los pases u otras identificaciones emitidas a la entrada de ésta.			
131.	Existe un registro actualizado que lleve el control de los visitantes de la entidad.			
132.	Existe un mecanismo de protección adecuado en cada una de las áreas de la entidad según corresponda, mediante cercas perimetrales, vallas, rejas, cerraduras, mecanismos electrónicos, etc.			
133.	Las puertas de almacenes y fábricas se mantienen debidamente cerradas en los días y horas no laborales o en otros casos de interrupción del trabajo.			
134.	Las llaves de los locales de la entidad son controladas por el personal debidamente autorizado.			
135.	Los almacenes y fábricas deben estar en su exterior provistos por ventanas, claraboyas, ventíleles, extractores de aires, etc. debidamente enrejados; así como la existencia de buena iluminación.			
136.	Están identificadas las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes y estas tienen firmadas las Actas de Responsabilidad.			
137.	Las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes; rinden cuenta de su custodia y utilización.			
138.	Los activos de valor tienen asignado a un responsable para su custodia.			
139.L	Los activos de valor están adecuadamente protegidos; a través de seguros, almacenaje, sistemas de alarmas, pases para acceso, etc.			
140.	Los activos de valor están debidamente registrados y periódicamente se cotejan las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia.			
141.	Se tiene en cuenta el nivel de vulnerabilidad del activo para establecer la frecuencia de su comprobación.			
Rotación del personal en las tareas claves				
142.	Existe un plan de rotación del personal que tiene a cargo las tareas con mayor probabilidad de comisión de irregularidades.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
143.	Este plan de rotación contiene: la tarea clave, el período que debe durar la rotación, la fecha en que comienza la rotación, la tarea nueva que se va a efectuar, el nombre y cargo de la persona que realiza y el de la que realizará la tarea clave.			
144.	Los trabajadores a cargo de dichas tareas se emplean periódicamente en otras funciones.			
145.	Existe evidencia documental de la rotación sistemática del personal en dichas tareas.			
146.	En el caso de contar con pocos trabajadores y dificultarse el cumplimiento de esta norma, se aumenta la periodicidad de las acciones de supervisión y control.			
Control de las Tecnologías de la Información				
147.	Existen políticas, normas y procedimientos escritos para la planificación, ejecución, evaluación y control del uso de las tecnologías de Información para el logro de los objetivos de la entidad.			
148.	El o los responsables de la Seguridad Informática conocen sus funciones			
149.	Existe un Plan de Seguridad Informática para proteger la integridad, confiabilidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de la información.			
150.	Se cumple el plan de Seguridad Informática y el mismo se actualiza ante cambios de personal, locales, tecnologías, aplicaciones o servicios; la aparición de nuevas amenazas o la variación de la probabilidad de ocurrencia de alguna de las existentes			
151.	El plan de Seguridad Informática de la entidad contempla la protección contra programas malignos en todas las PC y los servicios principales de la Red como el correo, servicios de navegación por Internet y otros servicios susceptibles a los mismos.			
152.	Cuentan con un antivirus nacional como garantía a responder a ataques víricos personalizados para la entidad o para el país.			
153.	Están definidos por escrito los datos y programas que son necesarios mantener con respaldo, así como la frecuencia con se deben realizar los mismos			
154.	Existen procedimientos escritos para garantizar la buena conservación de las copias de resguardo, durante su almacenamiento.			
155.	El administrador de la red cumple con sus obligaciones relacionadas con la Seguridad Informática de acuerdo a la legislación vigente.			
156.	Si existe administración remota, esta se realiza de forma segura según lo indicado en las disposiciones vigentes.			
157.	Existen procedimientos de verificación periódica de la seguridad de la red, para detectar posibles vulnerabilidades o se realizan pruebas de penetración o hackeos éticos contratados por <u>entidades autorizadas</u> para solucionar las vulnerabilidades.			
158.	La arquitectura y la configuración de los diferentes componentes de seguridad de una red y la implementación de sus servicios estarán en correspondencia con las políticas definidas y aprobadas para su empleo.			
159.	Se prohíbe la adición de algún equipo o la introducción de cualquier tipo de software en una red, ya sea a través de soportes removibles o mediante acceso a redes externas, sin la autorización de la dirección de la entidad, garantizando su compatibilización con las medidas de seguridad establecidas para la protección de dicha red.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
160.	Se cumplen de acuerdo a la legislación vigente, las medidas necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que recibe y oferta.			
161.	En el Plan de Seguridad Informática aparecen determinadas las áreas o zonas controladas con requerimientos específicos, protegidas por un perímetro de seguridad definido en dependencia de la importancia de los bienes informáticos contenidos en ellas y su utilización de acuerdo a la legislación vigente.			
162.	En las áreas controladas existe control de acceso para garantizar la entrada solo a personas autorizadas.			
163.	En estas áreas se controla la posibilidad de daño por fuego, inundaciones y otras formas de desastre natural o artificial.			
164.	El equipamiento instalado en las áreas controladas está protegido contra fallas de alimentación y otras anomalías eléctricas, incluyendo el uso de fuentes de alimentación alternativas para los procesos que deban continuar en caso de un fallo de electricidad prolongado, siendo ubicado y protegido de manera que reduzca los riesgos.			
165.	Se aplican medidas alternativas que permitan la protección de estos medios e impidan su empleo para cometer acciones malintencionadas.			
166.	Existen procedimientos escritos para garantizar que todas las tecnologías de información, independientemente de su importancia, estén protegidas contra alteraciones o sustracciones, ya sea de éstas o sus componentes, así como de la información que contienen. Se controla hasta nivel de componente			
167.	Se cumplen procedimientos para proteger la información contenida en equipos destinados a ser dados de baja u otras funciones.			
168.	Los dispositivos de almacenamiento que contengan información crítica para la entidad son destruido físicamente o sobrescritos completamente en lugar de borrarlos como usualmente se hace.			
169.	Los cables de alimentación o de comunicaciones que transporten datos o apoyen los servicios de información se protegen contra la interceptación o el daño.			
170.	Los cables de alimentación están separados de los cables de comunicaciones para evitar la interferencia.			
171.	Se garantiza que el equipamiento reciba el mantenimiento correcto de acuerdo con los intervalos de servicio y especificaciones recomendados por el fabricante para asegurar su disponibilidad e integridad.			
172.	En caso de necesidad de envío de equipamiento fuera de las instalaciones para que reciban mantenimiento, se realizará en correspondencia con los procedimientos establecidos para ello, observando las regulaciones establecidas en el país en materia de protección a la información.			
173.	Se realizan inspecciones sorpresivas para detectar las extracciones no autorizadas de bienes informáticos.			
174.	Al determinar las responsabilidades en las áreas informáticas se ha tenido en cuenta el principio de separación de funciones, considerando aquellas tareas que no deben ser realizadas por una misma persona, a fin de reducir oportunidades de modificación no autorizada o mal uso de los sistemas informáticos.			
175.	Se prohíbe la introducción de nuevos sistemas informáticos, actualizaciones y nuevas versiones, sin que sean aprobados a partir de su correspondencia			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	con el sistema de seguridad establecido y las necesidades de la entidad.			
176.	<p>Cuentan con procedimientos definidos que garantizan las acciones para cubrir las brechas de seguridad y la corrección de los errores del sistema de acuerdo a la legislación vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – solo el personal claramente identificado y autorizado tenga acceso a sistemas en funcionamiento y a los datos; – todas las acciones de emergencia tomadas sean documentadas detalladamente; – la acción de emergencia sea reportada a la dirección y realizada de manera ordenada. 			
177.	En los sistemas en que es posible el acceso por múltiples usuarios se dispone para cada uno de ellos de un identificador de usuario personal y único; al que responden por las acciones que con ellos se realicen.			
178.	La asignación de identificadores de usuarios en los sistemas (sistemas operativos, sistemas de aplicación, páginas web, bases de datos, etc.), se realiza a partir de un procedimiento que incluye la notificación del jefe inmediato del usuario, solicitando el permiso de acceso y definiendo los derechos y privilegios. En caso de terminación de la necesidad del uso de los sistemas por el cese de la relación laboral u otras causas, se procede de forma análoga para la eliminación del identificador de usuario, o a la restricción de los niveles de acceso.			
179.	<p>Se cumplen los requisitos definidos en la legislación vigente acerca de la asignación de contraseñas.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Serán privadas e intransferibles. – Su estructura, fortaleza y frecuencia de cambio estarán en correspondencia con el riesgo estimado para el acceso que protegen. – Combinarán en todos los casos letras y números sin un significado evidente, con una longitud mínima de 6 caracteres. – No pueden ser visualizadas en pantalla mientras se teclean. – No pueden ser almacenadas en texto claro (sin cifrar) en ningún tipo de tecnologías de información. 			
180.	<p>Los sistemas de aplicación deben contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La posibilidad de ser modificado y/o actualizado a versiones superiores, – la documentación y los ficheros fuentes; – Manuales de usuario y manuales de explotación. – Ayuda en línea para facilitar el trabajo de los usuarios. 			
181.	Tienen definida una estrategia ante incidentes o violaciones de la seguridad en correspondencia con la importancia de los bienes informáticos que posea y las alternativas a emplear.			
182.	Tienen definidas medidas y procedimientos para garantizar la continuidad, el restablecimiento y la recuperación de los procesos informáticos.			
183.	Al producirse un incidente o violación, se reporta la información oportunamente a la OSRI y a la instancia superior de la entidad, de acuerdo a la importancia de la misma.			
Indicadores de desempeño				
184.	Están establecidos indicadores cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño del personal.			
185.	Existen procedimientos escritos de cómo aplicar los indicadores de desempeño.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Total por respuestas			

COMPONENTE “INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Sistema de información, flujo y canales de comunicación			
186.	El sistema de información se diseña en concordancia con las características, necesidades y naturaleza de la entidad.			
187.	El sistema de información es flexible al cambio, o sea, se puede modificar fácilmente.			
188.	Este sistema provee información para la toma de decisiones.			
189.	El sistema de información cuenta con mecanismos de retroalimentación y de seguridad para las entradas, procesamiento, almacenamiento y salidas de la información, facilitando y garantizando su transparencia.			
190.	Se revisan los sistemas de información en forma periódica y hay evidencia que respalde su realización.			
191.	La información que se elabora tiene vinculación con la planificación, el cumplimiento del objeto social, empresarial o encargo estatal aprobado y las funciones de la entidad.			
192.	El flujo informativo circula en todos los sentidos y niveles de la entidad: ascendente, descendente, transversal y horizontal.			
193.	Está elaborado un diagrama del flujo de la información de la entidad.			
194.	Los canales y medios de comunicación permiten trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios (externos e internos).			
195.	La comunicación entre los cuadros, dirigentes y trabajadores se desarrolla de acuerdo con los valores establecidos en la entidad.			
196.	Se divulgan ampliamente al personal las medidas de control interno que se implantan en la entidad.			
197.	Se comunica a todos los trabajadores los resultados positivos y negativos de la entidad, así como las deficiencias, violaciones e irregularidades que se detectan en la misma.			
198.	Los trabajadores brindan sugerencias para mejorar los controles y son analizadas por la máxima dirección y reciben respuesta sobre las mismas.			
199.	Los cuadros y demás trabajadores realizan adecuadamente y de acuerdo con lo establecido en la entidad, el envío de mensajes.			
200.	Cuentan con adecuados mecanismos de comunicación para el reporte de quejas y denuncias por parte de los trabajadores; y se garantiza el tratamiento confidencial al reporte recibido.			
201.	Hay buena comunicación con clientes, proveedores y otras entidades.			
202.	Se comunica a todos los trabajadores los resultados positivos y negativos de la entidad, así como las deficiencias, violaciones e irregularidades que se detectan en la misma.			
203.	En los análisis que se realizan en cada área participan los trabajadores para la toma de decisiones.			
	Contenido, calidad y responsabilidad			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
204.	La información transmite la situación existente en un determinado momento, de forma confiable, oportuna, suficiente, pertinente y con la calidad requerida.			
205.	Existe un procedimiento que indique el emisor y receptor de cada dato significativo y la responsabilidad por su actuación y comunicación a quien lo utilice.			
206.	Existen políticas definidas para evaluar la calidad de la información.			
207.	No hay duplicidad en la información y en los datos.			
208.	La información que se brinda tiene el detalle adecuado, posee valor para la toma de decisiones, es correcta, actualizada, oportuna y suficiente.			
Rendición de cuentas				
209.	Los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios informan de forma integral acerca de la transparencia de su gestión, toma de decisiones y justificación de las mismas.			
210.	Existe un cronograma con las fechas de las rendiciones de cuenta.			
211.	Se guardan las actas de las rendiciones de cuenta.			
212.	En la rendición de cuenta se da a conocer los aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> – El uso, custodia y destino de los recursos; – El cumplimiento de los objetivos y metas; – El estado de cumplimiento de las tareas, en el caso de las tareas no cumplidas se explican las causas y los responsables; – Las incidencias ocurridas; – La situación financiera de la entidad; – Los resultados de la entidad en ese período; – Las deficiencias, irregularidades, ilegalidades e indisciplinas ocurridas; – Otros aspectos que se consideren necesarios y característicos de la entidad. 			
213.	Periódicamente se rinde cuenta al órgano u organismo superior al que se subordina.			
Total por respuestas				

COMPONENTE “SUPERVISIÓN Y MONITOREO”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno				
214.	Se realizan periódicamente auto evaluaciones del sistema de control interno y a partir de dichos resultados se acometen acciones como: actualizaciones de procedimientos, identificación de nuevos riesgos y adopción de medidas			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	disciplinarias, administrativas o fiscales de acuerdo a las consecuencias de dichas deficiencias			
215.	Se verifican de manera sistemática, los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas.			
216.	Se realiza por el auditor interno verificaciones de los procesos más riesgosos de la entidad.			
217.	El personal está informado acerca de los controles y nuevas disposiciones.			
218.	Se comunica a los trabajadores los cambios en la entidad sobre procesos, políticas, etc.			
219.	Se corresponden con la realidad los informes y estados financieros de la entidad y se entregan en las fechas establecidas.			
220.	Contribuye el Sistema de Control Interno al logro de la economía, eficiencia y eficacia de la entidad.			
221.	Se controla la implementación del Sistema de Control Interno en las unidades subordinadas.			
222.	El Sistema de Control Interno permite detectar el incumplimiento de la legislación y normas vigentes.			
223.	Cuando se detecta alguna deficiencia en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, se adopta oportunamente las acciones preventivas y correctivas pertinentes para su fortalecimiento, de conformidad con los objetivos y recursos disponibles.			
224.	Se verifican de manera sistemática, los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas.			
	Comité de prevención y control.			
225.	Está constituido el Comité de Prevención y Control, a través de un documento legal.			
226.	El Comité de Prevención y Control está compuesto por la máxima autoridad y lo integran funcionarios y trabajadores que gocen de respeto en el colectivo por sus conocimientos y experiencia, así como asesores jurídicos y el auditor interno en las estructuras que corresponda.			
227.	La composición, permanencia y la periodicidad de las reuniones del Comité de Prevención y Control, son definidas por la máxima autoridad que corresponda.			
228.	Existe evidencia documental del cronograma de reuniones, así como de los temas tratados, acuerdos adoptados y el seguimiento de los mismos en sus sesiones de trabajo.			
229.	El Comité de Prevención y Control coordina y orienta la divulgación, capacitación y aplicación de políticas y normas emitidas por la entidad o de carácter vinculante a la misma.			
230.	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.			
231.	El Comité de Prevención y Control chequea el adecuado funcionamiento del sistema de control interno y su mejoramiento continuo.			
232.	Se analizan y corrigen de forma oportuna las deficiencias o desviaciones ocurridas.			
233.	Se le da un tratamiento adecuado a las deficiencias detectadas en las evaluaciones que realizan la dirección, la auditoría interna, la auditoría			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	externa y demás entidades de control y fiscalización.			
234.	Existe evidencia del análisis de los resultados de las acciones de control realizadas, en el Consejo de Dirección.			
235.	Existe evidencia del análisis de los resultados de las acciones de control realizadas con los trabajadores.			
236.	Se actualiza el Plan de Prevención de Riesgos a partir de los nuevos riesgos o deficiencias detectadas en acciones de control, vinculadas con indisciplinas, ilegalidades o manifestaciones de corrupción.			
237.	La comunicación de las deficiencias se brinda en forma precisa y al funcionario que le compete.			
238.	Se analiza e implementa, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas como resultado de las acciones de control.			
239.S	Se cumple con lo que establecido en cuanto a consultar con la Unidad de Auditoría que ejecuta el trabajo, las medidas disciplinarias que se propone adoptar.			
240.	Se consulta con la unidad de auditoría el Plan de Medidas para eliminar las deficiencias detectadas en las acciones de control.			
241.	Se informa a la unidad de auditoría que ejecutó la acción de control, el estado de cumplimiento de las medidas, en el término que establece la legislación vigente.			
242.	Se adopta de inmediato las medidas necesarias ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades en la administración de los recursos o el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes.			
243.	Se actúa con la rigurosidad requerida en los casos de indisciplinas, ilegalidades y hechos que impliquen manifestaciones o presenten evidencias de actos de corrupción.			
244.	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.			
245.	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.			
Total por respuestas				

En este capítulo se realizó la caracterización de la Agencia de Correos de Palmira, se tuvieron en cuenta las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades y de acuerdo con esto se decidió evaluar el Sistema de Control Interno implementado en la organización según lo establecido en la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba, utilizando la Guía de Autocontrol de fecha 5 de enero de 2012.

Capítulo III Aplicación de la Guía de Autocontrol por componentes y normas, de acuerdo con la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba

Los cuestionarios de Control Interno son probablemente los instrumentos mas eficaces y utilizados por el personal de comprobación debido a la facilidad y rapidez con que se describe el sistema. Su uso permite descubrir todas aquellas deficiencias que con antelación fueron previstas, atendiendo a las características de la unidad y su gestión.

El autocontrol que realiza la entidad constituye una herramienta de trabajo y su aplicación debe estar en correspondencia con las características de cada entidad, garantizando la seguridad razonable de la información que brinda la entidad sobre sus operaciones, así como la trazabilidad de cada una de ellas. Las irregularidades y deficiencias que se detectan deben considerarse como riesgos en el Plan de Prevención de Riesgos, el que deberá contemplar las medidas pertinentes para garantizar su efectividad y poder 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.

3.1 Aplicación de la Guía de Control Interno

COMPONENTE “AMBIENTE DE CONTROL”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual			
1.	Están definidos los objetivos de trabajo.	X		
2.	Está elaborado el plan de trabajo anual de la entidad.	X		
3.	Este plan de trabajo responde a la instrumentación de las actividades recogidas en el Plan de Actividades Principales del Órgano u Organismo al que se subordina y a las propias de la entidad.	X		
4.	Están definidos por cada área los procesos y actividades a realizar para dar cumplimiento a lo anterior, a partir de las funciones generales y específicas de éstas.	X		
5.	Para la elaboración de los planes de trabajo, según corresponda, se tiene en cuenta: la misión, los objetivos de trabajo de la entidad, las funciones definidas de cada área y de cada puesto de trabajo y las actividades a realizar en cada proceso o subproceso.	X		
6.	Se analiza en los diferentes niveles de la organización el cumplimiento de la planeación y se adoptan las medidas que corresponden.	X		
7.	Cada área elabora su plan de trabajo mensual, a partir del plan de trabajo anual de la entidad.	X		
8.	Se realizan puntualizaciones mensuales de los planes de trabajo en todos los niveles de dirección, para precisar o ajustar las tareas aprobadas en el plan anual, introducir las nuevas que surjan, así como las que puedan ser indicadas por los jefes correspondientes.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
9.	Los jefes de las áreas con sus trabajadores se reúnen para orientar las tareas que se deben realizar en el próximo mes.	X		
10.	El plan de trabajo mensual de cada área refleja las actividades previstas para el mes, así como nuevas tareas surgidas en ese período.	X		
11.	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		
12.	Concluido el mes, los jefes de las áreas se reúnen individual o colectivamente con sus trabajadores para analizar el cumplimiento de las tareas; teniendo en cuenta la calidad y oportunidad de las mismas.	X		
13.	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		
14.	Está definido el presupuesto anual y se analiza con los trabajadores	X		
Integridad y valores éticos				
15.	Se ha desarrollado un programa de formación de cultura ética de la entidad, donde se les hace conocer a los trabajadores los valores éticos definidos y la importancia de su cumplimiento.	X		
16.	Cuenta la entidad con el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.	X		
17.	Los cuadros tienen firmado el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.	X		
18.	Cuenta la entidad con un Código de Conducta Específico, en el que se exponen los valores éticos que deben cumplir los trabajadores considerados en el mismo.	X		
19.	Conocen los cuadros y trabajadores lo que está establecido en el Reglamento Disciplinario de la entidad.	X		
20.	Los cuadros y trabajadores discutieron y aprobaron en Asamblea el Reglamento Disciplinario de la entidad.	X		
21.	Cuenta la entidad con el Convenio Colectivo de Trabajo.	X		
22.	El Convenio Colectivo de trabajo se elabora conjuntamente entre la administración y la organización sindical.	X		
23.	Los trabajadores emiten criterios sobre lo planteado en el Convenio Colectivo de trabajo antes de ser aprobado.	X		
Idoneidad Demostrada				
24.	Están elaborados los perfiles de competencia de acuerdo a los datos que exige la legislación vigente del MTTs.	X		
25.	Están definidos de forma clara y explícita los contenidos de trabajo de cada cargo, a partir de las funciones asignadas a los mismos.	X		
26.	Están definidas las actividades o tareas básicas que debe realizar cada trabajador, según su cargo, para dar cumplimiento a los contenidos mencionados en el punto anterior.	X		
27.	Cuenta el área de Gestión de Recursos Humanos con un registro actualizado o base de datos sobre el estado general de la fuerza de trabajo.	X		
28.	Este registro contiene los datos que exige la resolución vigente del MTSS.	X		
29.	Cuenta la entidad con el diagnóstico o determinación de las necesidades de capacitación, actualizado de cada trabajador, de acuerdo a la legislación vigente.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
30.	Se elabora un resumen sobre el diagnóstico o determinación de necesidades de capacitación, por cada área de la entidad.	X		
31.	Se tiene en cuenta para la elaboración de plan individual de capacitación, de cada trabajador, el diagnóstico o determinación de las necesidades de capacitación que se elaboró para cada uno y los resultados de las evaluaciones de desempeño.	X		
32.	El plan anual de capacitación se confecciona a partir de la integración del diagnóstico o determinación de las necesidades de capacitación y el plan individual de capacitación.	X		
33.	En el último trimestre de cada año se elabora el plan anual de capacitación de la entidad.	X		
34.	El plan de capacitación y desarrollo de los recursos humanos se discute y analiza con la organización sindical, se aprueba por el Consejo de Dirección de la entidad y forma parte del Convenio Colectivo de Trabajo.	X		
35.	Trimestralmente se evalúa, por la dirección de la entidad, el cumplimiento del plan de capacitación aprobado, a partir del cumplimiento del inicio y terminación de las acciones de capacitación previstas; la participación real de los trabajadores previstos a matricular en cada acción y los matriculados; el aseguramiento material, humano y financiero; la evaluación del impacto logrado en el proceso de producción y servicios de la entidad; y las principales dificultades y medidas para resolverlas.	X		
36.	Se desarrollan actividades de capacitación en las diferentes áreas, en función de las deficiencias detectadas en el cumplimiento de las funciones asignadas.	X		
37.	Se encuentra incluido en la capacitación de los trabajadores las normas del sistema de control interno.	X		
38.	Se realiza las evaluaciones de desempeño a los trabajadores.	X		
39.	Para la evaluación del desempeño se tiene en cuenta los indicadores establecidos en la legislación vigente.	X		
40.	Está constituido el Comité de Expertos, según corresponda y hay evidencia del funcionamiento del mismo.	X		
41.	Para la selección del personal, en el Comité de Expertos, se tiene en cuenta el nivel de preparación y experiencia que debe poseer el candidato de acuerdo con los requisitos y perfiles exigidos.	X		
42.	Una vez incorporado a la entidad, el trabajador de nuevo ingreso cuenta con los manuales de funcionamiento, procedimientos y otros necesarios para el desarrollo de sus funciones.	X		
43.	Se le brinda orientación, capacitación y adiestramiento al trabajador de nuevo ingreso, para que éste pueda desempeñar su trabajo.	X		
	Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad			
44.	Cuentan con la disposición que aprueba la constitución de la entidad y su objeto social, empresarial o encargo estatal.	X		
45.	Cuenta con la disposición que aprueba la plantilla de cargos de la misma.	X		
46.	Está conformado un reglamento orgánico o manual de funcionamiento según corresponda.	X		
47.	Está conformado un manual de procedimientos.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
48.	Están definidas las funciones generales y específicas de cada área.	X		
49.	Las funciones específicas dan respuesta a cada una de las funciones generales.	X		
50.	Las funciones de cada cargo, que se reflejan en el perfil de competencia, dan respuesta las funciones del área a la que pertenece dicho cargo.	X		
51.	Están definidas las atribuciones y obligaciones de cada cargo.	X		
52.	La estructura está definida a partir de las funciones de la entidad.	X		
53.	Se mantienen actualizados los documentos relativos a: <ul style="list-style-type: none"> – plantilla aprobada y cubierta – estructura organizativa (organigrama de la entidad). 	X		
54.	Existe una adecuada relación jerárquica entre los puestos.	X		
55.	Cuenta con las disposiciones que aprueban la constitución de los órganos de dirección y consultivos.	X		
56.	Los cuadros, dirigentes, funcionarios y trabajadores designados cuentan con las resoluciones de nombramientos.	X		
57.	Posee el certificado de inscripción en el Registro de Empresas y Unidades Presupuestadas.	X		
58.	Los cuadros y dirigentes han establecido los límites para la delegación de autoridad formal y responsabilidades a sus subordinados, en correspondencia con los procesos, subprocesos, actividades y operaciones que desarrolla éstos.	X		
59.	Se supervisa el trabajo y los resultados de los subordinados a los cuales se les delegó autoridad.	X		
Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos				
60.	Está implementada la Norma Cubana del Sistema de Gestión Integrado del Capital Humano.	X		
61.	Cuenta la entidad con un registro de personal donde se controlan los aspirantes interesados en ingresar a la entidad para ocupar cargos.	X		
62.	Cuenta la entidad con un procedimiento documentado para el proceso de selección de los trabajadores.	X		
63.	Se cumple con las prioridades a tener en cuenta, en el proceso de selección, en correspondencia con la política de empleo aprobada.	X		
64.	Está elaborado el programa de acogida a los nuevos trabajadores, que garantice su iniciación laboral y desarrollo.	X		
65.	Se cumple con lo establecido en la legislación, con respecto al período de prueba, para evaluar que el trabajador posee la idoneidad y competencia para el desempeño del cargo que aspira a ocupar.	X		
66.	Se cumplen las normativas establecidas para la contratación del personal.	X		
67.	Está elaborado y aprobado, por el nivel correspondiente, el Reglamento de estimulación donde se definen los trabajadores y áreas que abarca el sistema de estimulación que se utiliza y el procedimiento para su aplicación.	X		
68.	Se aplican, controlan y evalúan los sistemas de pago por rendimiento, así como sus resultados y se rinde cuentas periódicamente ante los organismos superiores y el colectivo de trabajadores.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
69.	Se mantienen actualizados y correctamente archivados, los documentos de administración de recursos humanos que se detallan a continuación:	X		
	a) Plantilla de cargos.			
	b) Convenio Colectivo de Trabajo.	X		
	c) Reglamento Disciplinario Interno.	X		
	d) Expediente laboral del trabajador y las hojas resumen.	X		
	e) Acta de elección de los Órganos de Justicia Laboral de Base.	X		
	f) Acta de creación del Comité de Expertos.	X		
	g) Levantamiento de riesgos y programa de prevención, relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.	X		
	h) Plan de capacitación y desarrollo.	X		
	i) Sistemas de pago aprobados y sus reglamentos.	X		
	j) Reglamentos de la estimulación.	X		
	k) Resultado de inspecciones realizadas.	X		
70.	Existen mecanismos para propiciar el cumplimiento de las políticas relativas al personal emitidas por la entidad.	X		
71.	Cuenta la entidad con todas las regulaciones legales establecidas para la ejecución y desarrollo de las actividades vinculadas con la misma.	X		
Total por respuestas		71		

Comprobaciones:

1. La Agencia de Correo cuenta con la carpeta legal en la que se archivan las disposiciones y la base reglamentaria de la entidad, tiene definido sus objetivos de trabajo, así como los de cada área. Los planes de trabajo mensual se elaboran por cada uno de los cuadros, funcionarios y especialistas de forma individual, aprobados por el jefe inmediato superior, existiendo plan de trabajo anual.
2. El reglamento disciplinario interno incluye el período de vigencia y chequeo, así como el convenio colectivo de trabajo debidamente, ambos están actualizados y discutidos con todos los trabajadores.
3. Los cuadros tienen firmado el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.
4. La entidad cuenta con todas las regulaciones legales establecidas para la ejecución y desarrollo de las actividades vinculadas con la misma.

Componente “Gestión y Prevención de Riesgos”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Identificación del riesgo y Detección del Cambio			
72.	Están identificados y se analizan periódicamente los riesgos internos y externos de cada proceso, actividad y operación, que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.	X		
73.	Para la identificación de riesgos fueron consultados los siguientes documentos (según corresponda): <ul style="list-style-type: none"> – Expediente de las acciones de control realizadas. – Control de trámite y respuestas de las quejas y denuncias. – Análisis de matriz DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades). – Planteamientos en los procesos de rendición de cuentas. – Estados de opinión de la población. – Planteamiento de los trabajadores en las asambleas de afiliados. – Informes de balance de trabajo anual. – Criterios aportados por las organizaciones políticas y de masas del centro. – Información sobre ilegalidades y presuntos hechos delictivos y de corrupción. – Resultado de reuniones de intercambio de experiencias. – Resultados de encuestas realizadas. – Análisis del organigrama de la entidad. – Diagramas de flujos. – Manuales. – Contratos. – Otras fuentes. 	X		
74.	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		
75.	Para la identificación de los factores internos se tuvo en cuenta: la estructura organizativa, composición de los recursos humanos, procesos productivos o de servicios y de tecnología, entre otros.	X		
76.	Para la identificación de los factores externos se tuvo en cuenta los: económico - financieros, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos.	X		
77.	Está determinada la frecuencia o probabilidad de ocurrencia en el año, de cada riesgo identificado.	X		
78.	Está determinada la posible pérdida o el impacto ocasionado por cada riesgo identificado.	X		
79.	Fueron evaluados los riesgos teniendo en cuenta la frecuencia o probabilidad de ocurrencia y la posible pérdida o impacto ocasionado.	X		
80.	Se determinó la importancia relativa del riesgo, valorándose la incidencia del mismo en baja, media o alta.	X		
	Determinación de los objetivos de control	X		
81.	Tiene definido los objetivos de control que se desean alcanzar a partir de los riesgos identificados.	X		
82.	Se han aplicado las medidas necesarias para lograr los objetivos de control y el cumplimiento de los procedimientos.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
83.	Tienen las actas de las reuniones por colectivos de áreas, direcciones o departamentos según corresponda, donde se realizaron los diagnósticos para la determinación de los objetivos de control.	X		
84.	Esas reuniones fueron presididas por la máxima autoridad del lugar, el dirigente sindical y los representantes de las organizaciones políticas y participaron los integrantes del grupo que realizó la identificación y análisis de riesgos a nivel de la organización	X		
85.	Esas reuniones fueron antecedidas de un trabajo de información y preparación de los trabajadores donde se les explicó el procedimiento a seguir para su desarrollo.	X		
	Prevención de riesgos	X		
86.	Está elaborado el Plan de Prevención de Riesgos por áreas y el de la entidad.	X		
87.	Están definidas por cada riesgo las medidas que deben dar cumplimiento a los objetivos de control esperados.	X		
88.	Se incluyen los riesgos más importantes del Plan de Seguridad Informática en el Plan de Prevención de Riesgos.	X		
89.	Se incluyen los riesgos más importantes del Plan de Seguridad y Protección Física en el Plan de Prevención de Riesgos.	X		
90.	Se revisa el cumplimiento de las medidas del Plan de Prevención de Riesgos en la fecha en que corresponde su verificación.	X		
91.	En el Plan de Prevención de Riesgos se han considerado los hechos de indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción que pueden derivarse de cada riesgo identificado.	X		
92.	Se actualiza el Plan de Prevención de Riesgos; a partir del análisis realizado de cambios ocurridos en el ambiente interno y externo, que provocan variación de los riesgos.	X		
93.	Se analiza y actualiza, periódicamente, el Plan de Prevención de Riesgos con la participación de los trabajadores, dejando evidencias de estas acciones.	X		
94.	Se considera el autocontrol como una medida más en el plan de Prevención de Riesgos	X		
	Total por respuestas	23		

Comprobaciones:

1. El Plan de Prevención de Riesgos cumple con su objetivo en cuanto a su estructura y contenido, en él están identificados los puntos vulnerables y las medidas adoptadas se consideran efectivas y posibilitan minimizar los riesgos.
2. Están identificados y se analizan periódicamente los riesgos internos y externos de cada proceso, actividad y operación, que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.
3. El Plan de Prevención de Riesgos analiza y actualiza, periódicamente, con la participación de los trabajadores, dejando evidencias de estas acciones.

COMPONENTE “ACTIVIDADES DE CONTROL”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización			
95.	Están definidas en el Reglamento orgánico o Manual de funcionamiento las relaciones entre las áreas.	X		
96.	Están establecidos en los procedimientos: la aprobación, autorización, supervisión y evaluación de cada proceso, actividades y operación.	X		
97.	Está definida la información y servicio que se recibe o presta, dada la relación entre áreas, direcciones y departamentos.	X		
98.	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		
99.	En los casos donde no se cumple la división de tareas y responsabilidades, se han definido la forma de control y supervisión.	X		
100.	Están identificados los responsables colaterales de los procesos, actividades y operaciones, cuando se detectan deficiencias y violaciones en los controles realizados.	X		
101.	Está realizado el levantamiento de las relaciones de familiaridad y en este se encuentran identificadas las relaciones que afectan la contrapartida.	X		
102.	Se ha elaborado el plan de acción para dar solución a las relaciones de familiaridad cuando se afecta la contrapartida.	X		
103.	Se adoptan medidas cuando se detectan deficiencias y violaciones, fijando la responsabilidad en quien corresponda.	X		
104.	Las operaciones que se realizan cuentan con la autorización de la autoridad facultada.	X		
105.	Las operaciones deben quedar específicamente definidas, documentadas, asignadas y comunicadas al responsable de su ejecución.	X		
106.	Están definidas las firmas autorizadas para las diferentes operaciones de la entidad.	X		
	Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos			
107.	Todas las transacciones, operaciones y hechos económicos cuentan con un soporte documental demostrativo, fiable y que garantice la trazabilidad de la misma.	X		
108.	Se analizan los gastos incurridos por elementos, así como cualquier otra clasificación que se requiera; a través del modelo Análisis de Gastos.	X		
109.	Se adjuntan a los comprobantes de operaciones los documentos, papeles de trabajo u otros justificantes que respalden aquellas operaciones que no se recogen en ningún registro específico.	X		
110.	Los registros, submayores y otros modelos que se utilizan en contabilidad, cumplen con los datos obligatorios establecidos en la legislación vigente.	X		
111.	Se salvaguardan las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores.	X		
112.	Los manuales técnicos y de funcionamiento se aprueban por la máxima autoridad de la entidad.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
113.	La documentación de la entidad se encuentra en formato impreso o en digital, según se determine por la entidad, salvo lo que expresamente se regule por el órgano u organismo rector.	X		
114.	Están registrados las transacciones o hechos económicos conforme a lo establecido en la legislación vigente, en el momento de su ejecución, para garantizar su relevancia, oportunidad y utilidad.	X		
115.	El Balance de Comprobación de Saldos, concuerda con lo escrito en los submayores, documentos primarios y cuentas correspondientes.	X		
116.	Los modelos "Estado de Situación" y "Estado de Resultado" coinciden con los saldos de las cuentas del Balance de Comprobación de Saldos.	X		
117.	En los procedimientos conformados para el desarrollo de los procesos, subprocesos y actividades están definidos los controles necesarios para enfrentar los riesgos identificados.	X		
118.	Tienen establecidos contratos para sus relaciones de económicas con otras entidades.	X		
119.	Los contratos cumplen con lo establecido en la legislación vigente.	X		
120.	Existe correspondencia entre lo contratado, recibido y pagado.	X		
121.	Se ha habilitado un Expediente de las acciones de control que contenga los documentos donde se muestren los resultados de las acciones de control realizadas, incluidas las auditorías, inspecciones, comprobaciones y verificaciones que realicen las entidades facultadas para ello, así como los planes de acción adoptados para erradicar las infracciones señaladas y referencia a las medidas disciplinarias, administrativas o de otro tipo aplicadas en respuesta a las acciones de control.	X		
122.	El Expediente de las acciones de control, cumple con lo establecido en la legislación vigente.	X		
123.L	Existen documentos que acrediten que los sistemas contables-financieros soportados en las tecnologías de la información, están certificados por los ministerios de Finanzas y Precios y de Informática y Comunicaciones.	X		
124.	Ha elaborado la entidad modelos adicionales a los que establece la legislación vigente, para el desarrollo de algunos de sus procesos.			X
125.	Esos modelos adicionales aparecen incluidos en los procedimientos conformados para el desarrollo de dichos procesos.			X
Acceso restringido a los recursos, activos y registros				
126.	Tienen procedimientos de seguridad para proteger los recursos, activos, registros y comprobantes.	X		
127.	Están definidos los niveles de acceso a las áreas y dependencias, así como en el horario que se establece este permiso.		X	
128.	Se revisa que se cumplan los niveles de acceso a las áreas y dependencias.		X	
129.	Los trabajadores portan durante toda la jornada laboral los solapines de identificación.	X		
130.	Los visitantes portan durante su estancia en la entidad, los pases u otras identificaciones emitidas a la entrada de ésta.	X		
131.	Existe un registro actualizado que lleve el control de los visitantes de la entidad.	X		
132.	Existe un mecanismo de protección adecuado en cada una de las áreas de la entidad según corresponda, mediante cercas perimetrales, vallas, rejas, cerraduras, mecanismos electrónicos, etc.		X	

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
133.	Las puertas de almacenes y fábricas se mantienen debidamente cerradas en los días y horas no laborales o en otros casos de interrupción del trabajo.	X		
134.	Las llaves de los locales de la entidad son controladas por el personal debidamente autorizado.	X		
135.	Los almacenes y fábricas deben estar en su exterior provistos por ventanas, claraboyas, ventíleles, extractores de aires, etc. debidamente enrejados; así como la existencia de buena iluminación.			X
136.	Están identificadas las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes y estas tienen firmadas las Actas de Responsabilidad.	X		
137.	Las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes; rinden cuenta de su custodia y utilización.	X		
138.	Los activos de valor tienen asignado a un responsable para su custodia.	X		
139.L	Los activos de valor están adecuadamente protegidos; a través de seguros, almacenaje, sistemas de alarmas, pases para acceso, etc.	X		
140.	Los activos de valor están debidamente registrados y periódicamente se cotejan las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia.		X	
141.	Se tiene en cuenta el nivel de vulnerabilidad del activo para establecer la frecuencia de su comprobación.		X	
Rotación del personal en las tareas claves				
142.	Existe un plan de rotación del personal que tiene a cargo las tareas con mayor probabilidad de comisión de irregularidades.		X	
143.	Este plan de rotación contiene: la tarea clave, el período que debe durar la rotación, la fecha en que comienza la rotación, la tarea nueva que se va a efectuar, el nombre y cargo de la persona que realiza y el de la que realizará la tarea clave.		X	
144.	Los trabajadores a cargo de dichas tareas se emplean periódicamente en otras funciones.	X		
145.	Existe evidencia documental de la rotación sistemática del personal en dichas tareas.	X		
146.	En el caso de contar con pocos trabajadores y dificultarse el cumplimiento de esta norma, se aumenta la periodicidad de las acciones de supervisión y control.			X
Control de las Tecnologías de la Información				
147.	Existen políticas, normas y procedimientos escritos para la planificación, ejecución, evaluación y control del uso de las tecnologías de Información para el logro de los objetivos de la entidad.	X		
148.	El o los responsables de la Seguridad Informática conocen sus funciones	X		
149.	Existe un Plan de Seguridad Informática para proteger la integridad, confiabilidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de la información.	X		
150.	Se cumple el plan de Seguridad Informática y el mismo se actualiza ante cambios de personal, locales, tecnologías, aplicaciones o servicios; la aparición de nuevas amenazas o la variación de la probabilidad de ocurrencia de alguna de las existentes	X		
151.	El plan de Seguridad Informática de la entidad contempla la protección contra programas malignos en todas las PC y los servicios principales de la	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Red como el correo, servicios de navegación por Internet y otros servicios susceptibles a los mismos.			
152.	Cuentan con un antivirus nacional como garantía a responder a ataques víricos personalizados para la entidad o para el país.		X	
153.	Están definidos por escrito los datos y programas que son necesarios mantener con respaldo, así como la frecuencia con se deben realizar los mismos	X		
154.	Existen procedimientos escritos para garantizar la buena conservación de las copias de resguardo, durante su almacenamiento.	X		
155.	El administrador de la red cumple con sus obligaciones relacionadas con la Seguridad Informática de acuerdo a la legislación vigente.	X		
156.	Si existe administración remota, esta se realiza de forma segura según lo indicado en las disposiciones vigentes.	X		
157.	Existen procedimientos de verificación periódica de la seguridad de la red, para detectar posibles vulnerabilidades o se realizan pruebas de penetración o hackeos éticos contratados por <u>entidades autorizadas</u> para solucionar las vulnerabilidades.	X		
158.	La arquitectura y la configuración de los diferentes componentes de seguridad de una red y la implementación de sus servicios estarán en correspondencia con las políticas definidas y aprobadas para su empleo.	X		
159.	Se prohíbe la adición de algún equipo o la introducción de cualquier tipo de software en una red, ya sea a través de soportes removibles o mediante acceso a redes externas, sin la autorización de la dirección de la entidad, garantizando su compatibilización con las medidas de seguridad establecidas para la protección de dicha red.	X		
160.	Se cumplen de acuerdo a la legislación vigente, las medidas necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que recibe y oferta.	X		
161.	En el Plan de Seguridad Informática aparecen determinadas las áreas o zonas controladas con requerimientos específicos, protegidas por un perímetro de seguridad definido en dependencia de la importancia de los bienes informáticos contenidos en ellas y su utilización de acuerdo a la legislación vigente.	X		
162.	En las áreas controladas existe control de acceso para garantizar la entrada solo a personas autorizadas.	X		
163.	En estas áreas se controla la posibilidad de daño por fuego, inundaciones y otras formas de desastre natural o artificial.	X		
164.	El equipamiento instalado en las áreas controladas está protegido contra fallas de alimentación y otras anomalías eléctricas, incluyendo el uso de fuentes de alimentación alternativas para los procesos que deban continuar en caso de un fallo de electricidad prolongado, siendo ubicado y protegido de manera que reduzca los riesgos.	X		
165.	Se aplican medidas alternativas que permitan la protección de estos medios e impidan su empleo para cometer acciones malintencionadas.	X		
166.	Existen procedimientos escritos para garantizar que todas las tecnologías de información, independientemente de su importancia, estén protegidas contra alteraciones o sustracciones, ya sea de éstas o sus componentes, así como de la información que contienen. Se controla hasta nivel de componente	X		
167.	Se cumplen procedimientos para proteger la información contenida en	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	equipos destinados a ser dados de baja u otras funciones.			
168.	Los dispositivos de almacenamiento que contengan información crítica para la entidad son destruido físicamente o sobrescritos completamente en lugar de borrarlos como usualmente se hace.	X		
169.	Los cables de alimentación o de comunicaciones que transporten datos o apoyen los servicios de información se protegen contra la interceptación o el daño.	X		
170.	Los cables de alimentación están separados de los cables de comunicaciones para evitar la interferencia.	X		
171.	Se garantiza que el equipamiento reciba el mantenimiento correcto de acuerdo con los intervalos de servicio y especificaciones recomendados por el fabricante para asegurar su disponibilidad e integridad.	X		
172.	En caso de necesidad de envío de equipamiento fuera de las instalaciones para que reciban mantenimiento, se realizará en correspondencia con los procedimientos establecidos para ello, observando las regulaciones establecidas en el país en materia de protección a la información.	X		
173.	Se realizan inspecciones sorpresivas para detectar las extracciones no autorizadas de bienes informáticos.	X		
174.	Al determinar las responsabilidades en las áreas informáticas se ha tenido en cuenta el principio de separación de funciones, considerando aquellas tareas que no deben ser realizadas por una misma persona, a fin de reducir oportunidades de modificación no autorizada o mal uso de los sistemas informáticos.	X		
175.	Se prohíbe la introducción de nuevos sistemas informáticos, actualizaciones y nuevas versiones, sin que sean aprobados a partir de su correspondencia con el sistema de seguridad establecido y las necesidades de la entidad.	X		
176.	Cuentan con procedimientos definidos que garantizan las acciones para cubrir las brechas de seguridad y la corrección de los errores del sistema de acuerdo a la legislación vigente: <ul style="list-style-type: none"> – solo el personal claramente identificado y autorizado tenga acceso a sistemas en funcionamiento y a los datos; – todas las acciones de emergencia tomadas sean documentadas detalladamente; – la acción de emergencia sea reportada a la dirección y realizada de manera ordenada. 	X		
177.	En los sistemas en que es posible el acceso por múltiples usuarios se dispone para cada uno de ellos de un identificador de usuario personal y único; al que responden por las acciones que con ellos se realicen.	X		
178.	La asignación de identificadores de usuarios en los sistemas (sistemas operativos, sistemas de aplicación, páginas web, bases de datos, etc.), se realiza a partir de un procedimiento que incluye la notificación del jefe inmediato del usuario, solicitando el permiso de acceso y definiendo los derechos y privilegios. En caso de terminación de la necesidad del uso de los sistemas por el cese de la relación laboral u otras causas, se procede de forma análoga para la eliminación del identificador de usuario, o a la restricción de los niveles de acceso.	X		
179.	Se cumplen los requisitos definidos en la legislación vigente acerca de la asignación de contraseñas. <ul style="list-style-type: none"> – Serán privadas e intransferibles. – Su estructura, fortaleza y frecuencia de cambio estarán en correspondencia con el riesgo estimado para el acceso que protegen. 	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	<ul style="list-style-type: none"> - Combinarán en todos los casos letras y números sin un significado evidente, con una longitud mínima de 6 caracteres. - No pueden ser visualizadas en pantalla mientras se teclean. - No pueden ser almacenadas en texto claro (sin cifrar) en ningún tipo de tecnologías de información. 			
180.	Los sistemas de aplicación deben contar con: <ul style="list-style-type: none"> - La posibilidad de ser modificado y/o actualizado a versiones superiores, - la documentación y los ficheros fuentes; - Manuales de usuario y manuales de explotación. - Ayuda en línea para facilitar el trabajo de los usuarios. 	X		
181.	Tienen definida una estrategia ante incidentes o violaciones de la seguridad en correspondencia con la importancia de los bienes informáticos que posea y las alternativas a emplear.	X		
182.	Tienen definidas medidas y procedimientos para garantizar la continuidad, el restablecimiento y la recuperación de los procesos informáticos.	X		
183.	Al producirse un incidente o violación, se reporta la información oportunamente a la OSRI y a la instancia superior de la entidad, de acuerdo a la importancia de la misma.	X		
Indicadores de desempeño				
184.	Están establecidos indicadores cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño del personal.	X		
185.	Existen procedimientos escritos de cómo aplicar los indicadores de desempeño.	X		
Total por respuestas		79	8	4

Comprobaciones:

En este componente se detectaron incumplimientos que a continuación se detallan:

1. Se detectaron diferencias faltantes y sobrantes en la prueba física realizada a los activos fijos tangibles, errores en la descripción y movimientos de medios sin que se elabore el modelo Movimiento de Activos Fijos Tangibles correspondiente. Se incumple la Norma: Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.
2. No se encuentra delimitada el área de venta (Ventanillos) del resto del área de la agencia, además carece de rejas por lo que estas condiciones no garantizan las restricciones de acceso indispensables para preservar los recursos. Se incumple la Norma: Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
3. Se cumple con la rotación del personal ubicado en puestos claves, señalando que no existe evidencia documental del plan de rotación del personal, se incumple la Norma: Rotación del personal en las tareas claves.
4. La protección contra virus y otros programas dañinos se encuentra desactualizada, incumplen la Norma: Control de las tecnologías de la información.

Componente “Información y Comunicación”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	Sistema de información, flujo y canales de comunicación			
186.	El sistema de información se diseña en concordancia con las características, necesidades y naturaleza de la entidad.	X		
187.	El sistema de información es flexible al cambio, o sea, se puede modificar fácilmente.	X		
188.	Este sistema provee información para la toma de decisiones.	X		
189.	El sistema de información cuenta con mecanismos de retroalimentación y de seguridad para las entradas, procesamiento, almacenamiento y salidas de la información, facilitando y garantizando su transparencia.	X		
190.	Se revisan los sistemas de información en forma periódica y hay evidencia que respalde su realización.	X		
191.	La información que se elabora tiene vinculación con la planificación, el cumplimiento del objeto social, empresarial o encargo estatal aprobado y las funciones de la entidad.	X		
192.	El flujo informativo circula en todos los sentidos y niveles de la entidad: ascendente, descendente, transversal y horizontal.	X		
193.	Está elaborado un diagrama del flujo de la información de la entidad.	X		
194.	Los canales y medios de comunicación permiten trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios (externos e internos).	X		
195.	La comunicación entre los cuadros, dirigentes y trabajadores se desarrolla de acuerdo con los valores establecidos en la entidad.	X		
196.	Se divulgan ampliamente al personal las medidas de control interno que se implantan en la entidad.	X		
197.	Se comunica a todos los trabajadores los resultados positivos y negativos de la entidad, así como las deficiencias, violaciones e irregularidades que se detectan en la misma.	X		
198.	Los trabajadores brindan sugerencias para mejorar los controles y son analizadas por la máxima dirección y reciben respuesta sobre las mismas.	X		
199.	Los cuadros y demás trabajadores realizan adecuadamente y de acuerdo con lo establecido en la entidad, el envío de mensajes.	X		
200.	Cuentan con adecuados mecanismos de comunicación para el reporte de quejas y denuncias por parte de los trabajadores; y se garantiza el tratamiento confidencial al reporte recibido.	X		
201.	Hay buena comunicación con clientes, proveedores y otras entidades.	X		
202.	Se comunica a todos los trabajadores los resultados positivos y negativos de la entidad, así como las deficiencias, violaciones e irregularidades que se detectan en la misma.	X		
203.	En los análisis que se realizan en cada área participan los trabajadores para la toma de decisiones.	X		

Contenido, calidad y responsabilidad				
204.	La información transmite la situación existente en un determinado momento, de forma confiable, oportuna, suficiente, pertinente y con la calidad requerida.	X		
205.	Existe un procedimiento que indique el emisor y receptor de cada dato significativo y la responsabilidad por su actuación y comunicación a quien lo utilice.	X		
206.	Existen políticas definidas para evaluar la calidad de la información.	X		
207.	No hay duplicidad en la información y en los datos.	X		
208.	La información que se brinda tiene el detalle adecuado, posee valor para la toma de decisiones, es correcta, actualizada, oportuna y suficiente.	X		
Rendición de cuentas				
209.	Los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios informan de forma integral acerca de la transparencia de su gestión, toma de decisiones y justificación de las mismas.	X		
210.	Existe un cronograma con las fechas de las rendiciones de cuenta.	X		
211.	Se guardan las actas de las rendiciones de cuenta.	X		
212.	En la rendición de cuenta se da a conocer los aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> – El uso, custodia y destino de los recursos; – El cumplimiento de los objetivos y metas; – El estado de cumplimiento de las tareas, en el caso de las tareas no cumplidas se explican las causas y los responsables; – Las incidencias ocurridas; – La situación financiera de la entidad; – Los resultados de la entidad en ese período; – Las deficiencias, irregularidades, ilegalidades e indisciplinas ocurridas; – Otros aspectos que se consideren necesarios y característicos de la entidad. 	X		
213.	Periódicamente se rinde cuenta al órgano u organismo superior al que se subordina.	X		
Total por respuestas		28		

Comprobaciones:

La entidad tiene conformado el flujograma de la información y está definida para cada una de las áreas de trabajo la información a emitir, facilitando su cumplimiento eficazmente. Además existen mecanismos para la rendición de cuenta de directivos, ejecutivos y funcionarios de la agencia y cronograma para desarrollar este proceso, dejando evidencia de su cumplimiento de forma documental.

Componente “supervisión y Monitoreo”

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno				
214.	Se realizan periódicamente auto evaluaciones del sistema de control interno y a partir de dichos resultados se acometen acciones como: actualizaciones de procedimientos, identificación de nuevos riesgos y adopción de medidas disciplinarias, administrativas o fiscales de acuerdo a las consecuencias de dichas deficiencias	X		
215.	Se verifican de manera sistemática, los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas.	X		
216.	Se realiza por el auditor interno verificaciones de los procesos más riesgosos de la entidad.			X
217.	El personal está informado acerca de los controles y nuevas disposiciones.	X		
218.	Se comunica a los trabajadores los cambios en la entidad sobre procesos, políticas, etc.	X		
219.	Se corresponden con la realidad los informes y estados financieros de la entidad y se entregan en las fechas establecidas.	X		
220.	Contribuye el Sistema de Control Interno al logro de la economía, eficiencia y eficacia de la entidad.	X		
221.	Se controla la implementación del Sistema de Control Interno en las unidades subordinadas.	X		
222.	El Sistema de Control Interno permite detectar el incumplimiento de la legislación y normas vigentes.	X		
223.	Cuando se detecta alguna deficiencia en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, se adopta oportunamente las acciones preventivas y correctivas pertinentes para su fortalecimiento, de conformidad con los objetivos y recursos disponibles.	X		
224.	Se verifican de manera sistemática, los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas.	X		
Comité de prevención y control.				
225.	Está constituido el Comité de Prevención y Control, a través de un documento legal.	X		
226.	El Comité de Prevención y Control está compuesto por la máxima autoridad y lo integran funcionarios y trabajadores que gocen de respeto en el colectivo por sus conocimientos y experiencia, así como asesores jurídicos y el auditor interno en las estructuras que corresponda.	X		
227.	La composición, permanencia y la periodicidad de las reuniones del Comité de Prevención y Control, son definidas por la máxima autoridad que corresponda.	X		
228.	Existe evidencia documental del cronograma de reuniones, así como de los temas tratados, acuerdos adoptados y el seguimiento de los mismos en sus sesiones de trabajo.	X		
229.	El Comité de Prevención y Control coordina y orienta la divulgación, capacitación y aplicación de políticas y normas emitidas por la entidad o de carácter vinculante a la misma.	X		
230.	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	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	sistema.			
231.	El Comité de Prevención y Control chequea el adecuado funcionamiento del sistema de control interno y su mejoramiento continuo.	X		
232.	Se analizan y corrigen de forma oportuna las deficiencias o desviaciones ocurridas.	X		
233.	Se le da un tratamiento adecuado a las deficiencias detectadas en las evaluaciones que realizan la dirección, la auditoría interna, la auditoría externa y demás entidades de control y fiscalización.	X		
234.	Existe evidencia del análisis de los resultados de las acciones de control realizadas, en el Consejo de Dirección.	X		
235.	Existe evidencia del análisis de los resultados de las acciones de control realizadas con los trabajadores.	X		
236.	Se actualiza el Plan de Prevención de Riesgos a partir de los nuevos riesgos o deficiencias detectadas en acciones de control, vinculadas con indisciplinas, ilegalidades o manifestaciones de corrupción.	X		
237.	La comunicación de las deficiencias se brinda en forma precisa y al funcionario que le compete.	X		
238.	Se analiza e implementa, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas como resultado de las acciones de control.	X		
239.S	Se cumple con lo que establecido en cuanto a consultar con la Unidad de Auditoría que ejecuta el trabajo, las medidas disciplinarias que se propone adoptar.	X		
240.	Se consulta con la unidad de auditoría el Plan de Medidas para eliminar las deficiencias detectadas en las acciones de control.	X		
241.	Se informa a la unidad de auditoría que ejecutó la acción de control, el estado de cumplimiento de las medidas, en el término que establece la legislación vigente.	X		
242.	Se adopta de inmediato las medidas necesarias ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades en la administración de los recursos o el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes.	X		
243.	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		
244.	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		
245.	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		
Total por respuestas		32		1

Comprobaciones:

La entidad tiene constituido el Comité de Prevención y Control, el que está presidido por el máximo directivo de la entidad, en este caso el Jefe de Agencia. Se elaboró un cronograma para sus reuniones y el plan temático de este y existe evidencia del análisis del Plan de Prevención de Riesgos de la entidad. Además existe expediente de acciones de control y planes de medidas

elaborados con el objetivo de solucionar las deficiencias señaladas, cumpliéndose de esta forma la norma: Evaluación y Determinación de la Eficacia del Sistema de Control Interno.

Todo el trabajo precedente permitió cumplir con los objetivos trazados en la investigación: evaluar el Sistema de Control Interno utilizando la Guía de Autocontrol emitida por la Contraloría General de la República de Cuba por Componentes y Normas, según Resolución 60/2011 del propio organismo, logrando una visión acerca del grado de efectividad del sistema implementado en la entidad. De todos los componentes evaluados, solo uno: Actividades de Control, presenta aspectos negativos por lo que la administración deberá hacer incidir sus principales esfuerzos para solucionar estas deficiencias.

Conclusiones

1. El estudio teórico del tema permite afirmar que el Sistema de Control Interno constituye una herramienta indispensable para lograr seguridad razonable en la información y el cumplimiento de metas y objetivos en una organización.
2. La guía de autocontrol permitió evaluar el Sistema de Control Interno y determinar el grado de efectividad de este.
3. En la Agencia de Correos de Palmira, el Sistema de Control Interno no resulta efectivo, toda vez que presenta incumplimientos en algunas de las normas establecidas en el componente "Actividades de Control", de acuerdo con las disposiciones de la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba.

Recomendaciones:

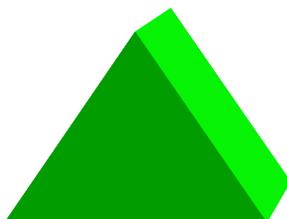
1. Realizar de forma sistemática evaluaciones del Sistema de Control Interno, teniendo en cuenta las normas establecidas para cada uno de los componentes, según la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba.
2. Elaborar un plan de medidas encaminado a solucionar las irregularidades detectadas para lograr la efectividad del sistema de control implementado en la Agencia.
3. Utilizar el resultado de la investigación como referencia en el estudio del tema en la Agencia de Correos de Palmira y en otras con iguales características.

- Alham, Rafael. (2001). Perfeccionamiento Empresarial. Realidades y Retos. La Habana. Editorial Ciencias Sociales.
- Auditoria Montgomery. – México: Editorial Limusa, 1191 – 1006p. (1991).
- Auditoria y Control Interno. (2004). Retrieved from www.gestiopolis.com.htm,
- Blanco, Felipe. (2000). El Control de Gestión: Una Perspectiva de Dirección. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Buff E. (1987). Modern productions Management. U.S.A: Mc Graw hill Book Company.
- Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Venezuela: McGraw/Hill.
- Chacón, Vladimir. (2001). El Control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las Organizaciones. Retrieved from <http://www.gestiopoli.com/recursos/documentos//fulldoc/fin/ctrlinthf.htm>.
- Charry, Alirio. (1994). El Control Interno y los Principios de Evaluación de Gestión en las Entidades del Estado.
- Colectivo de Autores. (2000). Lo que todos debemos conocer sobre Auditoria. La Habana: Política.
- Contraloría General de la República. (2011). Resolución 60 del 2011.
- Contraloría General de la República de Cuba. (2009). Reglamento de la Ley No. 107/09
- Control Interno una responsabilidad de todos los integrantes. (2005). Retrieved from <http://www.gestipolis.com>.
- Control Interno Informe COSO. (2004). Retrieved from <http://monografias.com/trabajos12/coso/coso2.shtml>.
- Cook, J.W, & G.M Winkle. (1987). Auditoria. 3ra. México: Interamericana.
- Cuba (1997) Consejo de Estado. Resolución Económica del V Congreso del Consejo de Estado.
- Cuba (2003) Ministerio de Finanzas y Precios. Resolución 297/2003: Control Interno.
- Cuba (2002) Ministerio de Auditoria y Control. Control Interno: Análisis de Riesgo Auditoria de Control.
- Cuba (2002) Ministerio de Auditoria Y Control. Resolución No 85/2002: Sobre racionalidad del Control.
- Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (1994) Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Fontes, S. (2002). Curso de Control Interno para Directivos de Organismos Globales de la Economía. Pueblo Y Educación.
- García, S. (1991). El Controlling Moderno: Bases del Management. *Alta Dirección*, 5, 105.
- Goldratt, E. (1993). *Un Proceso de Mejorar Continua*. España: Días de Santos.

- Gómez, Giovanni E. (2004). Control Interno. Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no11/controlinterno.htm>.
- González, María. (2002). El Control Interno. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/dirgp/fin>.
- González, María. (2005). Control Interno. Retrieved from: <http://gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ctinmegp.htm>.
- Gutiérrez, Maidys. (2002). Metodología para el Estudio, Análisis y Evaluación del Sistema de Control Interno del Departamento Tecnológico.
- Hevia, Eduardo. (1995). Manual de Auditoría Interna: Enfoque Operativo de Gestión. Caracas: Única.
- Huges, Jordán. (1996). En los apuntes de la signatura Control de gestión del Diplomado Europeo en Administración y Dirección de Empresas (DEADE).
- Informe COSO. (2010). Retrieved from: http://correo.servisa.tur.cu/Capacitacion/Consultor/03%20Control%20Interno/4%20COSO/Parte%201/COSO%200_1%20-%20Que%20es%20control%20interno.htm.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Examen del Control Interno. (1957) México, Estudiantil.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Normas y Procedimientos de Auditoría para atestiguar. (2008) México, Estudiantil.
- Lage, Carlos. (2003). Acuerdo 4374 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros: Reglamento del Decreto Ley del Ministerio de Auditoría y Control. Suplemento Especial.
- Lage, Carlos. (2003). Carta Circular 34 del 2003. Sistema de Control Gubernamental a la actividad económica. Suplemento Especial.
- Landeta, Jon. (1999). *El método Delphi*. Barcelona: Ariel.
- Leonard, W. (1990). Auditoría Administrativa: Evaluación de Métodos y Eficiencia Administrativa. México: Diana.
- Leonard, W. (1990). Auditoría Administrativa: Evaluación de Métodos y Eficiencia Administrativa. México: Diana.
- Linstone, H.A. (1975). El Método Delphi. Técnicas y Aplicaciones. Addison Wesley Publishing.
- Los Sistemas de Control Interno. (2004). Retrieved from www.coso.org.estadosunidos.
- Lucas, Morea. (1997). Control Interno-Informe de Coso. Sinexi S.A. Retrieved from <http://www.monografías.com/trabajos12/coso/coso.shtml>.
- Meigs, Walter B. (1977). Principios de Auditoría. 7ma Impresión.
- Ministerio de Auditoría y Control (2000) La necesidad de insistir sobre el Control Interno Auditoría y Control.
- Ministerio de Auditoría y Control (2001) Se avanza en el control interno y la contabilidad Auditoría y Control.

- Moreno, Eliana. (2005). Auditoria. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldoc/fin1/auditeliana.htm>.
- Newton, E. (1976). Tratado de Auditoria. Contabilidad Moderna, Buenos Aires.
- Páginas de Cuba. Informe COSO. (2004). Retrieved from <http://www.cecofis.cu/mision.htm>.
- Pérez, Marisol. (2005). El sistema de Gestión. Conceptos básicos para su diseño. Retrieved from www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/67/siscontrges.
- Poch, R. (1992). Manual de Control Interno. Barcelona: Editorial 2000.
- Redondo, A. (1993). Curso Práctico de Contabilidad General. Venezuela: Centro Contable Venezolano.
- Resolución 60 de fecha 1 de marzo de 2011, Contraloría General de la República
- Reflexiones en torno a la información necesaria para los directivos. (2002). Retrieved from www.improjovent.com.
- Rodríguez, Elvis. (2011) El Control interno y sus lineamientos.
http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_abrjun_07.htm [consulta: 12 enero 2011].
- Rodríguez, José A. (n.d.). *Paso a los auditores* (Mayo – Junio.). La Habana: El Economista.
- Vila, Idermis. (2001). Proyección Estratégica de Transtur. S.A, División Cienfuegos. Trabajo de Diploma, Cienfuegos. Retrieved from www.gestiopolis.com.mexico.
- Willinghan, J.J. (1987). Auditoria: Conceptos y Métodos. Bogota: Mc Grau/Hill.

Anexo No. 1 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO



Ambiente de Control

de Riesgos

Gestión y Prevención

Información y

Activida

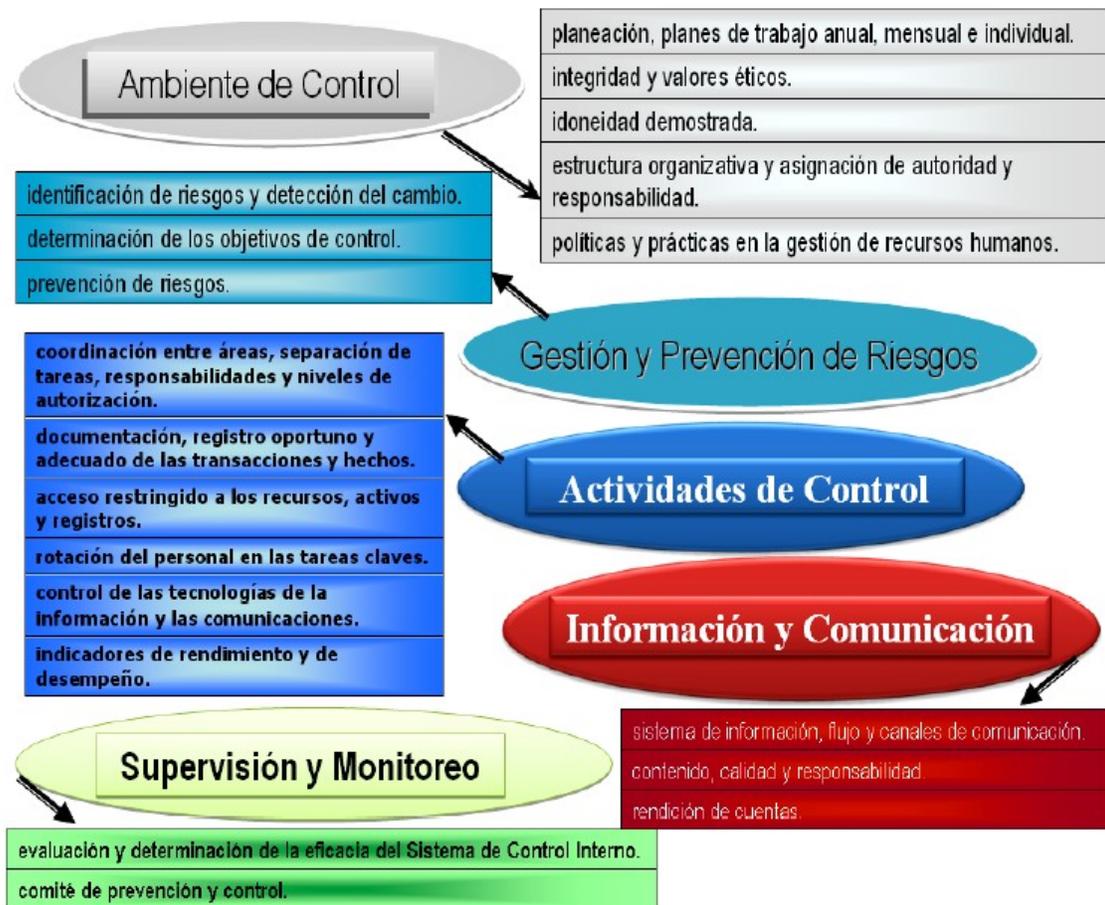
**Supervisión y
Monitoreo**

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 2 MODELO DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Anexo No 4

Figura 1.- Normas y Componentes del Control Interno según Resolución 60/2011



Fuente: Elaboración Propia

Anexo No 5 Figura No. 2 Conceptos que se relacionan con el Autocontrol

CONCEPTO DE AUTOCONTROL

CONFIANZA

CONTROL

PALABRAS CLAVE

TRABAJO
EN EQUIPO

AUTOCONTROL

MOTIVACIÓN

MEJORA
CONTINUA

Fuente: Elaboración Propia

Anexo No. 6 Esquema sobre el autocontrol

AUTOCONTROL



AUTOCONTROL

Capacidad que tiene cada **FUNCIONARIO** de la entidad, cualquiera que sea su nivel, para asumir como propio el Control Interno, con responsabilidad y principios.



AUTOREGULACIÓN

Capacidad que tiene la **ENTIDAD** para aplicar participativamente normas, métodos y procedimientos a los asuntos propios de su función desarrollando e implementando el Control Interno.



AUTOGESTIÓN

Capacidad institucional de la entidad para **INTERPRETAR, COORDINAR, APLICAR y EVALUAR** de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la Ley.

Anexo No. 7 Matriz DAFO.

MATRIZ DAFO	Oportunidades					Amenazas				
Fortalezas 	Desarrollo potencial y real acelerado de las nuevas tecnologías para prestar diversos servicios.	Posición geográfica ventajosa	Posibilidad de prestar nuevos servicios	Existencia potencial de entidades y clientes dispuestos a pagar sus servicios en divisas	Alta demanda de los servicios de correos	Existencia de competidores con el mismo objeto social	Limitación de los portadores energéticos, insuficiente suministros de materiales y publicaciones	Regulaciones en los mecanismos del Ministerio de Finanzas y Precios	No contar con asesoría ministerial metodológica para la prestación de servicios utilizando las nuevas tecnologías.	Doble subordinación de la agencia: a la empresa y al gobierno
Fuerza de trabajo calificada y concedora de la actividad	X	X	X	X	X	X		X		
Alta capacidad de ventas			X	X	X	X		X		
Tiene establecida una dirección por objetivos					X	X			X	
Rentabilidad y crecimiento en los ingresos	X				X		X			X
Incremento en la productividad y reducción de los costos		X	X	X	(14)	X	X	X		X(12)
Debilidades										
Suministro insuficiente del modelaje establecido en el sistema de trabajo de la agencia y materiales de oficina.					X					
Bajo aprovechamiento de la jornada laboral	X		X		X			84		
Fallas en la organización y dirección del proceso prestación de los servicios	X				X					

