

**UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS
“CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ”**



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

LIC. DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

SUM Abreus

Trabajo de Diploma

**Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno al proceso Comercial-
Contable de la Unidad Básica Eléctrica CEN.**

DIPLOMANTE: Marianela Sosa Suárez

TUTOR: LIC. Mayelin Correa Saucedo.

“AÑO 54 de la REVOLUCION ”

CURSO 2011-2012

Disciplina: Auditoría

Hago constar que el presente trabajo fue realizado en la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” como parte de la terminación de los estudios en la Especialidad de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas, autorizando a que el mismo sea utilizado por las organizaciones e instituciones para los fines que estimen conveniente. No podrá este trabajo ser presentado a eventos, ni publicado sin la aprobación del centro.

Firma del AUTOR

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

Información Científico Técnica
Nombre, Apellidos y Firma

Computación
Nombre, Apellidos y Firma

Firma del TUTOR

**EMPRESA ELÉCTRICA CIENFUEGOS
UNIDAD BÁSICA ELÉCTRICA CEN**

AVAL SOBRE TRABAJO REALIZADO.

1. AVALA

Jorge Pérez Díaz
Director UBE CEN

Vilma Esther Rivero Rojas
Técnico A en Gestión Económica

2. DATOS SOBRE ESTUDIO REALIZADO.

TÍTULO: Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno al proceso Comercial-Contable de la Unidad Básica Eléctrica CEN.

AUTOR: Marianela Sosa Suárez

TUTOR: Lic. Mayelin Correa Saucedo.

3. ACTUALIDAD.

La investigación realizada a la entidad proporciona herramientas para evaluar la gestión, entrega a los directivos y trabajadores en general procedimientos, políticas, decisiones, además de formas y estilos que propician una revisión y evaluación de todos los procesos existentes que se nutren de manuales de procedimientos y disposiciones legales que norman el funcionamiento de la misma, permite asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante y a su vez la implementación de los lineamientos del partido y la revolución .

La utilización de forma sistemática de la guía permitirá alcanzar las metas y objetivos detectando y erradicando a tiempo las deficiencias administrativas.

4. ESTRUCTURA.

La tesis está estructurada respondiendo a los objetivos trazados, presenta una adecuada secuencia en la comprobación teórica – práctica de la hipótesis y da respuesta al problema planteado.

5. NOVEDAD.

La investigación contribuye al tratamiento y solución al problema planteado, no solo aborda elementos de gran importancia para la toma de decisiones relacionadas con la posibilidad de incidir sobre la disminución del uso racional de los recursos financieros, con base al análisis económico financiero sino que emite consideraciones objetivas que hasta el momento no han sido aplicadas. El autor hace uso apropiado y extenso del instrumental metodológico lo que redundará en un resultado debidamente fundamentado.

6. VALOR CIENTÍFICO DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Las conclusiones y recomendaciones acreditan el trabajo científico efectuado.

7. BIBLIOGRAFÍA.

La bibliografía actualizada es amplia, actual y de fuentes autorizadas.

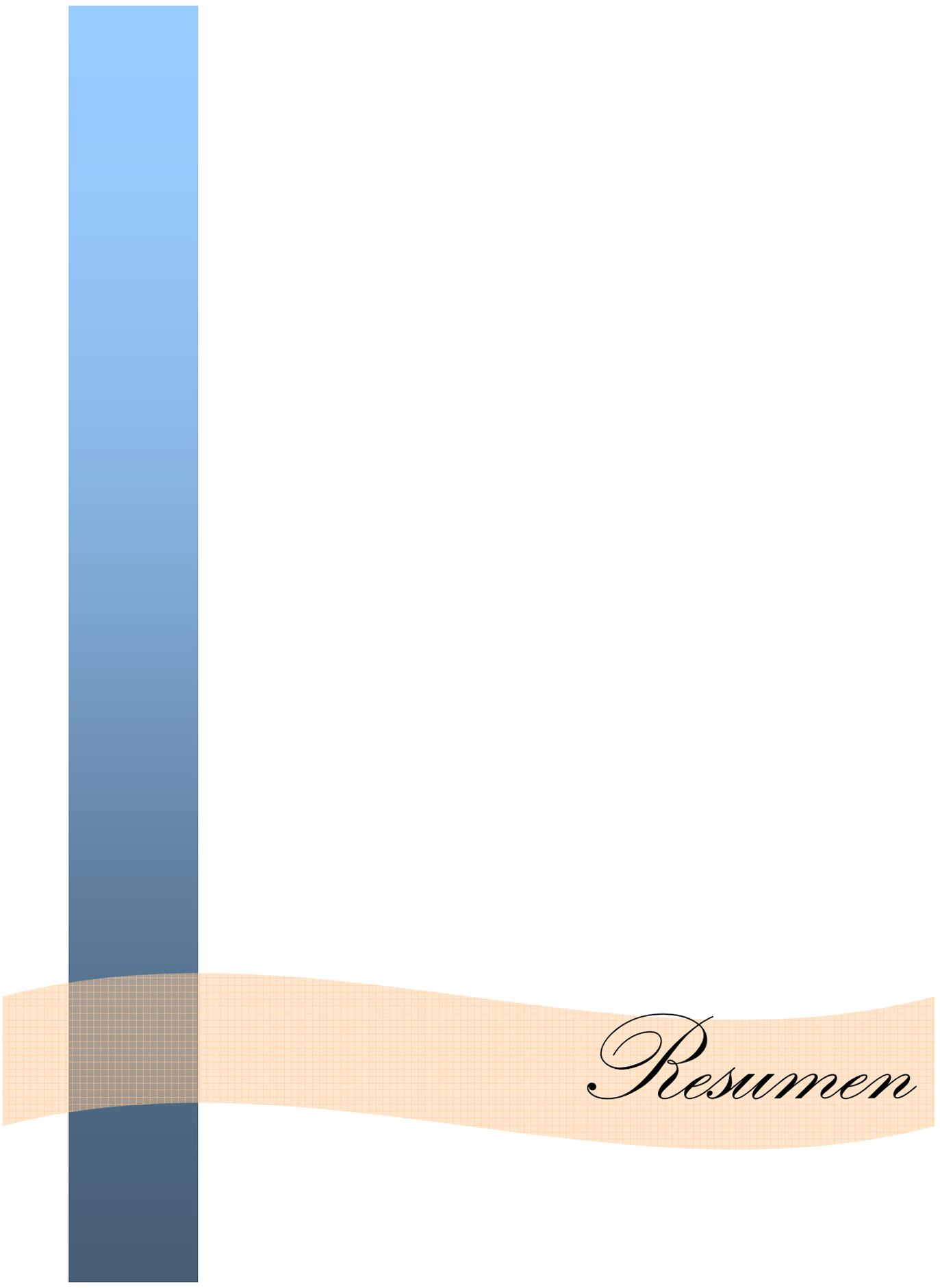
8. APOORTE ECONÓMICO.

El aporte económico es de: \$2360,00

Certifica y avala la misma,

Director de la UBE-CEN

Vilma Esther Rivero Rojas
Técnico A en Gestión Económica

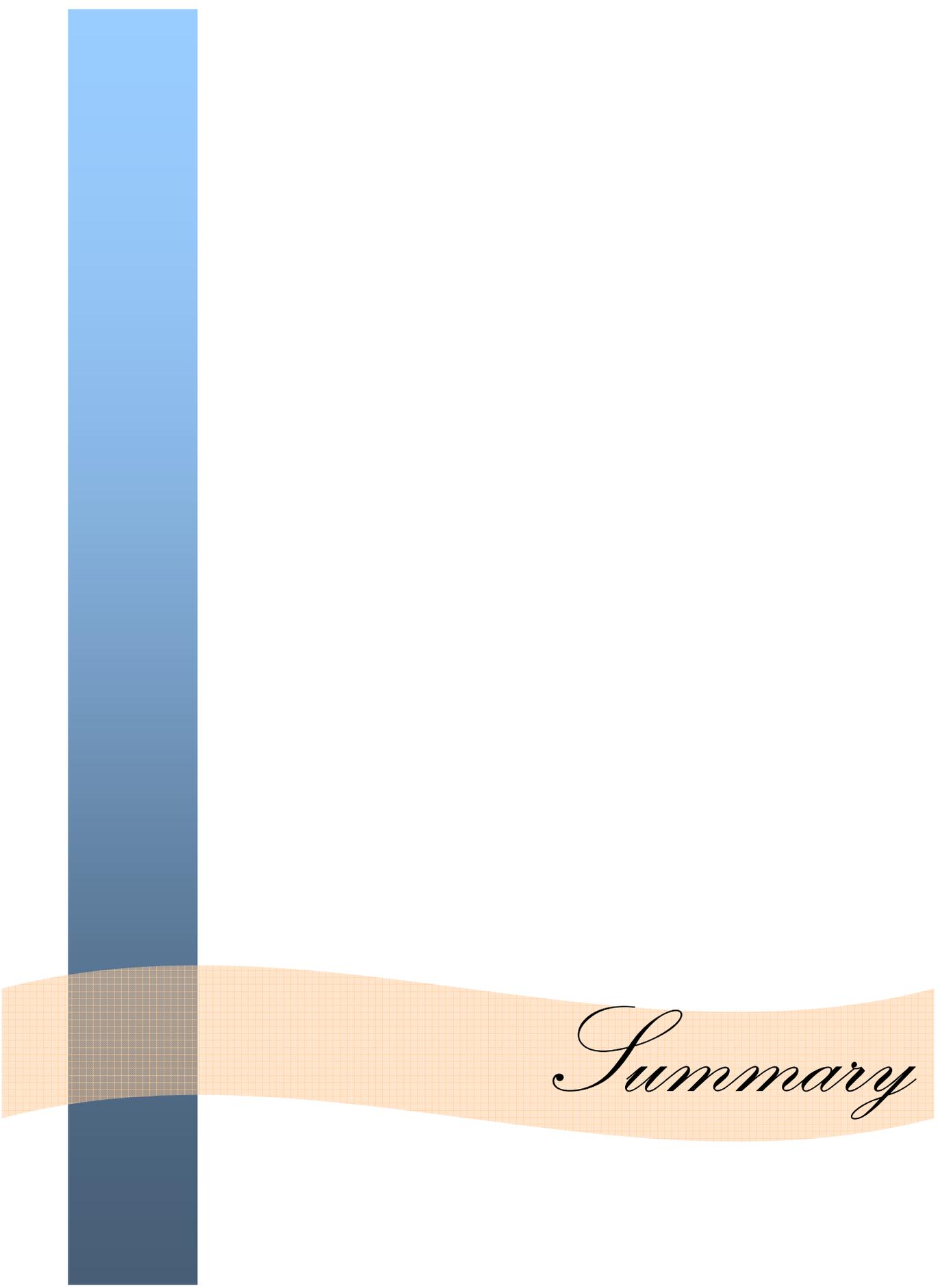


Resumen

RESUMEN

La investigación presentada tiene como objetivo elaborar una guía de autocontrol que responda a las características del proceso Comercial –contable de la gestión y atención a los clientes de la empresa eléctrica de la CEN, el objeto de estudio es el proceso de gestión para esa actividad y el campo de acción su evaluación, El problema de investigación ha sido planteado intentando contribuir a elevar la calidad del Sistema de Control Interno (SCI). Para el desempeño del trabajo fueron empleadas técnicas de entrevistas y aplicación de cuestionarios a los trabajadores y personal directivo, revisiones documentales y procedimientos establecidos.

La misma se encuentra estructurada en tres capítulos, en el primero aparece la fundamentación teórica, bibliográfico y antecedentes sobre control interno. El segundo muestra la propuesta de la guía de Autocontrol ajustada para el proceso comercial –contable y finalmente en el tercero se realiza una evaluación del mismo desde sus cinco componentes. Se propone conclusiones y recomendaciones. Teniendo en cuenta el trabajo



Summary

SUMMARY

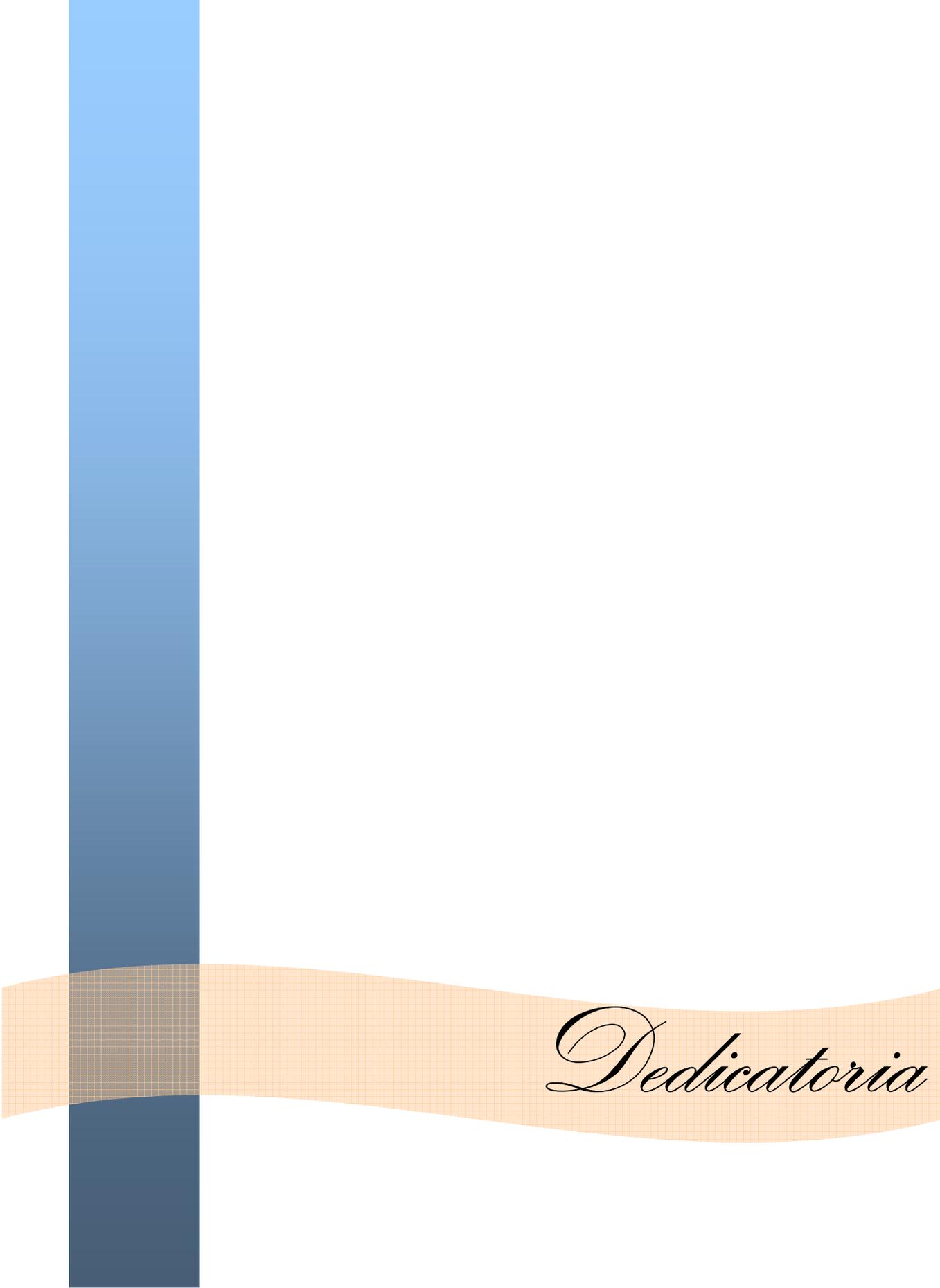
The research presented has as main objective to elaborate a self-control guide that answers to the characteristic of the commercial – countable process for the attention and management of “La CEN” Electrical Enterprise clients.

The study object is the management process for that activity and the action field its evolution.

The research problem has been stated with the intention of contributing to raise the quality of the Internal Control System (SCI) for the performance of the work some techniques as the interview and the application of questionnaires to workers and director were used, as the revision of the documents and procedures established.

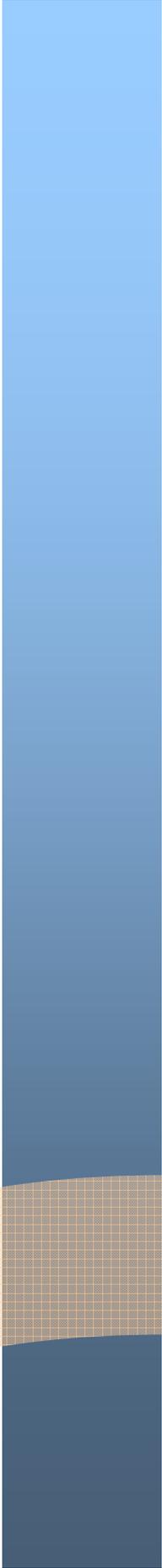
This work has been structured in three chapters. In the first one appears the theoretical and bibliographical foundations and the antecedents relevant to the internal control. The second chapter provides the self-control guide proposal adapted to the commercial countable process and finally in the third chapter an evaluation of this proposal is made taking into account its five components.

Taking into considerations the work performed, some conclusions and recommendations are proposed.

A vertical blue bar with a gradient from light blue at the top to dark blue at the bottom. A light orange ribbon with a fine grid pattern is draped across the bottom of the bar, curving to the right.

Dedicatoria

A mis hijos, que son lo más maravilloso de este mundo y han sido mi mayor inspiración para alcanzar este sueño.



Agradecimientos

Deseo agradecer a todas aquellas personas que de una forma u otra han contribuido con su ayuda a la realización de este trabajo, en especial a:

- ✓ *A mis padres, porque todo lo que soy es el fruto de su sacrificio, educación, apoyo, confianza y amor.*
- ✓ *A mis hermanas que me han guiado por este difícil camino.*
- ✓ *A mi esposo por estar siempre a mi lado, apoyándome por sobre todas las cosas y confiar en mí.*
- ✓ *A mi excelente consultante María del Carmen Arguelles, que supo darme la indicación precisa cuando lo necesité, incluyendo su preocupación y aliento en la terminación de la tesis*
- ✓ *A mi tutora Mayelín Correa, que supo orientarme para poder terminar con éxito esta hermosa carrera.*
- ✓ *A mis compañeros de trabajo que nunca me defraudaron por su disposición a la hora de recopilar los datos necesarios para este trabajo.*
- ✓ *A mis profesores que han hecho posible mi formación profesional.*
- ✓ *En fin a todas esas personas maravillosas que han permanecido junto a mí y me tendieron afectuosamente la mano para hacer realidad este sueño.*

Todos ustedes hagan suyo este resultado,



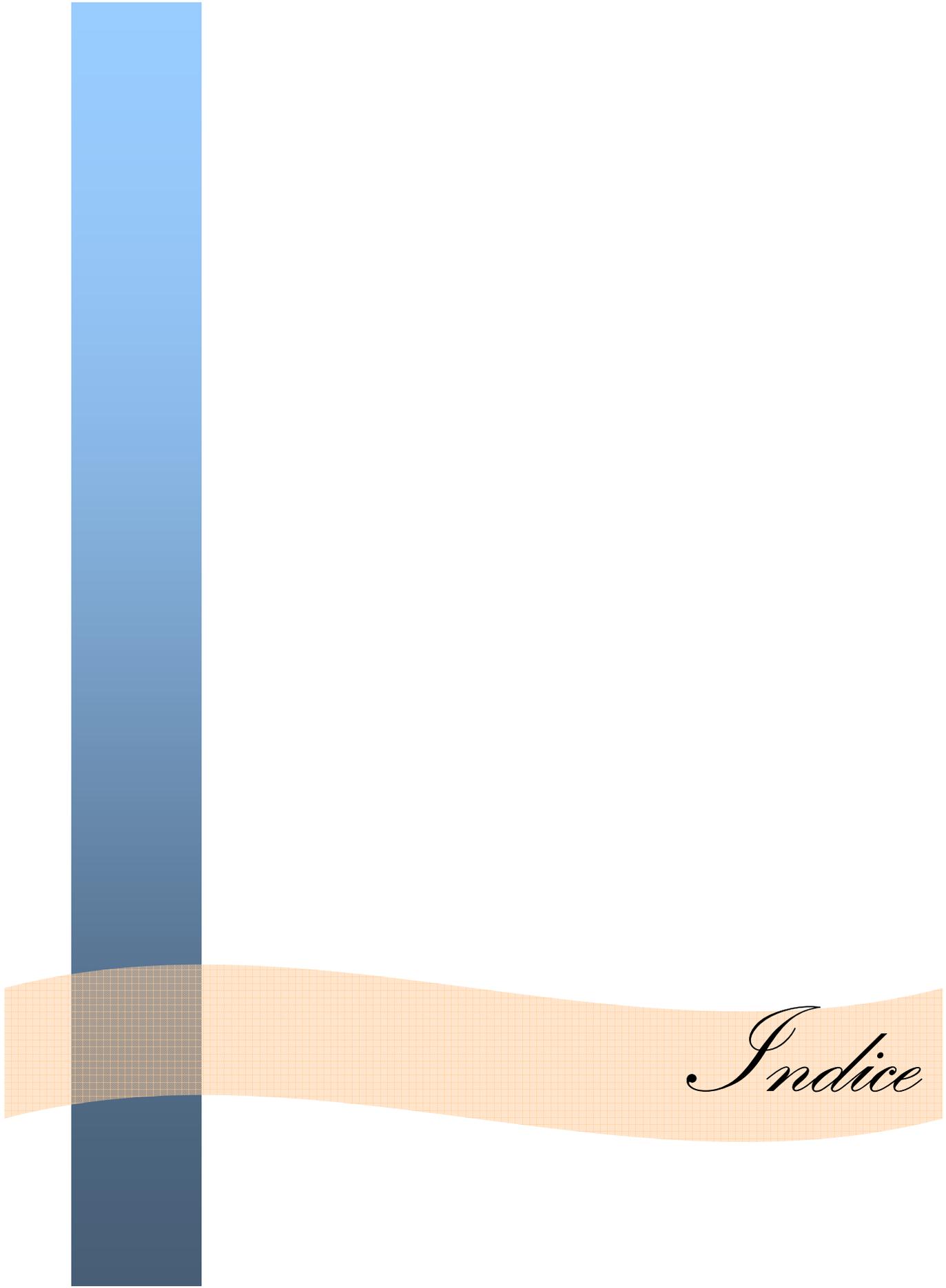
Pensamiento

PENSAMIENTO



..... *“El problema es que la gente no es perfecta ni mucho menos, y hay que perfeccionar los sistemas de control para detectar la primera infracción que se produzca, porque esta es la que conduce a todas las demás. La gente puede ser muy buena, la primera vez, pero cuando basados en la indisciplina cometen actos de sustracción de tipo personal para reponer a los dos o tres días, después se va enlazando esto y se convierten en ladrones, en traidores y se van sumiendo cada vez más en el delito”.....*

CHE

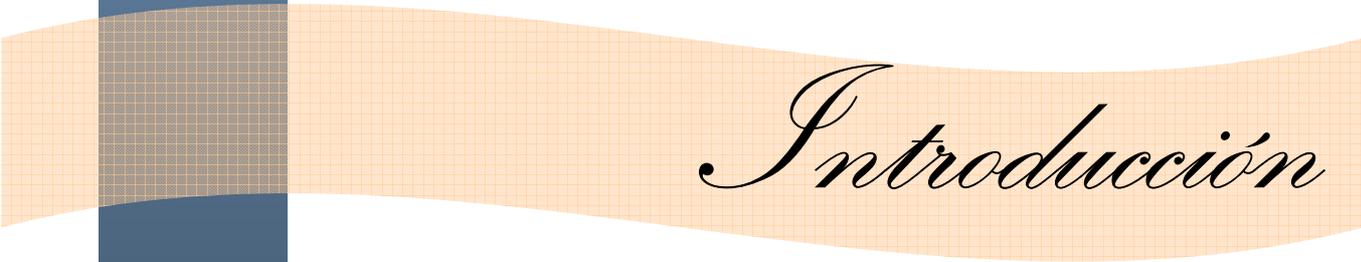


Indice

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I: “Consideraciones sobre el Sistema de control Interno”	6
1.1 Origen y Antecedentes del Control Interno.	6
1.2 Diferentes definiciones de Control Interno	7
1.3 El Sistema de Control Interno en Cuba.	14
1.4 El INFORME COSO	19
1.5 Objetivos de un Sistema de Control Interno.	22
1.6 Métodos para evaluar el control interno	23
1.7 Características generales del Control Interno.	24
1.8 Clasificación del Control Interno.	24
1.9 Medidas para lograr un buen Control Interno.	26
Capítulo II: Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno en el proceso Comercial Contable.	32
2.1 Caracterización de la UBE –CEN	32
2.2 Análisis de la Matriz DAFO.	41
2.3 Guía de Autocontrol Propuesta	46
CAPITULO III: Evaluación de la Guía del Sistema de Control Interno	60
3.1 Aplicación de la guía propuesta	61
3.2 Resultados de la Aplicación de la Guía propuesta	72
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	

Solo renuncian a la calidad los que no la poseen, ni tienen voluntad ni talento para alcanzarla.
Che.



Introducción

INTRODUCCION

En los últimos años se ha incrementado la necesidad de tener un buen Sistema de Control Interno en las organizaciones, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, por eso, es resulta importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico permanente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí, con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas; aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que esta sea más flexible y competitiva en el mercado.

En las actuales condiciones de nuestra economía se impone de inmediato el perfeccionamiento de los instrumentos de dirección y en particular de aquellas herramientas que contribuyan a evaluar con mayor precisión u objetividad la gestión y el grado de cumplimiento de los principios del control interno, en particular en su vertiente técnico administrativa. Es de vital importancia el diseño e implantación de un sistema de control interno en cada entidad, según sus características, donde se definan las normas y procedimientos en cada uno de los procesos que la integran.

Las entidades cubanas, en su mayoría, han desarrollado un sistema de control interno consecuente con las exigencias nacionales e internacionales. Estos sistemas, por su importancia, son sometidos a revisiones sistemáticas ya sea por controladores internos o externos, ya que de todos es conocido que un asunto importante para el efectivo desempeño estratégico y operacional de una organización es mantener una buena capacidad de maniobra ante el entorno y con los clientes, evitar desviaciones no deseadas, manejar información fiable y asegurar cumplimientos indispensables, limitando o neutralizando fuentes de riesgos. Todo esto hoy concierne al control interno.

INTRODUCCIÓN

El Control Interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria.

En el VI congreso del Partido Comunista de Cuba, se plantea los lineamientos generales del modelo de gestión económico, en el número 15 de la esfera empresarial se reconoce la responsabilidad y la facultad de las empresas para fortalecer su sistema de control interno, para lograr los resultados esperados en cuanto al cumplimiento de sus planes y metas con eficiencia, orden, disciplina y el acatamiento absoluto de la legalidad.

El control interno, como herramienta eficaz de trabajo, se ha convertido en Indispensable para el perfeccionamiento del sistema empresarial de nuestro país, por lo que ha sido adoptado por la inmensa mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías. Dentro de ellas se encuentran las entidades acertadas de la protección de los recursos, incluido los recursos humanos y la conservación del medio ambiente.

Necesidad e Importancia del Tema

- El control interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades.
- Desarrollo de nuevos términos relacionados con el Control Interno a diferencia de lo que hasta ahora se identificaba, es decir, solo el aspecto contable.
- El control interno es único para cada entidad
- El Sistema de Control Interno exige de una supervisión continua

Obligatoriedad.

Los Sistemas de Control Interno de cada entidad deben cumplimentarse por todas las personas involucradas y responsabilizadas en su funcionamiento.

- Debe establecerse con rango de Resolución del Ministerio de Finanzas y Precios para todo el Sistema Empresarial del país, las Unidades presupuestadas y el Sistema Bancario Nacional.
- Los Manuales de Procedimientos deben confeccionarse teniendo en cuenta los criterios establecidos en las Normas Generales de Control Interno.

INTRODUCCIÓN

La Unidad Básica Eléctrica CEN, (dependencia de la Empresa Eléctrica Cienfuegos) contempla entre sus objetivos el fortalecimiento del Sistema de Control Interno con vista a la prevención de delitos e indisciplinas, ya que lo dispone la Ley 107/2009 de la Contraloría General de la República, los organismos están obligados a mantener sistemas de control interno conforme a sus características, competencias y atribuciones institucionales, además establecer y actualizar, en el marco de su competencia, las normas y otras disposiciones requeridas al efecto, con el fin de mantener, controlar y evaluar la efectividad del sistema implementado en las instancias de dirección que les compete.

Situación Problemática

Uno de los procesos de mayor importancia en la UBE es la comercialización de la energía eléctrica, y dentro de él, el subproceso Comercial-Contable, el cual será objeto de investigación de este trabajo.

La economía de consumidores se desencadena con la solicitud del servicio eléctrico, seguido de la facturación, supervisión, cobro, corte y culmina con la reconexión del servicio eléctrico. Es un proceso complejo que cuenta con un manual de procedimientos para su realización y con registros para las actividades de fiscalización y control.

PROBLEMA CIENTÍFICO:

La Unidad Básica Eléctrica CEN adolece de una autoevaluación sistemática en el proceso comercial –contable que garantice la detección oportuna de desviaciones hacia el logro de sus objetivos.

Hipótesis:

Diseño de una guía de autoevaluación en el proceso comercial – contable de la UBE CEN, que facilita el autocontrol de su sistema de control interno a partir de lo establecido en la resolución 60/2011.

Objetivo General

Estructurar una guía de autocontrol para la evaluación del sistema de Control Interno en el proceso comercial-Contable de la UBE CEN.

Objetivos Específicos

- Estudio y análisis del contexto internacional y nacional del tema de investigación
- Estructurar la guía de autoevaluación del Sistema de control interno.
- Aplicar la guía propuesta de Autocontrol Interno a la Entidad.

INTRODUCCIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE

Guía de Autocontrol

VARIABLE DEPENDIENTE

Proceso Comercial-Contable

Metodología utilizada en este trabajo:

Del nivel teórico:

- ✓ Histórico-lógico: su empleo posibilitó la realización del análisis acerca de la evolución del objeto de estudio en el contexto internacional y nacional para determinar el estado actual de la temática.
- ✓ Analítico Sintético: nos permitió determinar demostrar la importancia de la implementación de la Resolución 60/2011 al proceso Comercial-Contable, contribuyendo mediante sus resultados y recomendaciones a elevar los resultados económicos de la UBE y la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Encuesta: nos permitió medir la satisfacción de nuestros clientes después de implementada la Resolución 60/2011.

Del nivel empírico:

- ✓ Revisión de Documentos: para conocer aspectos generales de la resolución implementada y elementos a tener en cuenta a la hora de elaborar la metodología para su implementación.
- ✓ El análisis de documentos oficiales que norman el proceso Comercial-Contable en la Unión Nacional Eléctrica (UNE) y en la Empresa Eléctrica Cienfuegos, así como las disposiciones legales vigentes aplicables a este proceso.

VIABILIDAD

Las condiciones que existen en la entidad objeto de estudio, sus fortalezas y la incidencia que esta tiene en el ámbito territorial garantizan su viabilidad y por ende el cumplimiento exitoso de los objetivos propuestos.

La investigación presenta la siguiente estructura: Portada. Resumen, introducción, capítulo I; II, III, conclusiones, recomendaciones, Bibliografía y anexos.

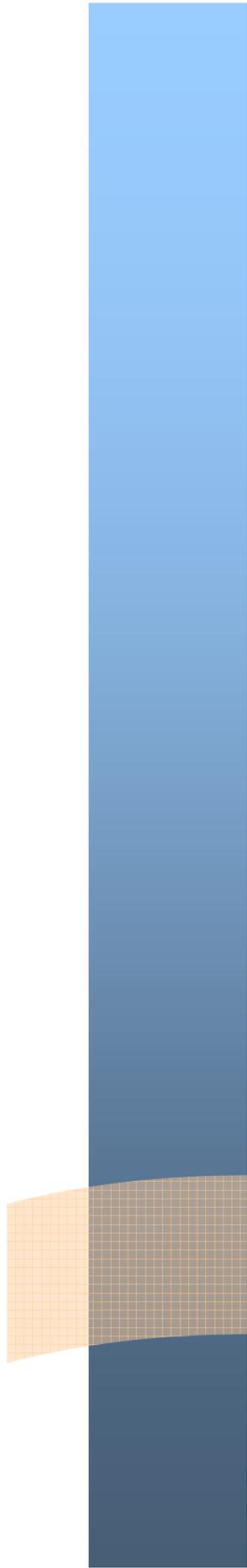
INTRODUCCIÓN

Los capítulos contienen:

Capítulo I: “Consideraciones sobre el Sistema de control Interno”, aborda fundamentos teóricos-actuales sobre formas de evaluación del sistema de control interno.

Capítulo II: “Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno en el proceso comercial – contable de la UBE CEN, se propone la Guía considerando lo establecido en la resolución 60 del 2011 y las características de la entidad.

Capítulo III Evaluación de la Guía del Sistema de Control Interno según lo establecido en la resolución 60/2011. Se aplicará la guía propuesta.



Capitulo I

CAPITULO I: “Consideraciones sobre el Sistema de control Interno”

El presente capítulo aborda los fundamentos teóricos más generales acerca del SCI. Aunque se reconocen diversidad de estilos y enfoques en la administración en todos se coincide que de una forma u otra está dirigida a la obtención de los mejores resultados con el menor uso de recursos y esfuerzos.

Es una tendencia cada vez más generalizada el propósito de que adopte sus decisiones fundamentadas y garantizadas en la verificación y validación de las operaciones, mediante adecuados procedimientos de control. Esto conlleva a la toma de acciones concretas por parte de la administración activa con vista al mejoramiento de los sistemas de control interno, a fin de que éstos se conviertan en herramientas efectivas para conducir a las instituciones hacia el logro de su cometido, aprovechar al máximo los recursos disponibles, prevenir el desperdicio y el uso inadecuado o ilícito de estos.

1.1 Origen y Antecedentes del Control Interno.

El creciente desarrollo industrial, en correspondencia con su proceso originario ante la necesidad de efectuar un control sobre la gestión de los negocios, ya que la evolución en la fase de producción y comercialización se desarrolló en forma más acelerada que en las fases administrativas u organizativas. Pero con el transcurso del tiempo, se le fue dando mayor importancia a estos dos últimos conceptos y se reconoció la necesidad de generar e implantar sistemas de control, como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las empresas.

Debido a este desarrollo industrial y económico, los comerciantes e industriales propietarios no pudieron continuar atendiendo de forma personal los problemas productivos, comerciales y administrativos, y se vieron obligados por la propia necesidad a subdividir o delegar funciones dentro de la organización y la respectiva responsabilidad de los hechos operativos o de gestión.

A finales de los años 80 del siglo pasado, y como consecuencia de una serie de escándalos de quiebras en algunas de las grandes empresas británicas, como Maxwell y Guinness, se puso en

evidencia la baja calidad en la administración de los directores de dichas empresas. Esta situación generó una gran preocupación general, señalándose en la prensa de forma individual los descabros financieros producto de decisiones corporativas irresponsables en la administración de dichas empresas.

En el año 1992, la Comisión de Normas de Control Interno INTOSAI, elaboró las Directrices referentes a los Informes sobre la Eficacia de los Controles Internos: Experiencias de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) en la implantación y evaluación de los controles internos.

En medio de una importante puja económica en la historia de la humanidad, en plena madurez de la fase imperialista del sistema capitalista su economía impetuosa y ya altamente desarrollada exige de una herramienta generalmente aceptada que garantice los objetivos y fines de los dueños ante el incremento de vicios con los cuales coexistía y que le son consustancial, de frenar las fugas de capitales, el fraude y hasta la rentabilidad del capital invertido. Es una necesidad y su efectividad en cualquier organización es inversamente proporcional al éxito de la organización de que esta se ejerce. Su aplicación agresiva y consistente es una garantía en las relaciones económicas altamente globalizadas hoy.

1.2 Diferentes definiciones de Control Interno

El control en su concepción más general examina, censura, con anterioridad suficiente determinada realidad que aprueba o corrige. Este puede ser externo, de gestión e interno. Es conveniente destacar que en la práctica los dos últimos convergen en uno solo.

El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, cumple y alcanza los objetivos que persigue esta. Los grandes avances tecnológicos aceleran los procesos productivos que indiscutiblemente repercuten en una mejora en los campos de la organización y la administración, pues esta debe reordenarse para subsistir. Ya a finales del siglo XIX se demostró la importancia del control sobre la gestión de los negocios y que este se había quedado rezagado frente a un acelerado proceso de la producción.

El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución pasando por diferentes etapas con el cursar de los años que se han enmarcado en tres momentos fundamentales:

1. Mecanismos o prácticas para prevenir actividades no autorizadas.
2. Lograr que las cosas se hagan.
3. Esfuerzo que se realiza para lograr que se alcancen los objetivos de la entidad. En la evolución del Control Interno han influido diferentes factores como son:
 - Competitividad y apertura de mercados.
 - Cambios tecnológicos.
 - Mayores exigencias de control.
 - Nuevas formas de fraudes.
 - Necesidad de rendir cuentas y tener información confiable.
 - Nuevas leyes.

El método de control existente en las empresas incluye la comparación de una actuación real, con una acción pronosticada, tal como un objetivo, estándar de actuación o regulación previa. En cada caso o situación, el sistema, método o procedimiento debe prever la posibilidad de practicar un control o análisis de lo que está sucediendo y, en caso de encontrar diferencias, desvíos o errores, poder obtener la explicación lógica de por qué esos hechos ocurrieron, y, finalmente, tratar de adoptar las medidas correctivas correspondientes.

Sobre el tema se han utilizado distintas definiciones, provenientes de destacados autores e instituciones nacionales y extranjeras, se detalla a continuación una recopilación de las mismas.

Los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden. Es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. (Leonard, 1990)

CAPÍTULO I: Consideraciones sobre el Sistema de Control Interno

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 (García, 1991).

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

Un sistema de control Interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio, señala además que El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (Catácora, 1996)

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 (Charry, 1994)

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.

El control administrativo es un esfuerzo sistemático para fijar niveles de desempeño con objetivos de planeación, para diseñar los sistemas de retroalimentación de la información, para comparar el desempeño real con esos niveles predeterminados, para establecer si hay desviaciones y medir su importancia y para tomar las medidas tendientes a garantizar que todos los recursos de la empresa se utilicen en la forma más eficaz y eficiente posible en la obtención de los objetivos organizacionales. (Robert. 2005)

En el Decreto Ley No. 159 de la Auditoria se define como el proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico administrativo, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. (Oficina Nacional de Auditoria, 1995)

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” (Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, 2007)

Medir y supervisar los resultados, comparar las mediciones con los planes y, cuando sea necesario, tomar medidas correctivas. (Beltrán, 1998).

Proceso para asegurarse de que las actividades reales correspondan a las actividades proyectadas. (Stoner, 1998)

El Control Interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar, con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad. En fin, debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado. (Capote, 2000)

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

El control interno se define 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
- ❖ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- ❖ Control de recursos de todo tipo, a disposición de la entidad. (Ministerio de Finanzas y Precios, 2003)

(Marisol, 2008,11) jefa del departamento de Ingeniería de la Universidad de Holguín en su artículo dice:” El control de gestión como una de las herramientas fundamentales para las empresas pueden 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.

(Giovanni , 2004,23) 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.

(Willingham, 2004,4) profesor de contabilidad de La Universidad de Houston expresa: El Control Interno comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para 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 empresa.

(Moreno, 2005,3). Se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, 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 de 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 y objetivos previstos.

(González, 2005,24) 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.

Se 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. (Gómez, 2007,9)

El Control Interno constituye el conjunto de políticas adoptadas por un ente, para salvaguardar sus recursos contra desperdicios, fraudes e insuficiencias, verificar la exactitud y confiabilidad del sistema de información financiera, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la organización y promover la eficiencia de sus operaciones. (Valeri, 2008,17)

El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ❖ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ❖ Fiabilidad de la información financiera
- ❖ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

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.

Muy a menudo el concepto de Control Interno se entiende exclusivamente en términos de prácticas y procedimientos contables. Sin embargo, se amplía este concepto y se incluyen las políticas básicas dictadas por la dirección ejecutiva, y se obtienen 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. (Normas y Procedimientos de Auditoría Relacionados, 2008)

(Sánchez, 2009,5) El control interno es un instrumento gerencial por excelencia que permite a las entidades alcanzar sus objetivos e identificar aquellos cambios internos y externos que pudieran afectar el logro de los mismos.

Control Interno Contable: Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable, ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. (monografias.com, 2008)

Es conveniente señalar entonces dentro de los nuevos conceptos del control interno, la definición que sobre el mismo definió el Informe COSO:

“...El control interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Fiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables...”

Por todo ello se puede aseverar que el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Estos controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

1.3 El Sistema de Control Interno en Cuba.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

La Ley No 107 de la Contraloría General de la República de Cuba del 1ro de Agosto de 2009, en su artículo 11, define como Sistema de Control Interno 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 objetivo 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.

La Resolución 60/2011 de La Contraloría General de La República define el Control Interno 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 interno y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales, y una adecuada rendición de cuenta”.

Componentes del Control Interno.

Cinco son los componentes del Control Interno los cuales se integran entre si permitiendo prever los riesgos y tomar las medidas necesarias para minimizar o eliminar su efecto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

Ambiente de Control: constituye la base para el desarrollo de los demás componentes y refleja la actitud asumida por la dirección de la organización. Define el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de la entidad incidiendo en todas sus actividades y resultados. Provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal. Se basa en aspectos claves tales como la filosofía y estilo de dirección, la estructura de la entidad, valores éticos, integridad, competencia profesional, adhesión a las políticas, metas y objetivos establecidos, grado de independencia de los dispositivos de auditoría interna y la preparación del personal que lo integra. Las normas para el establecimiento y evaluación de este componente son las siguientes:

- Integridad y valores éticos.
- Competencia profesional.
- Atmósfera de confianza mutua.
- Organigrama.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas en personal.
- Creación del Comité de Control que organiza y dirige la implementación.

Evaluación de riesgos: un SCI eficaz está concebido para limitar el efecto de diversos riesgos a los que se encuentran expuestas las entidades. Dichos riesgos proceden de fuentes tanto internas como externas y deben ser detectados de manera oportuna y evaluados al nivel correspondiente.

A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad. Las normas para este componente son:

- Identificación del riesgo.
- Estimación del riesgo.
- Determinación de los objetivos de control.
- Detección del cambio.

Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar.

Existen muchos riesgos dificultosos de cuantificar, que como máximo se prestan a calificaciones de "grande", "moderado" o "pequeño". Pero no debe cederse a la difundida inclinación de conceptuarlos rápidamente como "no medibles". En muchos casos, con un esfuerzo razonable, puede conseguirse una medición satisfactoria.

Esto se puede expresar matemáticamente en la llamada Ecuación de la Exposición:

$$PE = F \times V$$

Donde:

PE = Pérdida Esperada o Exposición, expresada en pesos y en forma anual.

F = Frecuencia, veces probables en que el riesgo se concrete en el año.

V = Pérdida estimada para cada caso en que el riesgo se concrete, expresada en pesos.

Actividades de control: están constituidas por todas las políticas y procedimientos que se llevan a cabo en la administración, orientados hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos. En muchos casos, las actividades de

control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente. Las normas para este componente son:

- Separación de tareas y responsabilidades.
- Coordinación entre áreas.
- Documentación.
- Niveles definidos de autorización.
- Registro oportuno de transacciones y hechos.
- Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
- Rotación del personal en las tareas claves.
- Control del sistema de información.
- Control de la tecnología de información.
- Indicadores de desempeño.
- Función de Auditoría Interna independiente

Información y comunicación: La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Los informes deben ser claros, concretos y comprensibles. El proceso de comunicación ha de permitir la difusión de los valores éticos de la entidad, así como de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión. Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y, en ambos casos, importa contar con medios eficaces, como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional,

canales formales e informales, la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Las normas para este componente son:

- Información y responsabilidad.
- Contenido y flujo de la información.
- Calidad de la información.
- Flexibilidad al cambio.
- El sistema de información.
- Compromiso de la dirección.
- Comunicación, valores organizacionales y estrategias.
- Canales de comunicación.

Supervisión y monitoreo: es el proceso que se lleva a cabo de forma sistemática para determinar si el Control Interno se realiza con la calidad requerida. Las actividades de monitoreo permanente incluyen las supervisiones ejecutadas por la dirección de la entidad y también pueden ser realizadas por los auditores internos que integran el dispositivo de auditoría interna de la misma o por los auditores externos.

El objetivo es asegurar que el Control Interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevivientes. Las evaluaciones puntuales se realizan de forma no rutinaria y son ejecutadas por personal responsable de esta actividad, de forma independiente a los ejecutores de los controles.

Dentro de una organización el proceso administrativo constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de Planeación, Organización, Dirección y Control. El control en su concepción más general examina y censura con anterioridad suficiente, determinada realidad que aprueba o corrige. Este puede ser externo, de gestión e interno. Es conveniente destacar que en la práctica los dos últimos convergen en uno solo.

En la provincia de Cienfuegos con relación al tema se destacan los trabajos de Lurdes Carballosa (2011), Yaraimy García (2011), Acelia Pérez (2011), Mayelín Arbolay (2011) que abordan el control interno y específicamente, Rosa Guerrero (2011), que trabaja la guía de autocontrol del sistema de control interno en el sector de educación. Estos estudios constituyen antecedentes para la investigación desde sus aportes prácticos y su sustento teórico.

1.4 EI INFORME COSO

El "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission, National Commission on Fraudulent T 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)
- Institute of Management Accountants (IMA)

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.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con

el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado informe COSO.

Este informe tiene cuatro volúmenes. El primero es el Resumen Ejecutivo, una visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del control interno, dirigido al director ejecutivo y a otros ejecutivos principales, miembros del consejo, legisladores y reguladores.

El segundo volumen, la Estructura Conceptual, define control interno, describe sus componentes y proporciona criterios para que administradores, consejeros y otros puedan valorar sus sistemas de control. Incluye el Resumen Ejecutivo.

El tercer volumen, Información a Partes Externas, es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre control interno además de la preparación de sus estados financieros públicos, o que estén contemplando hacerlo.

El cuarto volumen, Herramientas de Evaluación, proporciona materiales que se pueden usar en la realización de una evaluación de un sistema de control interno.

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.

Son prácticamente todas las definiciones sobre Control Interno, detalladas anteriormente de una manera implícita o explícita, sobre lo que es la clave para entender el concepto que se está desarrollando o estudiando, ya que es sumamente importante conocer cuáles son los objetivos que persigue el sistema de control interno, para poder vivir dentro de la organización.

Es fundamental, que el auditor comprenda los objetivos del control interno y, dentro de ese entendimiento, pueda separar los objetivos principales que persiguen los controles fundamentales de aquellos controles de menos importancia o trascendencia.

El auditor debe saber cuáles son los objetivos que persigue cada control, o qué pretende cada control, para poder evaluarlo o entenderlo, y así poder determinar cuándo ese control es efectivo o simplemente no se cumple, lo que significa que debe ir a la fuente del control.

Determinación de los objetivos de control:

Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, la máxima dirección y los responsables de otras áreas deben determinar los objetivos específicos de control y, en relación con ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes.

Una vez que la máxima dirección y los responsables de otras áreas han identificado y estimado el nivel de riesgo, deben adoptarse las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible.

Se deberán establecer los objetivos específicos de control de la entidad que estarán adecuadamente articulados con sus propios objetivos globales y sectoriales. En función de los objetivos de control determinados, se seleccionarán las medidas o salvaguardas que se estimen más efectivas al menor costo, para minimizar la exposición.

1.5 Objetivos de un Sistema de Control Interno.

Conocer los objetivos del sistema del control interno resulta importante para poder controlar el funcionamiento de esta. De forma rutinaria citaremos cuatro:

1. Protección de los activos del patrimonio.
2. Obtención de información adecuada.
3. Promoción de la eficiencia operativa.
4. Estimular la adhesión a las políticas de la dirección.

El alcance de control interno está dado por todo el ámbito de la empresa, y los problemas que se generan al controlar las actividades que tienen origen en los distintos sectores de la organización, según las tareas que estos desarrollan, como, por ejemplo: las funciones de registración, fabricación, ventas, compras, personal, tesorería, finanzas, etc.

El método de control existente en las empresas incluye la comparación de una actuación real, con una acción pronosticada, tal como un objetivo, estándar de actuación o regulación previa. En cada caso o situación, el sistema, método o procedimiento debe prever la posibilidad de practicar un control o análisis de lo que está sucediendo y, en caso de encontrar diferencias, desvíos o errores, poder obtener la explicación lógica de por qué esos hechos ocurrieron, y, finalmente, tratar de adoptar las medidas correctivas correspondientes.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Los informes deben ser claros, concretos y comprensibles. El proceso de comunicación ha de permitir la difusión de los valores éticos de la entidad, así como de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión. Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y, en ambos casos, importa contar con medios eficaces, como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e

informales, la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Las normas para este componente son:

- Sistema de información, flujo y canales de comunicación.
- Contenido, calidad y responsabilidad.
- Rendición de cuentas.

Supervisión y monitoreo: es el proceso que se lleva a cabo de forma sistemática para determinar si el Control Interno se realiza con la calidad requerida. Las actividades de monitoreo permanente incluyen las supervisiones ejecutadas por la dirección de la entidad y también pueden ser realizadas por los auditores internos que integran el dispositivo de auditoría interna de la misma o por los auditores externos.

El objetivo es asegurar que el Control Interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevivientes. Las evaluaciones puntuales se realizan de forma no rutinaria y son ejecutadas por personal responsable de esta actividad, de forma independiente a los ejecutores de los controles.

Las normas para este componente son:

- Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno.
- Comité de prevención y control.

Evaluación del Control Interno.

Para la evaluación del Control Interno se emplean diferentes métodos de trabajo como son el Método Gráfico o Diagrama de Flujo, Método Descriptivo o Memorándum y el Método de Cuestionario; los mismos se pueden aplicar independientemente según sea conveniente o pueden implementarse de forma combinada.

1.6 Métodos para evaluar el control interno

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.

1.7 Características generales del Control Interno.

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

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

Razonable: Diseñado para lograr los objetivos del Sistema de Control Interno con seguridad razonable y satisfacer, con la calidad requerida, sus necesidades. ("Resolución No. 60 del 1 de marzo de 2011 de la Contraloría General de la República de Cuba "Normas del Sistema de Control Interno".)

El Sistema de Control Interno en entidades pequeñas, establecimientos y unidades de base, debe ser sencillo, con el uso de pocos empleados que manejen y procesen poca información, previendo que el máximo funcionario o alguien designado por él, se responsabilice con la revisión y supervisión de las operaciones.

1.8 Clasificación del Control Interno.

Los controles internos pueden clasificarse:

Por Objetivos: salvaguardia de activos, confiabilidad de los registros contables; preparación oportuna de la información financiera contable; beneficio y minimización de costos innecesarios, evitar expansión al riesgo no intencional, prevención o detención de errores e irregularidades; aseguramiento de que las responsabilidades delegadas han sido descargadas; descargo de responsabilidades legales.

Por jurisdicción: control interno contable; control interno administrativo.

Control Interno Contable: Es importante el conocimiento por parte de todo el personal que labora en las entidades de la definición de control contable, ya que así se garantiza su cumplimiento, el control contable está formado por las medidas implementadas por el área económica, las cuales se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, el nivel de autorización, las operaciones y asegura la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable según se plantea en las normas cubanas de contabilidad. Es por eso que antes de tomar acciones es necesario consultar el área económica.

Control Interno Administrativo: Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

Por métodos: controles preventivos; controles de detección.

Por naturaleza: controles organizativos, controles de desarrollo de sistemas; controles de autorización e información, controles del sistema de contabilidad; controles adicionales de salvaguardia; controles de supervisión de la administración; controles documentales.

Eficacia del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno se considera efectivo en la medida en que la autoridad a la que apoya cuenta con una seguridad razonable en:

- la información acerca del avance en el logro de sus objetivos y metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia;
- la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros;

- el cumplimiento de la legislación y normativa vigente, incluyendo las políticas y los procedimientos emanados de la propia entidad.

Esta Norma fija el criterio para calificar la eficacia de un Sistema de Control Interno juzgándose en las tres materias del control:

- Las operaciones.
- La información financiera.
- El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamentos y cualquier tipo de normativa

Control Interno: es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas. (Resolución No. 60 del 1 de marzo de 2011 de la Contraloría General de la República de Cuba "Normas del Sistema de Control Interno").

Limitaciones del control interno

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

1.9 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:

- Establecer líneas claras de responsabilidad.
- Establecer procedimientos de control para procesar cada tipo de transacción.

- Subdivisión de funciones.
- Realizar auditorías o comprobaciones internas.
- Diseño adecuado de documentos y registros.
- las computadoras y el control interno.
- El costo del control.

El alcance de la auditoría, 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.

El control interno comprende el plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad para proteger sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Para establecer un eficaz sistema de control interno, previamente ha de tomarse en cuenta la organización de la entidad sobre la base de determinados principios, entre los cuales son fundamentales los siguientes:

Adecuada división del trabajo, que garantice que los responsabilizados con la custodia de los medios y la elaboración de los documentos primarios no tengan autoridad para aprobar los mismos y que ambos no tengan la función o posibilidad de efectuar anotaciones en los registros contables; o sea, que en ningún caso una sola persona tenga el control íntegro de una operación. Esto posibilita además, que la tarea ejecutada por un trabajador lleve implícita la comprobación de la realizada por otro con anterioridad.

Garantizar que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo, partiendo de la concepción de que las normas y procedimientos estructurados sobre la base de una adecuada organización, prevean las funciones de cada área, o sea, qué hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma.

La anotación oportuna de todas las operaciones contables debe garantizar que todo recurso o servicio recibido o entregado sea registrado y a la vez sirva de evidencia documental que revise quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó.

El planteamiento es que las organizaciones bajo la máxima responsabilidad del directivo principal, deben considerar por lo menos, en el marco conceptual integrador del diseño e implantación de su Sistema de Control Interno las variables o criterios siguientes:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de Control Interno.
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad.
- Evaluación del desempeño de los directivos en función de los resultados obtenidos en materia de control interno.

Importancia del Control Interno.

Necesidad e Importancia del control interno.

La implantación de un eficiente sistema de control interno es parte integrante de toda empresa bien organizada. Mientras mayor sea la empresa mayor será la necesidad de lograr su adecuada aplicación.

CAPÍTULO I: Consideraciones sobre el Sistema de Control Interno

Toda organización económica cuenta, en mayor o menor grado con procedimientos que surgen de la manipulación de bienes y de registro contable de los diferentes hechos económicos que se producen existiendo instrucciones y reglamentos que norman las distintas actividades que se ejecutan, los que tienen gran importancia tanto para la entidad como para el auditor.

Como aspectos importantes para la entidad se pueden citar que el Control Interno:

- Permite el control de todos sus bienes.
- Evita y previene la comisión de fraudes y errores, o al menos, permite descubrirlos rápidamente.
- Promueve una operación más eficiente, aumentando la eficacia de la dirección administrativa.
- Logra la obtención de una información más verídica, permitiendo tomar decisiones más acertadas.

En Resolución No. 60 se definen los principios básicos del Control Interno: (Resolución No. 60 del 1 de marzo de 2011 de la Contraloría General de la República de Cuba "Normas del Sistema de Control Interno").

En la implementación del Sistema de Control Interno las entidades deben cumplir con los antes mencionados principios básicos, los cuales se relacionan a continuación:

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

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

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

División de funciones: Garantiza que los procesos, actividades y operaciones sean controlados y

supervisados de manera que no pongan en riesgo su ejecución, contrapartida y limiten su revisión.

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

Cargo y descargo: Este principio está íntimamente relacionado con el de fijación de responsabilidades y facilita su aplicación. La responsabilidad sobre el control y registro de las operaciones de un recurso, transacción, hecho económico o administrativo, debe quedar claramente definida en la forma establecida.

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

GUÍA DE AUTOCONTROL .PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS.

La "Guía de autocontrol del Sistema de Control Interno", facilita la sistematicidad y evaluación del Sistema de Control Interno, tanto en la entidad en general como de sus unidades subordinadas.

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, relativa a las "normas del sistema de control interno", la cual salió publicada en la gaceta extraordinaria no. 13 de 3 de marzo del año 2011, se hace necesario reestructurar la guía de autocontrol en función de los reajustes de la citada ley.

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

CAPÍTULO I: Consideraciones sobre el Sistema de Control Interno

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



Capitulo III

Capítulo II: Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno en el proceso Comercial Contable.

2.1 Caracterización de la UBE –CEN

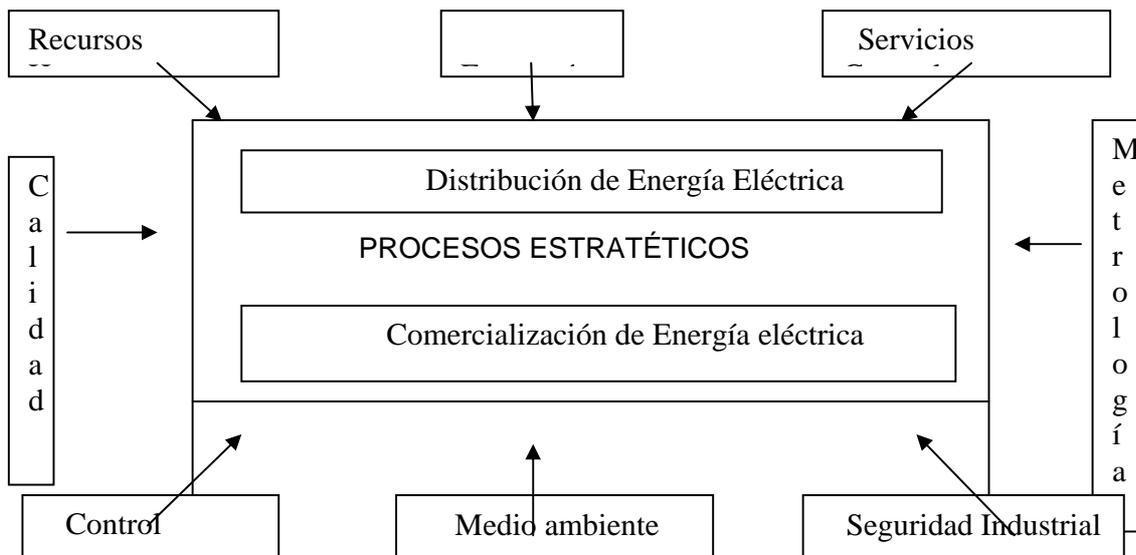
La Unidad Básica eléctrica CEN (UBE CEN) fue creada por Resolución No 208/2008 de fecha 1ro de Abril de 2008 de la Empresa Eléctrica Cienfuegos.

Está enclavada en la Avenida Principal s/n en la Ciudad Nuclear, provincia Cienfuegos. Está provista de una plantilla aprobada de 42 trabajadores, caracterizada de la siguiente forma:

Total de trabajadores 42	Según la categoría ocupacional				
De ellos	Dirigente	Técnico	Administrativos	De Servicios	Obreros
	2	9	2	7	22
	Según el Género				
	Hombres		Mujeres		
	32		10		
	Según el nivel educacional				
	Nivel Superior	Nivel Medio Superior	Nivel Medio	Técnico Medio	
	2	17	9	14	

En la UBE CEN se llevan a cabo dos procesos fundamentales o estratégicos, que son los de Distribución de Energía Eléctrica y Comercialización de Energía Eléctrica, los cuales son apoyados por los procesos Económico, Recursos Humanos, Servicios generales (comedor-cafetería y transporte), Seguridad industrial, Control interno, Calidad, Medio ambiente y Metrología. Como se muestra el esquema siguiente:

Figura No.1 “Diagrama de procesos Unidad Básica Eléctrica CEN”.



La unidad Básica Eléctrica CEN atiende a cinco mil ciento setenta clientes, de los cuales cinco mil treinta son del sector estatal privado y los restantes ciento cuarenta pertenecen al sector estatal mayor y menor.

La oficina comercial de la UBE brinda servicios de forma gratuita a nuestros clientes tales como: atención y tramitación de todas sus dudas, quejas, inconformidades y reclamaciones, reporte de daños a sus equipos por hechos imputables a la empresa, contratación y conexión de nuevos servicios o ampliación a 220V, tramitación y ejecución de altas, bajas, traslados, cambio de nombre y cambio del contador y cobro de su cuenta de electricidad.

Con un costo mínimo se realizan cambios de posición de su contador de energía eléctrica (\$ 6.00) y reconexión del servicio eléctrico por falta de pago (\$ 3.00), dicha reconexión debe efectuarse con un personal autorizado por la oficina comercial en un término máximo de 48 horas siguientes al pago de la factura por el cliente.

La Unión Eléctrica como organización comparte valores éticos que deben seguir sus trabajadores, los mismos son los siguientes:

- ✓ Dignidad: Es el respeto a sí mismo, a la patria y la humanidad.

- ✓ Patriotismo: Es la lealtad a la historia, la patria y la revolución socialista y a la disposición plena de defender sus principios para Cuba y para el mundo.
- ✓ Humanismo: Es el amor hacia los humanos y la preocupación por el desarrollo pleno de todos sobre la base de la justicia.
- ✓ Solidaridad: Es comprometerse en idea y acción con el bienestar de los otros: en la familia, la escuela, los colectivos laborales, la nación y otros países. Es estar siempre atentos a toda la masa humana que lo rodea.
- ✓ Responsabilidad: Es el cumplimiento del compromiso contraído ante sí mismo, la familia, el colectivo y la sociedad.
- ✓ Laboriosidad: Se expresa en el máximo aprovechamiento de las actividades laborales y sociales que se realizan a partir de la conciencia de que el trabajo es la única fuente de riquezas, un deber social y la vía para la realización de los objetivos sociales y personales.
- ✓ Honradez: Se expresa en la rectitud e integridad en todos los ámbitos de la vida y en la acción de su propio trabajo y esfuerzo.
- ✓ Honestidad: Se expresa al actuar de manera sincera, sencilla y veraz. Permite expresar un juicio crítico y ser capaz de reconocer sus errores en tiempo, lugar y forma adecuada para contribuir al bien propio, colectivo y de la sociedad. Es lograr armonía entre el pensamiento, el discurso o la acción.
- ✓ Justicia: es el respeto a la igualdad social que se expresa en que los seres humanos sean acreedores de los mismos derechos y oportunidades sin discriminación por diferencias de origen, edad, sexo, ocupación social, desarrollo físico, mental, cultural, color de la piel y de cualquier otra índole.

Las Oficinas Comerciales mantienen una adecuada división del trabajo, garantizando que los responsabilizados con la custodia de los medios y la elaboración de los documentos primarios no tengan autoridad para aprobar los mismos y que ambos no tengan la función o posibilidad de efectuar anotaciones en los registros de la contabilidad; o sea, que en ningún caso una sola persona tenga el control íntegro de una operación.

Los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos pertinentes, permiten determinar, en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo, partiendo de la concepción de que las normas y procedimientos estructurados sobre la base de una adecuada organización, prevean las funciones de cada área, o sea qué hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de una unidad organizativa, expresando él cómo hay que hacer y quién debe hacerlo.

Las Oficinas Comerciales o Sucursales para garantizar el control interno (contrapartidas) en la actividad comercial contable, requieren de Especialistas

Comerciales que realicen las funciones de ventanilla, supervisión, verificación, contador y cajero.

Algunas de estas funciones pueden ser realizadas por un mismo Especialista **siempre que contablemente no sean excluyentes entre sí**, pudiendo agruparse de la forma siguiente:

- ✓ Ventanilla (No puede hacer las funciones del Verificador, Contador ni del Cajero. No puede hacer la labor de mate, ni sustituir a nadie en esta función).
- ✓ Verificador – Supervisor – Contador (No puede realizar las funciones de Ventanilla ni del Cajero. No puede hacer la labor de mate, ni sustituir a nadie en esta función).
- ✓ Cajero (No puede hacer las funciones de Ventanilla ni del Verificador -Supervisor – Contador No puede hacer la labor de mate, ni sustituir a nadie en esta función).

En lugares donde las condiciones sean excepcionales se pueden realizar todas las funciones señaladas anteriormente con un mínimo de dos Especialistas Comerciales y **tienen que ser controladas con una periodicidad trimestral** por las áreas de Auditoría, Comercial y Economía del nivel superior dejando constancia de la visita en el "Registro de anotaciones de fiscalización y control".

Se considera que una Oficina Comercial no cumple con el control interno cuando no existe una división del trabajo.

No se permite conformar estructuras de trabajo para las Oficinas Comerciales o

Sucursales que violen lo establecido en el Manual de Consumidores de la Unión Eléctrica del Ministerio de la Industria Básica ni en el Sistema Nacional de Contabilidad – Principios y Procedimientos Generales del Control Interno y Resoluciones del Ministerio de Finanzas y Precios.

Las funciones básicas para la actividad comercial-contable en las Oficinas Comerciales se agrupan de la siguiente forma:

Funciones de la ventanilla de cobro.

- ✓ Atender a todos los clientes que se presenten en la ventanilla a liquidar cuentas.
- ✓ Recibir las cuentas devueltas por los cobradores a través del modelo 831-0227
- ✓ Remisión de cuentas y realizar las anotaciones correspondientes.
- ✓ Organizar por control, ruta y folio las cuentas en la ventanilla efectuando el cobro de las mismas, realizando el cuadro diariamente e ingresando el efectivo a través del modelo 830-0063 (H-844) Liquidación de cobradores y colectores al Cajero o recaudador, así como confeccionar el modelo H-415 Resumen de talones cobrados por mes actual y meses anteriores.
- ✓ Extraer las cuentas cobradas por Bancos, Correos y Puntos de Cobro, confeccionando el modelo H-415 por los talones cobrados por estos conceptos.
- ✓ Confeccionar el H-470 de ventanilla.
- ✓ Cobrar a través del modelo 831-0124 (H-490) Recibo de cajero los servicios eventuales, cuenta final, recibo extraviado, electricidad consumida y no facturada, consumo sin contrato, fraudes y emitir H-490 cuando exista una cuenta extraviada de Banco, Correos y Puntos de Cobro.
- ✓ Devolver a los clientes el efectivo por todos los conceptos que procedan a través del modelo 830-0203 (H-29) Vale para devoluciones.
- ✓ Confeccionar los modelos 831-0179 (H-1097) Relación de órdenes de desconexión por falta de pago y 831-0180 (H-1098) Relación de órdenes de reconexión por falta de pago y el

modelo 831-0002 (H-65) Corte por falta de pago, según proceda en la Oficina Comercial en cuestión.

- ✓ Confeccionar el modelo 830-0026 (H-71) Recibo de ingreso por concepto de reconexiones, variado de lugar, CEE dañados y otros equipos, faltantes y sobrantes.
- ✓ Confeccionar el modelo 831-0146 (H-810) Relación de consumidores en atraso por los diferentes conceptos.
- ✓ Controlar sus Formas Valiosas y archivar sus modelos Remisión de Formas (H-658).

Funciones de verificación.

- ✓ Recibir, verificar y realizar la limpieza de rutas enviando las cuentas con atraso a la ventanilla a través del modelo 831-0227 Remisión de cuentas.
- ✓ Confeccionar un H-470 de verificación y otro de contrapartida de las ventanillas.
- ✓ Preparar y sumar los grupos de facturación, carga y descarga a los cobradores mediante el modelo 831-0157 (H-880) Libreta del cobrador y cuadrar las mismas al final del mes.
- ✓ Preparar y sumar los grupos de facturación, carga y descarga a los cobradores mediante el modelo 831-0157 (H-880) Libreta del cobrador y cuadrar las mismas al final del mes.
- ✓ Confeccionar el modelo 831-0184 (H-1118) Informe mensual del trabajo realizado por el cobrador.
- ✓ Confeccionar las tiras de suma que amparan las cuentas devueltas por el cobrador, enviándolas a la ventanilla.
- ✓ Confeccionar las tiras de suma que amparan las cuentas devueltas por el cobrador, enviándolas a la ventanilla.
- ✓ Preparar las remesas de los talones cobrados emitiendo el modelo 831-0068 (H-415) Resumen de talones cobrados.
- ✓ Confeccionar el modelo 830-0110 Detalles de ingresos reportados por H-1.
- ✓ Emitir el modelo 831-0221 Resumen mensual del trabajo realizado por los cobradores.

Funciones de supervisión de lectura.

- ✓ Entregar los talones de lectura siguiendo el orden de la programación del mes.
- ✓ Recibir los talones leídos realizando la supervisión y enviarlos a facturación.
- ✓ Recibir y enviar a movimiento el modelo 831-0158 (H-908) Asignación, cambios de folio y claves de ventas.
- ✓ Recepcionar el modelo 831-0069 (H-422) Informe del lector de CEE, procediendo según la información de éste.
- ✓ Procesar toda la información para la elaboración del modelo 831-0301 Informe de CEE leídos y la vinculación de los lectores.
- ✓ Calcular los promedios de consumo a los CEE parados y casas cerradas, según listado para la facturación.
- ✓ Emitir rebajas por H-271 (en las Oficinas Comerciales autorizadas).

Funciones de supervisión de lectura con TPL.

- ✓ Cargar y descargar los TPL a los lectores según programa del mes.
- ✓ Procesar el listado de supervisión.
- ✓ Recepcionar el modelo 831-0069 (H-422) Informe del lector de CEE, procediendo según la información de éste.
- ✓ Enviar la información de la lectura a la OBET u OBEP para procesar la facturación.
- ✓ Calcular los promedios de consumo a los CEE parados y casas cerradas.

Funciones de caja.

- ✓ Ingresar al banco el efectivo recaudado diariamente.
- ✓ Arquear sus fondos diariamente y mantener actualizada el acta de entrega de los mismos.
- ✓ Confeccionar el modelo 830-0113 Recapitulación y control de la recaudación diaria
- ✓ Mantener actualizado y controlado el modelo 830-0050 (H-411) Control de Formas Valiosas.

CAPÍTULO II: Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno

- ✓ Controlar en carpeta la tercera copia de los modelos 830-0063 (H-844) Liquidación de cobradores y colectores que contengan formas valiosas.
- ✓ Archivar los modelos (H-658) Remisión de Formas.
- ✓ Preparar los modelos Reembolsos del fondo para pagos menores y realizar el proceso de caja.
- ✓ Controlar los fondos y subfondos autorizados. Entregar y recoger los mismos.
- ✓ Archivar los modelos 831-0063 (H-844) Liquidación de cobradores y colectores.
- ✓ Confeccionar el modelo 831-0121 (H-470) Registro de cuentas a cobrar clientes de corte y reconexión.
- ✓ Pagar las dietas que correspondan a través del modelo Anticipo y Liquidación de Gastos de Viaje.
- ✓ Recoger nóminas, ensobrar y pagar a los trabajadores.

Funciones de movimientos.

- ✓ Atender a los clientes que se presentan en la Oficina Comercial o Sucursal por cualquier anomalía o inquietud que resulten de los movimientos.
- ✓ Confeccionar los modelos (H-65) Orden de conexión y desconexión por altas, bajas, cambios de nombre, cambios de CEE y servicios eventuales.
- ✓ Recibir todos los modelos 831-0001 (H-65) Orden de conexión y desconexión ejecutados y realizar el movimiento en los talones de lectura.
- ✓ Confeccionar el modelo 832-0101 Reporte de actualización.
- ✓ Confeccionar el modelo de Orden de servicio correspondiente a Variado de lugar.
- ✓ Confeccionar el modelo 831-0187 (H-1123) Reporte de corrección de datos.
- ✓ Mantener un registro de H-65 pendiente para su ejecución.
- ✓ Confeccionar y mantener actualizado el modelo 831-0430 Registro permanente de movimiento de consumidores.

CAPÍTULO II: Guía de Autocontrol del Sistema de Control Interno

- ✓ Confeccionar el modelo 831-0148 Reporte de movimiento de consumidores.
- ✓ Mantener actualizado el Registro de CEE instalados.
- ✓ Mantener actualizado el registro Kardex activo e inactivo, cumpliendo con el programa de cotejo.

Funciones de inspección.

- ✓ Atender a los clientes que se presentan en la Oficina Comercial o Sucursal para efectuar una queja del servicio eléctrico, anotándola en el modelo 831-0303
- ✓ Registro de quejas de consumidores.
- ✓ Confeccionar el modelo 831-0227 (H-596) Investigación de quejas de consumo en caso que no sea resuelta en la mesa.
- ✓ Procesar las quejas y las que procedan darle el tratamiento para las rebajas de las cuentas.
- ✓ Confeccionar el modelo 831-0304 Resumen mensual de quejas.
- ✓ Controlar y supervisar el trabajo de los lectores.
- ✓ Realizar las verificaciones por rutas para detectar problemas de lectura, clientes clandestinos, fraudes y problemas técnicos.
- ✓ Detectar los fraudes cometidos por los clientes.
- ✓ Conocer y aplicar lo establecido en el Decreto 260 vigente.
- ✓ Atender y responder los H-422 emitidos por los lectores.
- ✓ Cumplir con todo lo que se establece en el Manual de Inspección.

Funciones del contador.

- ✓ Confeccionar y controlar el modelo H-470 Registro de cuentas a cobrar consumidores por: Resumen Sucursal, Control misceláneo, Moratoria, Variado de lugar, CEE quemados, Venta de desconectivos (“Chucho-catao”).
- ✓ Controlar y conciliar mensualmente todos los modelos H-470 internos de la sucursal.
- ✓ Supervisar la toma física mensualmente para garantizar su confiabilidad.

- ✓ Confeccionar la Carta de Balance mensual enviando constancia al Departamento Económico de la OBET.
- ✓ Conciliar a fin de mes con el Departamento Económico de la OBET el cuadro del Balance Contable y Físico.

Funciones del Administrador.

- ✓ Exigir a los subordinados el cumplimiento de sus responsabilidades individuales y colectivas.
- ✓ Conocer y dominar las funciones de todos los puestos de trabajo de sus subordinados.
- ✓ Trabajar por la excelencia en el servicio a los clientes.
- ✓ Exigir que se mantenga la contabilidad confiable en la sucursal.
- ✓ Garantizar la seguridad de los locales de la sucursal.
- ✓ Garantizar el cuidado y protección de los medios básicos de la sucursal.
- ✓ Realizar una adecuada división del trabajo que garantice el cumplimiento de los principios y procedimientos de control interno.

Misión

Brindar un suministro de energía eléctrica a los consumidores privados y estatales de forma continua dentro de los parámetros de calidad establecidos según la Ley Eléctrica.

Visión:

Somos líderes por la excelencia en la prestación del servicio eléctrico, distinguiéndonos en la atención rápida y especializada a nuestros clientes.

2.2 Análisis de la Matriz DAFO.

Se hace necesario realizar el análisis de esta Matriz, la cual constituye un instrumento de análisis estratégico que ofrece orientación a la Dirección de la Empresa que los ayuda en la toma de decisiones.

El análisis de la DAFO (**Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades**) ha alcanzado una gran importancia dentro de la dirección estratégica de la empresa, a partir del momento actual, de tal forma que brinde un marco de referencia conceptual, analítica y real que le permita asignar de manera más certera los recursos y apreciar mejor las oportunidades de negocio.

Para ello se tendrá en cuenta:

Relacionar las debilidades, fortalezas, oportunidades, reducción de listado y votación ponderada para listar las más importantes para la organización. Analizado el inventario de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, se enumeraran, se llevan a una tabla resumen, la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la empresa con las amenazas y oportunidades externas.

El desarrollo práctico de la matriz se completa analizando de forma aislada cada cuadrante. Es decir, si se elige el primero (1-1...Puntos Fuertes-Amenazas) se tendrán que identificar cada uno de los puntos fuertes que la empresa en cuestión tiene y cada una de las amenazas que posee del exterior, de forma que cada intersección deberá ser analizada para estudiar las consecuencias y las acciones que de dicha situación puedan derivarse. Con esta información se podrá ir orientando la futura formulación de la estrategia.

Estrategias defensivas: la empresa está preparada para enfrentarse a las amenazas.

Estrategias ofensivas: es la posición en la que toda empresa quisiera estar. Debe adoptar estrategias de crecimiento.

Debilidades

- ✓ No está fortalecido el trabajo con enfoque de sistema.
- ✓ Existen malas condiciones en la infraestructura de la UBE

Amenazas

- ✓ No contamos con la brigada de linieros, ya que se encuentra trabajando fuera del municipio hace varios meses.
- ✓ No contamos con un transporte para trasladar los materiales desde Cienfuegos, por lo que para esa actividad se tiene que movilizar la única camioneta que hay para el servicio eléctrico.

Fortaleza

- ✓ Contamos con un colectivo de trabajadores preparado y competente para los puestos en los cuales se desempeñan.
- ✓ La disposición de los trabajadores para la actividad de capacitación y superación.
- ✓ Contamos con un fuerte sistema de atención y protección al hombre
- ✓ La dirección de la UBE cuenta con el apoyo incondicional del sindicato y el PCC
- ✓ Tenemos el 98,3 % de la plantilla cubierta.

Oportunidades

- ✓ No contamos con competidores, ya que somos los únicos que brindamos servicio eléctrico.
- ✓ Contamos con una buena reputación y respeto por parte de los clientes, que hemos ganado con la calidad del servicio que brindamos.

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
 <p>MATRIZ DAFO UBE "CEN"</p>	<p>Contamos con un colectivo de trabajadores preparado y competente para los puestos en los cuales se desempeñan.</p> <p>La disposición de los trabajadores para la actividad de capacitación y superación.</p>	<p>No contamos con competidores, ya que somos los únicos que brindamos servicio eléctrico.</p> <p>Contamos con una buena reputación y respeto por parte de los clientes, que hemos ganado con la calidad</p>

	<p>Contamos con un fuerte sistema de atención y protección al hombre</p> <p>La dirección de la UBE cuenta con el apoyo incondicional del sindicato y el PCC</p> <p>Tenemos el 98,3 % de la plantilla cubierta.</p>	<p>del servicio que brindamos.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS A SEGUIR	
<p>No está fortalecido el trabajo con enfoque de sistema</p> <p>Existen malas condiciones en la infraestructura de la UBE</p>	<p>Aprovechar al máximo las fortalezas con las que contamos para fortalecer el trabajo con enfoque de sistema y potenciar la adecuada comunicación entre las áreas de trabajo.</p> <p>Gestionar con la empresa los recursos necesarios para obtener condiciones óptimas de trabajo en la infraestructura de la</p>	<p>Mejorar las condiciones de la infraestructura para no perder el prestigio ganado con los clientes.</p>

	entidad.	
AMENAZAS	Aprovechar la preparación de los linieros de la guardia eléctrica para cumplir con los trabajos asignados que no puede realizar en estos momentos la brigada, reforzando para ello es sistema de protección al hombre.	Resolver las amenazas con las que contamos para que no exista afectación en la calidad del servicio a los clientes.
<p>No contamos con la brigada de linieros, ya que se encuentra trabajando fuera del municipio hace varios meses.</p> <p>No contamos con un transporte para trasladar los materiales desde Cienfuegos, por lo que para esa actividad se tiene que movilizar la única camioneta que hay para el servicio eléctrico.</p>	<p>Gestionar con la dirección de la empresa la asignación de un transporte para el traslado de los materiales desde Cienfuegos.</p>	

2.3 Guía de Autocontrol Propuesta

**GUÍA DE AUTOCONTROL DEL
 SISTEMA DE CONTROL INTERNO
 UNION ELECTRICA**

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL			
	Planeación estratégica, planes de trabajo anual, mensual e individual.			
1.	Están definidos los objetivos de trabajo de la entidad.			
2.	Está elaborado el Plan de trabajo anual de la entidad el que debe responder a la instrumentación de las actividades recogidas en el Plan de Actividades Principales del Órgano u Organismo al que se subordina a las propias de la entidad.			
3.	Definidos por áreas los objetivos de trabajo.			
4.	Elaborado por áreas el plan de trabajo anual.			
5.	Elaborado por áreas el plan de trabajo mensual.			
6.	Conformado por cada cuadro, funcionario y especialista su plan de trabajo individual, el que debe estar aprobado por el jefe inmediato superior.			
7.	Analizado con los trabajadores de la entidad el cumplimiento de			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	los objetivos y planes de trabajo, así como la necesidad de incluir nuevas tareas en el mes.			
8.	Elaborado el plan de presupuesto anual.			
9.	Analizado con los trabajadores el plan de presupuesto anual.			
	Integridad y valores éticos			
10.	Desarrollado un programa de formación de cultura ética de la organización.			
11.	Firmado el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.			
12.	Elaborado conjuntamente entre la administración y el sindicato el Convenio Colectivo de Trabajo.			
13.	Discutido y aprobado por parte de los trabajadores el Convenio Colectivo de Trabajo.			
14.	Elaborado el Reglamento Disciplinario que regule el comportamiento del personal de la entidad.			
15.	Discutido y aprobado por parte de los trabajadores el Reglamento Disciplinario.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
16.	Conformado y actualizado registro consecutivo anual de medidas disciplinarias aplicadas en la entidad.			
17.	Conocido y firmado un código de conducta específico si lo hubiere, en el que se exponen valores éticos y de conducta que deben cumplir un grupo específico de trabajadores.			
	Idoneidad demostrada			
18.	Creado el Comité de Expertos.			
19.	Elaborados los perfiles de competencia o descripciones de los puestos de trabajo por cada cargo.			
20.	Actualizado el inventario de competencia y necesidades de capacitación de los trabajadores.			
21.	Elaborado plan anual de capacitación.			
	Estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad.			
22.	Poseen documento legal que aprueba la constitución de la entidad y su objeto social, empresarial o encargo estatal.			
23.	Poseen el certificado de inscripción en el Registro de Empresas, Unidades Presupuestadas o Registro Mercantil si			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	procediere.			
24.	Cuentan con disposición que aprueba la plantilla de cargos de la misma.			
25.	Revisado o conformado el organigrama de la entidad.			
26.	Identificados los procesos y actividades a realizar, a partir de las funciones de la entidad.			
27.	Conformados, según corresponda, el reglamento orgánico y el manual de funcionamiento aprobados por la máxima dirección, donde aparezcan las funciones y relaciones entre las áreas y puestos de trabajo, de acuerdo a los procesos y actividades que desarrollan.			
28.	Conformado el manual de procedimientos aprobado por la máxima dirección, donde aparezcan los procedimientos de trabajo por cada proceso que se desarrolla en la entidad (a este manual se le van incluyéndolos procedimientos de cada área a medida que se confeccionan)			
29.	Cuentan con los manuales técnicos necesarios para el desarrollo de las funciones.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
30.	Conformado o actualizado el Plan de Seguridad Informática de acuerdo a la legislación vigente.			
31.	Conformado o actualizado el Plan de Seguridad y Protección Física de acuerdo a la legislación vigente.			
32.	Cuentan con las Resoluciones de nombramiento de los directivos superiores, directivos, ejecutivos, funcionarios y trabajadores designados, así como los contratos de trabajo en los casos que corresponda.			
33.	Cuentan con las disposiciones que aprueban la constitución de los órganos de dirección y consultivos.			
	Políticas y Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos.			
34.	Elaborado un procedimiento para cumplir políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos, entre ellos la captación, selección y aprobación del personal, para garantizar que el candidato seleccionado posea el nivel de preparación y experiencia en correspondencia con los requisitos y competencias exigidos por el cargo.			
35.	Conservadas las catas de reuniones del Comité de Expertos.			
36.	Conservadas las actas de conformación de los Órganos de Justicia Laboral de Base.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
37.	Elaborado procedimiento de bienvenida a nuevos trabajadores.			
	COMPONENTE GESTION Y PREVENCION DE RIESGOS			
	Identificación del riesgo y detección del cambio.			
38.	Disponen de mecanismos o procedimientos para captar e informar oportunamente cambios registrados en su ambiente interno o externo: nuevas disposiciones legales, cambios económicos, condiciones del mercado, opiniones de usuarios, opiniones de trabajadores, etc.			
39.	Conformado el grupo para realizar la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.			
40.	Identificados y analizados los riesgos de cada área, dirección o departamento.			
41.	Realizada la evaluación cualitativa o cuantitativa de los riesgos.			
42.	Elaborado "Informe de la Identificación, Análisis y Evaluación de los Riesgos"			
	Determinación de los objetivos de control.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
43.	Efectuadas las reuniones con los trabajadores por áreas, direcciones o departamentos, presidida por el máximo directivo, para elaborar el diagnóstico donde se van a definir los objetivos de control a considerar y las medidas necesarias a aplicar, a partir del informe presentado de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos y dejando evidencia documental (debe participar como mínimo un representante del grupo que realizó la identificación, análisis y evaluación de riesgos)			
	Prevención de Riesgos			
44.	Revisado el Plan de Seguridad Informática para incluir en el Plan de Prevención de Riesgos aquellos que por su importancia deben ser considerados en el mismo.			
45.	Revisado el Plan de Seguridad y Protección Física para incluir en el Plan de Prevención de Riesgos aquellos que por su importancia deben ser considerados en el mismo.			
46.	Confeccionado el Plan de Prevención de Riesgos por áreas o actividades.			
47.	Confeccionado el Plan de Prevención de riesgos de la entidad.			
48.	Incluido en el Plan de Prevención de Riesgos el autocontrol como una medida.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
49.	Aprobado Plan de Prevención de Riesgos por parte del Órgano Colegiado de Dirección, dejando evidencia documental mediante acta de la reunión.			
50.	Programado seguimiento periódico al cumplimiento del Plan de Prevención de Riesgos.			
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL				
Coordinación entre áreas, separación de tareas, responsabilidades y niveles de autorización.				
51.	Cumplidas las relaciones entre las áreas y puestos de trabajo definidas en el reglamento orgánico y el manual de funcionamiento, según corresponda.			
52.	Cumplido el principio de separación de tareas en el desarrollo de las actividades que así lo requieren y en caso de no tener condiciones para cumplir este principio, estén definidos controles alternativos.			
53.	Comprobadas las responsabilidades por áreas y los niveles de autorización definidas en el reglamento orgánico y en el manual de funcionamiento, según corresponda.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
54.	Comprobadas las firmas autorizadas necesarias para las transacciones y operaciones que lo requieran.			
	Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.			
55.	Documentadas las transacciones, operaciones y hechos económicos con un soporte documental demostrativo, fiable y que garantice su fiabilidad.			
56.	Conservadas las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores para el análisis de la eficiencia			
57.	Controlados los contratos existentes para las relaciones económicas con otras entidades.			
58.	Revisado que los procedimientos contables cumplan con las normas de control interno de los subsistemas contables vigentes.			
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros.			
59.	Cumplidas las restricciones de acceso para preservar los recursos y registros.			
	Rotación del personal en las tareas claves			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
60.	Creado plan de rotación para que los trabajadores que sean responsables de aspectos claves inherentes a sus funciones, no permanezcan por un excesivo periodo de tiempo en la función asignada, siendo empleados periódicamente en otras funciones.			
61.	Comprobado aumento de la periodicidad de las acciones de supervisión y control en el caso de no poder cumplir esa norma por contar con pocos trabajadores.			
Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones.				
62.	Comprobado el cumplimiento de 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.			
63.	Comprobado el cumplimiento del plan de seguridad informática, el cual contiene entre otros aspectos, procedimientos para:			
	a. Protección contra virus y otros programas dañinos.			
	b. Obtención de copias de resguardos (de sistemas operativos, de sistemas de aplicación, de bases de datos, etc.)			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	c. Verificación periódica de la seguridad de la red, para detectar posibles vulnerabilidades.			
	d. Eliminar 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 accesos 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.			
	e. Asegurar la integridad, confidencialidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que se recibe y se oferta.			
	f. Garantizar que tanto para la asignación o para el retiro de los identificadores de usuarios en los sistemas (sistemas operativos, sistemas de aplicación, páginas web, bases de datos, etc.), el jefe inmediato del usuario, notifica la solicitud de otorgamiento o retiro de permisos de acceso a quien corresponda, definiendo los derechos y privilegios y dejando la evidencia documental.			
	g. Salvar y analizar las trazas de auditorías, especificando quien la realiza y con qué frecuencia.			
64.	Verificado que los sistemas contables financieros utilizados por la entidad cuenten con certificado actualizado emitido por la			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	entidad autorizada.			
	Indicadores de rendimiento y de desempeño.			
65.	Establecidos los indicadores de rendimiento y desempeño cualitativos y cuantitativos necesarios.			
	COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Sistema de información, flujo y canales de comunicación.			
66.	Conformado el diagrama de flujo de la información de la entidad.			
67.	Adecuado sistema de comunicación entre las áreas de la empresa, de forma tal que todos los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades eficazmente			
68.	Evaluados los mecanismos o procedimientos con que cuentan los trabajadores de informar con posibles irregularidades o aportar sus recomendaciones de mejora.			
	Rendición de cuentas.			
69.	Planificado el proceso de rendición de cuentas.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
70.	Elaborado documento guía para la rendición de cuentas de los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios.			
71.	Cumplido proceso de rendición de cuentas.			
	COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
	Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno			
72.	Verificado que el plan de trabajo del auditor interno esté aprobado por el máximo directivo.			
73.	Adecuada la guía de autocontrol de las condiciones de la entidad.			
74.	Conformado cronograma de aplicación de la guía de autocontrol.			
75.	Elaborado plan de medidas de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la guía de autocontrol.			
76.	Conformado el expediente de acciones de control de acuerdo a la legislación vigente.			
	Comité de prevención y control			
77.	Revisado en acta de conformación del comité de prevención y control si el mismo se encuentra presidido por la máxima			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	autoridad e integrado por el auditor interno y otros funcionarios que tienen a su cargo 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 experiencias.			
78.	Diseñado cronograma de reuniones del comité de prevención y control.			
79.	Conservadas las actas de reuniones del comité de prevención y control de la entidad para conocer los temas tratados, acuerdos adoptados y sus seguimientos.			
80.	Orientada la divulgación y capacitación de los trabajadores acerca de la política y disposiciones legales y procedimientos emitidos por la entidad.			
81.	Analizado en el comité de prevención y control el plan de prevención de riesgos del órgano, organismo, organización y entidad.			



Capitulo III

CAPITULO III: Evaluación de la Guía del Sistema de Control Interno

Para la evaluación del Control Interno se emplean diferentes métodos de trabajo como son el Método Gráfico o Diagrama de Flujo, Método Descriptivo o Memorándum y el Método de Cuestionario; los mismos 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 del 2011 de la Contraloría General de la República. La aplicación de cuestionarios ayuda a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

3.1 Aplicación de la guía propuesta

**GUÍA DE AUTOCONTROL DEL
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
UNION ELECTRICA**

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL				
	Planeación estratégica, planes de trabajo anual, mensual e individual.			
82.	Están definidos los objetivos de trabajo de la entidad.	X		
83.	Está elaborado el Plan de trabajo anual de la entidad el que debe responder a la instrumentación de las actividades recogidas en el Plan de Actividades Principales del Órgano u Organismo al que se subordina a las propias de la entidad.	X		
84.	Definidos por áreas los objetivos de trabajo.	X		
85.	Elaborado por áreas el plan de trabajo anual.	X		
86.	Elaborado por áreas el plan de trabajo mensual.	X		
87.	Conformado por cada cuadro, funcionario y especialista su plan de trabajo individual, el que debe estar aprobado por el jefe inmediato superior.	X		
88.	Analizado con los trabajadores de la entidad el cumplimiento de los objetivos y planes de trabajo, así como la necesidad de incluir nuevas tareas en el mes.		X	

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
89.	Elaborado el plan de presupuesto anual.	X		
90.	Analizado con los trabajadores el plan de presupuesto anual.	X		
	Integridad y valores éticos			
91.	Desarrollado un programa de formación de cultura ética de la organización.	X		
92.	Firmado el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano.	X		
93.	Elaborado conjuntamente entre la administración y el sindicato el Convenio Colectivo de Trabajo.	X		
94.	Discutido y aprobado por parte de los trabajadores el Convenio Colectivo de Trabajo.	X		
95.	Elaborado el Reglamento Disciplinario que regule el comportamiento del personal de la entidad.	X		
96.	Discutido y aprobado por parte de los trabajadores el Reglamento Disciplinario.	X		
97.	Conformado y actualizado registro consecutivo anual de medidas disciplinarias aplicadas en la entidad.	X		
98.	Conocido y firmado un código de conducta específico si lo hubiere, en el que se exponen valores éticos y de conducta que deben cumplir un grupo específico de trabajadores.	X		
	Idoneidad demostrada			
99.	Creado el Comité de Expertos.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
100.	Elaborados los perfiles de competencia o descripciones de los puestos de trabajo por cada cargo.	X		
101.	Actualizado el inventario de competencia y necesidades de capacitación de los trabajadores.		X	
102.	Elaborado plan anual de capacitación.	X		
	Estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad.			
103.	Poseen documento legal que aprueba la constitución de la entidad y su objeto social, empresarial o encargo estatal.	X		
104.	Poseen el certificado de inscripción en el Registro de Empresas, Unidades Presupuestadas o Registro Mercantil si procediere.	X		
105.	Cuentan con disposición que aprueba la plantilla de cargos de la misma.	X		
106.	Revisado o conformado el organigrama de la entidad.	X		
107.	Identificados los procesos y actividades a realizar, a partir de las funciones de la entidad.		X	
108.	Conformados, según corresponda, el reglamento orgánico y el manual de funcionamiento aprobados por la máxima dirección, donde aparezcan las funciones y relaciones entre las áreas y puestos de trabajo, de acuerdo a los procesos y actividades que desarrollan.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
109.	Conformado el manual de procedimientos aprobado por la máxima dirección, donde aparezcan los procedimientos de trabajo por cada proceso que se desarrolla en la entidad (a este manual se le van incluyéndolos procedimientos de cada área a medida que se confeccionan)	X		
110.	Cuentan con los manuales técnicos necesarios para el desarrollo de las funciones.	X		
111.	Conformado o actualizado el Plan de Seguridad Informática de acuerdo a la legislación vigente.		X	
112.	Conformado o actualizado el Plan de Seguridad y Protección Física de acuerdo a la legislación vigente.	X		
113.	Cuentan con las Resoluciones de nombramiento de los directivos superiores, directivos, ejecutivos, funcionarios y trabajadores designados, así como los contratos de trabajo en los casos que corresponda.	X		
114.	Cuentan con las disposiciones que aprueban la constitución de los órganos de dirección y consultivos.			X
	Políticas y Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos.			
115.	Elaborado un procedimiento para cumplir políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos, entre ellos la captación, selección y aprobación del personal, para garantizar que el candidato seleccionado posea el nivel de preparación y experiencia en correspondencia con los requisitos y	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	competencias exigidos por el cargo.			
116.	Conservadas las catas de reuniones del Comité de Expertos.			X
117.	Conservadas las actas de conformación de los Órganos de Justicia Laboral de Base.			X
118.	Elaborado procedimiento de bienvenida a nuevos trabajadores.			X
COMPONENTE GESTION Y PREVENCION DE RIESGOS				
Identificación del riesgo y detección del cambio.				
119.	Disponen de mecanismos o procedimientos para captar e informar oportunamente cambios registrados en su ambiente interno o externo: nuevas disposiciones legales, cambios económicos, condiciones del mercado, opiniones de usuarios, opiniones de trabajadores, etc.	X		
120.	Conformado el grupo para realizar la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.		X	
121.	Identificados y analizados los riesgos de cada área, dirección o departamento.	X		
122.	Realizada la evaluación cualitativa o cuantitativa de los riesgos.	X		
123.	Elaborado "Informe de la Identificación, Análisis y Evaluación de los Riesgos"		X	
Determinación de los objetivos de control.				
124.	Efectuadas las reuniones con los trabajadores por áreas,		X	

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	direcciones o departamentos, presidida por el máximo directivo, para elaborar el diagnóstico donde se van a definir los objetivos de control a considerar y las medidas necesarias a aplicar, a partir del informe presentado de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos y dejando evidencia documental (debe participar como mínimo un representante del grupo que realizó la identificación, análisis y evaluación de riesgos)			
	Prevención de Riesgos			
125.	Revisado el Plan de Seguridad Informática para incluir en el Plan de Prevención de Riesgos aquellos que por su importancia deben ser considerados en el mismo.	X		
126.	Revisado el Plan de Seguridad y Protección Física para incluir en el Plan de Prevención de Riesgos aquellos que por su importancia deben ser considerados en el mismo.	X		
127.	Confeccionado el Plan de Prevención de Riesgos por áreas o actividades.	X		
128.	Confeccionado el Plan de Prevención de riesgos de la entidad.			X
129.	Incluido en el Plan de Prevención de Riesgos el autocontrol como una medida.	X		
130.	Aprobado Plan de Prevención de Riesgos por parte del Órgano Colegiado de Dirección, dejando evidencia documental mediante acta de la reunión.		X	

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
131.	Programado seguimiento periódico al cumplimiento del Plan de Prevención de Riesgos.	X		
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL				
Coordinación entre áreas, separación de tareas, responsabilidades y niveles de autorización.				
132.	Cumplidas las relaciones entre las áreas y puestos de trabajo definidas en el reglamento orgánico y el manual de funcionamiento, según corresponda.	X		
133.	Cumplido el principio de separación de tareas en el desarrollo de las actividades que así lo requieren y en caso de no tener condiciones para cumplir este principio, estén definidos controles alternativos.		X	
134.	Comprobadas las responsabilidades por áreas y los niveles de autorización definidas en el reglamento orgánico y en el manual de funcionamiento, según corresponda.	X		
135.	Comprobadas las firmas autorizadas necesarias para las transacciones y operaciones que lo requieran.	X		
Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.				
136.	Documentadas las transacciones, operaciones y hechos económicos con un soporte documental demostrativo, fiable y que garantice su fiabilidad.	X		

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
137.	Conservadas las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores para el análisis de la eficiencia	X		
138.	Controlados los contratos existentes para las relaciones económicas con otras entidades.			X
139.	Revisado que los procedimientos contables cumplan con las normas de control interno de los subsistemas contables vigentes.	X		
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros.			
140.	Cumplidas las restricciones de acceso para preservar los recursos y registros.		X	
	Rotación del personal en las tareas claves			
141.	Creado plan de rotación para que los trabajadores que sean responsables de aspectos claves inherentes a sus funciones, no permanezcan por un excesivo periodo de tiempo en la función asignada, siendo empleados periódicamente en otras funciones.	X		
142.	Comprobado aumento de la periodicidad de las acciones de supervisión y control en el caso de no poder cumplir esa norma por contar con pocos trabajadores.	X		
	Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones.			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
143.	Comprobado el cumplimiento de 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		
144.	Comprobado el cumplimiento del plan de seguridad informática, el cual contiene entre otros aspectos, procedimientos para:			
	h. Protección contra virus y otros programas dañinos.		X	
	i. Obtención de copias de resguardos (de sistemas operativos, de sistemas de aplicación, de bases de datos, etc.)	X		
	j. Verificación periódica de la seguridad de la red, para detectar posibles vulnerabilidades.			X
	k. Eliminar 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 accesos 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
	l. Asegurar la integridad, confidencialidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que se recibe y se oferta.			X
m. Garantizar que tanto para la asignación o para el retiro			X	

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	de los identificadores de usuarios en los sistemas (sistemas operativos, sistemas de aplicación, páginas web, bases de datos, etc.), el jefe inmediato del usuario, notifica la solicitud de otorgamiento o retiro de permisos de acceso a quien corresponda, definiendo los derechos y privilegios y dejando la evidencia documental.			
	n. Salvar y analizar las trazas de auditorías, especificando quien la realiza y con qué frecuencia.			X
145.	Verificado que los sistemas contables financieros utilizados por la entidad cuenten con certificado actualizado emitido por la entidad autorizada.	X		
	Indicadores de rendimiento y de desempeño.			
146.	Establecidos los indicadores de rendimiento y desempeño cualitativos y cuantitativos necesarios.	X		
	COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Sistema de información, flujo y canales de comunicación.			
147.	Conformado el diagrama de flujo de la información de la entidad.	X		
148.	Adecuado sistema de comunicación entre las áreas de la empresa, de forma tal que todos los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades eficazmente	X		
149.	Evaluados los mecanismos o procedimientos con que cuentan		X	

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
	los trabajadores de informar con posibles irregularidades o aportar sus recomendaciones de mejora.			
	Rendición de cuentas.			
150.	Planificado el proceso de rendición de cuentas.			X
151.	Elaborado documento guía para la rendición de cuentas de los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios.			X
152.	Cumplido proceso de rendición de cuentas.			X
	COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
	Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno			
153.	Verificado que el plan de trabajo del auditor interno esté aprobado por el máximo directivo.	X		
154.	Adecuada la guía de autocontrol de las condiciones de la entidad.	X		
155.	Conformado cronograma de aplicación de la guía de autocontrol.		X	
156.	Elaborado plan de medidas de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la guía de autocontrol.	X		
157.	Conformado el expediente de acciones de control de acuerdo a la legislación vigente.	X		
	Comité de prevención y control			

No.	Aspectos a Verificar	SÍ	NO	NP
158.	Revisado en acta de conformación del comité de prevención y control si el mismo se encuentra presidido por la máxima autoridad e integrado por el auditor interno y otros funcionarios que tienen a su cargo 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 experiencias.			X
159.	Diseñado cronograma de reuniones del comité de prevención y control.			X
160.	Conservadas las actas de reuniones del comité de prevención y control de la entidad para conocer los temas tratados, acuerdos adoptados y sus seguimientos.			X
161.	Orientada la divulgación y capacitación de los trabajadores acerca de la política y disposiciones legales y procedimientos emitidos por la entidad.			X
162.	Analizado en el comité de prevención y control el plan de prevención de riesgos del órgano, organismo, organización y entidad.	X		

3.2 Resultados de la Aplicación de la Guía propuesta

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.

- ✓ No existe evidencia documental de la discusión con los trabajadores del cumplimiento de los objetivos y planes de trabajo, así como la necesidad de incluir nuevas tareas en el mes.

- ✓ No se encuentra actualizado el inventario de competencia y necesidades de capacitación de los trabajadores.
- ✓ No están identificados los procesos del área a partir de las funciones de la misma.
- ✓ El Manual de Seguridad Informática se encuentra desactualizado.

COMPONENTE GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGO.

- ✓ No está conformado en el área el grupo para la realización de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.
- ✓ No está elaborado el informe de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos.
- ✓ No existe evidencia documental de la discusión con los trabajadores del diagnóstico para definir los objetivos de control y las medidas a adoptar.
- ✓ No existe evidencia documental, mediante acta de reunión, de la aprobación del Plan de Prevención por el Consejo de Dirección.

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.

- ✓ No están definidos los controles alternativos para cumplir con el principio de separación de tareas en las actividades de verificación y supervisión.
- ✓ No están cumplidas las restricciones para preservar los registros del área.
- ✓ No se cumple con el plan de rotación del personal de tareas claves (inspectores y lectores cobradores).
- ✓ Se encuentra desactualizado el programa antivirus instalado en el área.
- ✓ El 20 % de los registros revisados presentaban enmiendas y/o tachaduras.
- ✓ En el período evaluado se detectó un presunto hecho delictivo (fraude en el servicio eléctrico) y no fue denunciado a la PNR como está establecido.

COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

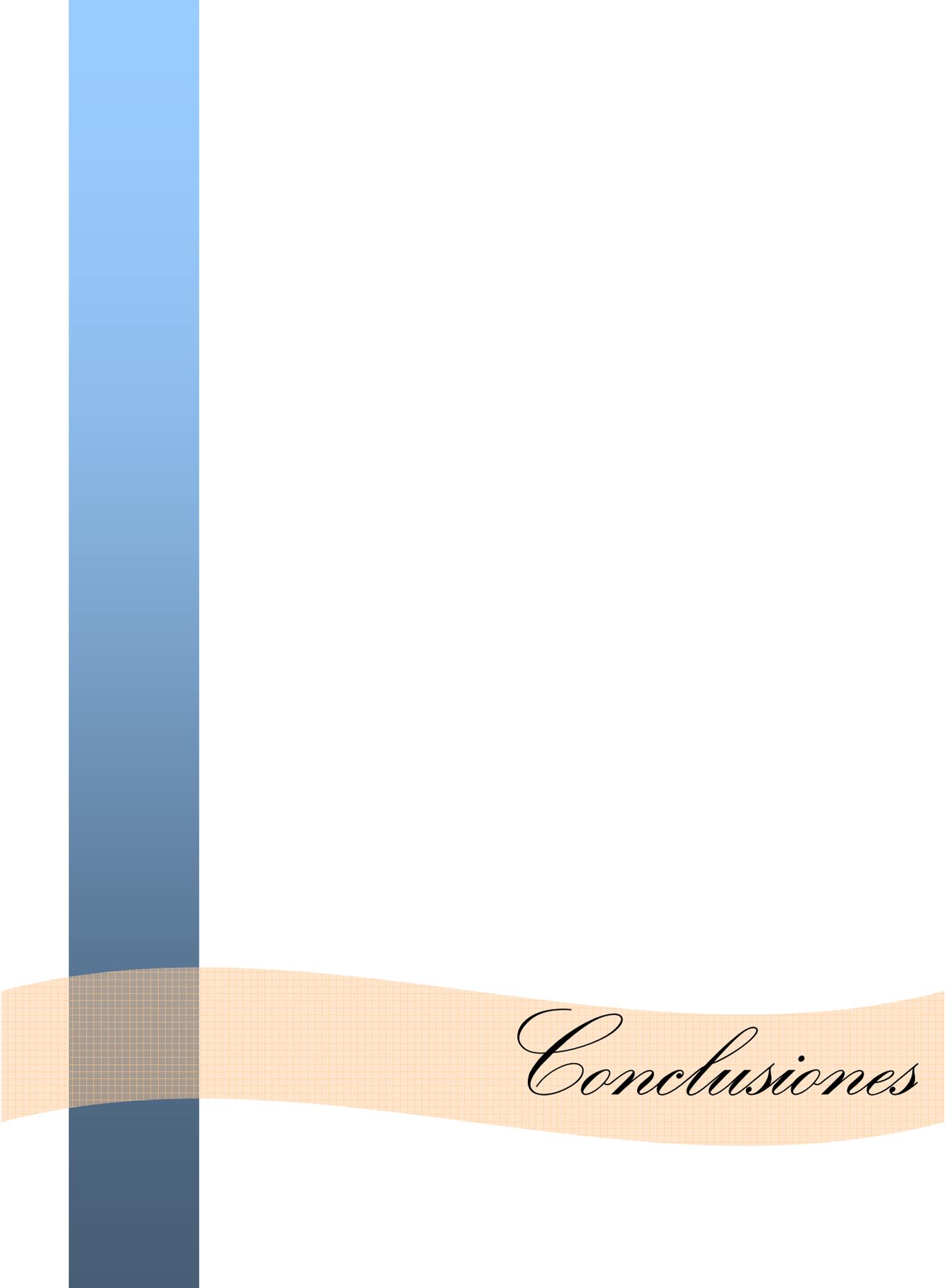
- ✓ No existe evidencia documental de la evaluación de los mecanismos de información del área

COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- ✓ No está elaborado el cronograma para la aplicación de la Guía de Autocontrol.

COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- ✓ No existe evidencia documental de la discusión con los trabajadores de los objetivos del área.
(mediante actas de matutinos y reuniones sindicales)

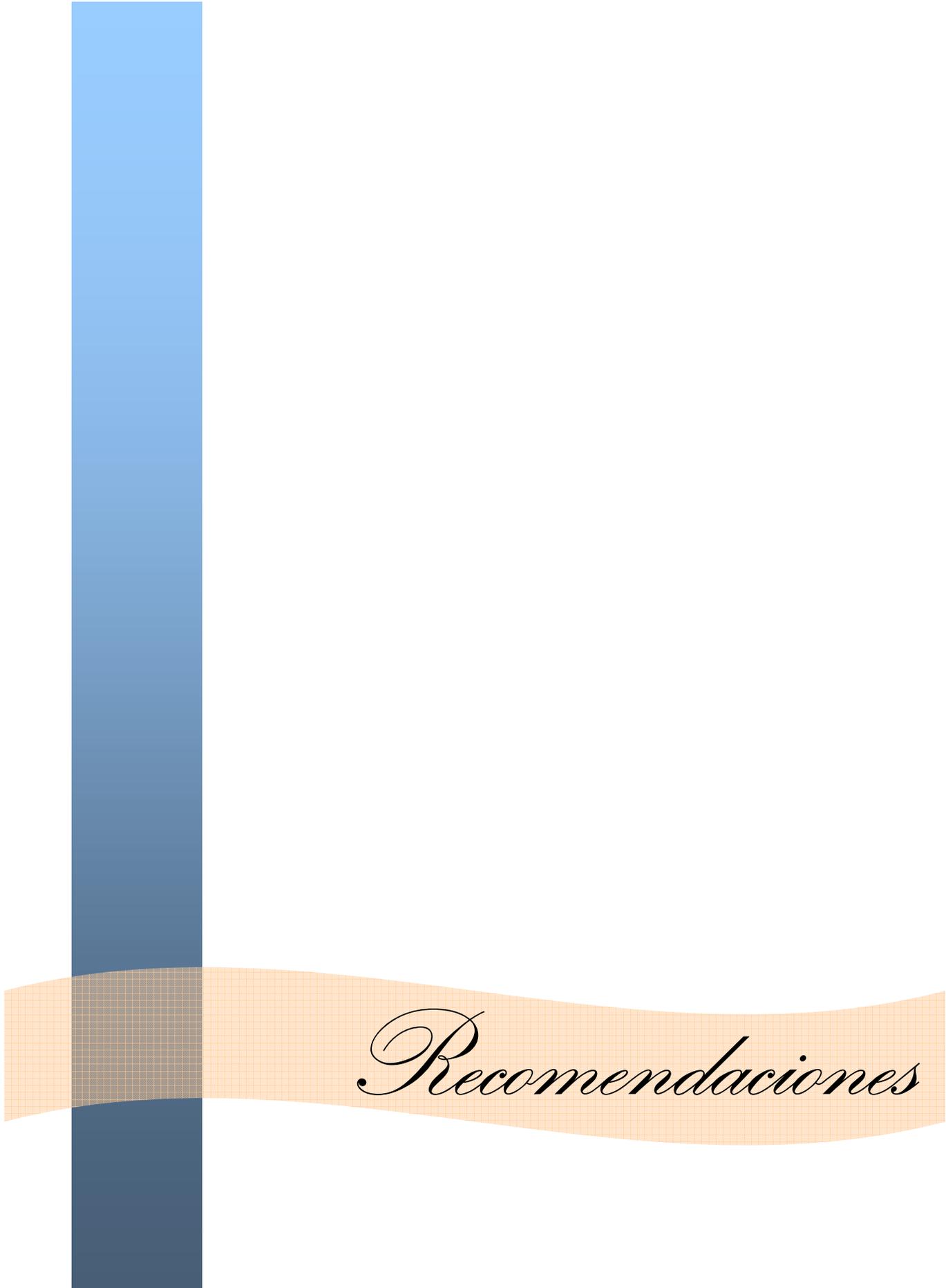


Conclusiones

CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación realizada en la UBE-CEN arribamos a las siguientes conclusiones:

- ✓ Conocer la situación actual del Sistema de control Interno y realizar el diagnóstico inicial y comprobar la Desactualización del sistema, el mismo estaba sustentado por la resolución ya derogada 297/03.
- ✓ A partir de los resultados del diagnóstico realizado resulta necesario la guía de autocontrol sistemática por componentes y a su vez por área de forma actualizada e implementando las nuevas normas e indicaciones.
- ✓ Se hace necesario aplicar la Guía y realizar acciones inmediatas para resolver los problemas detectados para la mejora continua de la gestión económica de la entidad.



Recomendaciones

RECOMENDACIONES

1. Implementar y desarrollar acciones de capacitación al personal directivo y trabajadores en sentido general, que posibiliten la comprensión de la necesidad del estudio de la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República y sus nuevas indicaciones para su implementación .
2. Actualizar el sistema de Control Interno de la entidad de manera sistemática, acorde con las legislaciones vigentes
3. Realizar los diagnósticos y evaluación del Sistema de Control Interno periódicamente en aras de detectar cualquier deficiencia que el mismo pueda presentar.
4. Analizar y discutir las deficiencias identificadas del Control Interno para lograr la comunicación, difusión y seguimiento de las mismas a todos los niveles, lo que propiciará el desarrollo de acciones de control más precisas y toma de decisiones acertadas.



Bibliografia

BIBLIOGRAFÍA

(1997). Estándares para la práctica Profesional de la Auditoría Interna.

Blanco, Felipe. (2000). El Control de Gestión. Una Perspectiva de Dirección. Barcelona:

Capote Cordovéz, Geovanni. (2000). El Control Interno y el Control. Revista Economía y Desarrollo.

Cátagora, F.C. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables.

Contraloría General de la República. (2009). Anteproyecto Ley.

Contraloría General de la República. (2009). Reglamento Ley 107/2009.

Contraloría General de la República. (s.d.). Compendio de Resoluciones.

Contraloría General de la República. (s.d.). Guía General de Autocontrol Interno.

Cook y Wincle. (1987). Auditoría. Interamericana, (3ra edición). /s.l, s.n/

Federación de Contadores Públicos de Venezuela. (1994). Principios de la Contabilidad Generalmente Aceptada.

Gaceta Oficial. Contraloría General de la República. (2011). Resolución 60/2011. Control Interno.

Gómez, Geovannis. E.. (2004). Control Interno. Una Responsabilidad de todos los integrantes de la Organización. La Habana. Cuba.

Gonzalez, María. (2002). El Control Interno. /s.l, s.n/

Guía de Autocontrol de la Unión Eléctrica. 2011 /s.l, s.n/

Holmes, A.. (1993). Auditoría Principios y Procedimientos. Mexico Limusa..

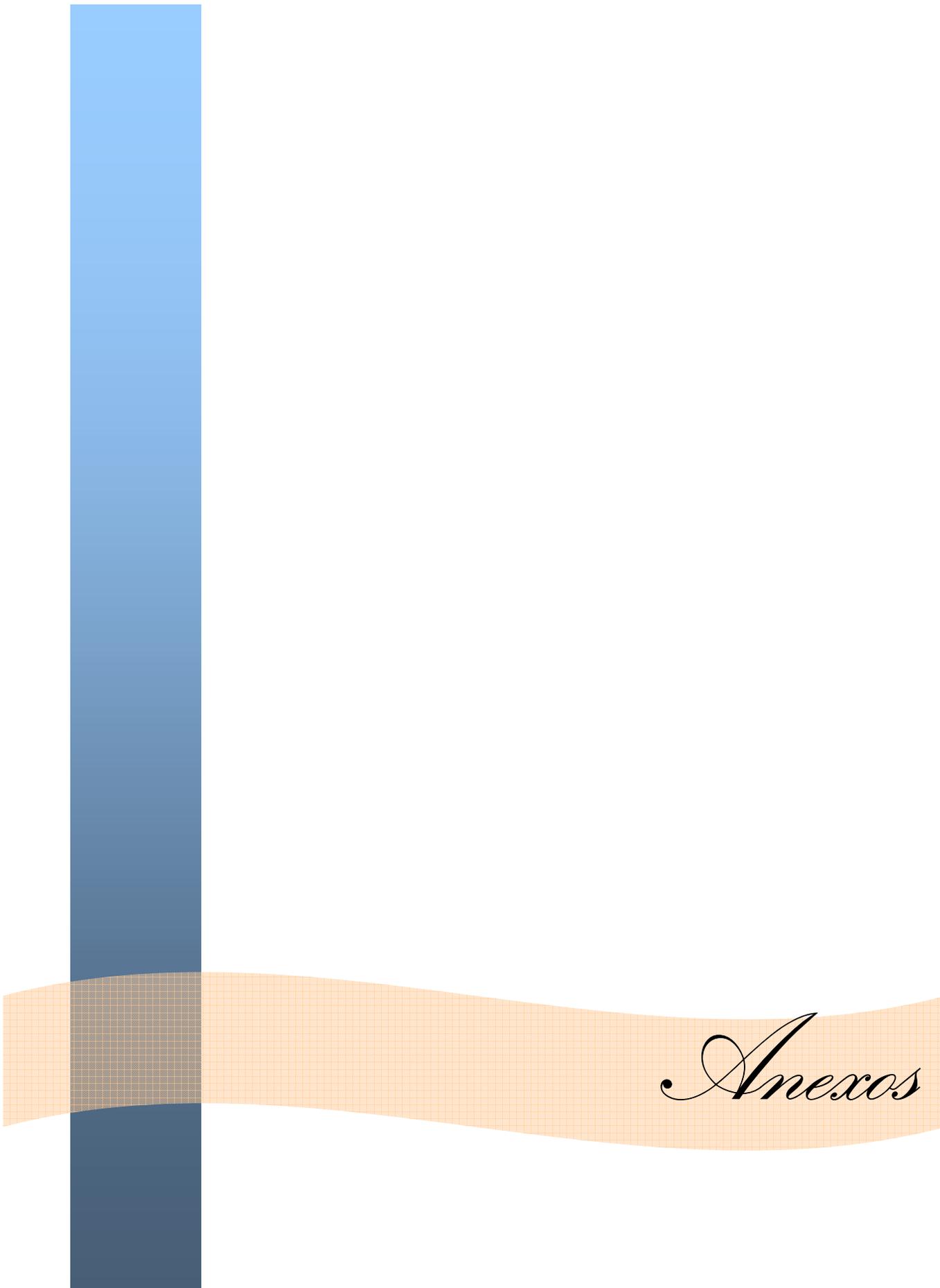
Informe COSO. (1992). Control Interno. /s.l, s.n/

INTOSAL. (1971). Comisión de Normas de Control Interno de la Organización de Entidades Fiscalizadora.

Manual de Control Interno. Unión Eléctrica. 2011. /s.l, s.n/

INTRODUCCIÓN

- Manual de Procedimientos de la Actividad Comercial-Contable. Unión Eléctrica. 2011.
- Ministerio de Finanzas y Precios. (2008). Resolución 31/2008.
- Ministerio de auditoría y Control. (1995). Decreto Ley 159.
- Ministerio de Finanzas y Precios. (2007). Resolución 10/2007.
- Ministerio de Finanzas y Precio. (2007a). Resolución 09/2007.
- Ministerio de Finanzas y Precio. (2009b). Resolución 12/2009.
- Ministerio de Finanzas Y Precios. (2003). Resolución 297/2003.
- Ministerio de Finanzas y Precios. (2005). Resolución 235/2005.
- Ministerio de Finanzas y Precios. (2007). Resolución 91/2007.
- Ministerio de finanzas y Precios. (2008). Resolución 259/2008.
- Ministerio de Finanzas Y Precios. (2009). Resolución 20/2009.
- Pérez , Marisol (2005). El Sistema de Control y Gestión. Conceptos Básicos para su diseño.
- Reorganización de los Organismos de la Administración Central del Estado. (1994). Decreto Ley No.147.
- Rodríguez Consuegra, Maritza. (2009). *Evaluación del Sistema de Control Interno en la Empresa El Tablón.*
- Sánchez Miranda, J. y Pineda Pineda. (1971). Diseño de un manual de Gestión. /s.l, s.n/
- Suárez Suárez, A.. (1991). La Moderna Auditoría. Un Análisis Conceptual y metodológico.
- Toledo Navarro, Arelys. (2011). Rediseño del Sistema de Control Interno en la Empresa de Productos Lácteos Escambray.
- Unidad Básica eléctrica CEN. Resolución 208/2008.



Anexos

MODELO P-2: PLANTILLA DE OCUPACIONES O CARGOS
ENTIDAD: UNIDAD BÁSICA ELÉCTRICA CEN
TIPO DE PLANTILLA: PLANTILLA DE REGULACIÓN, CONTROL Y APOYO

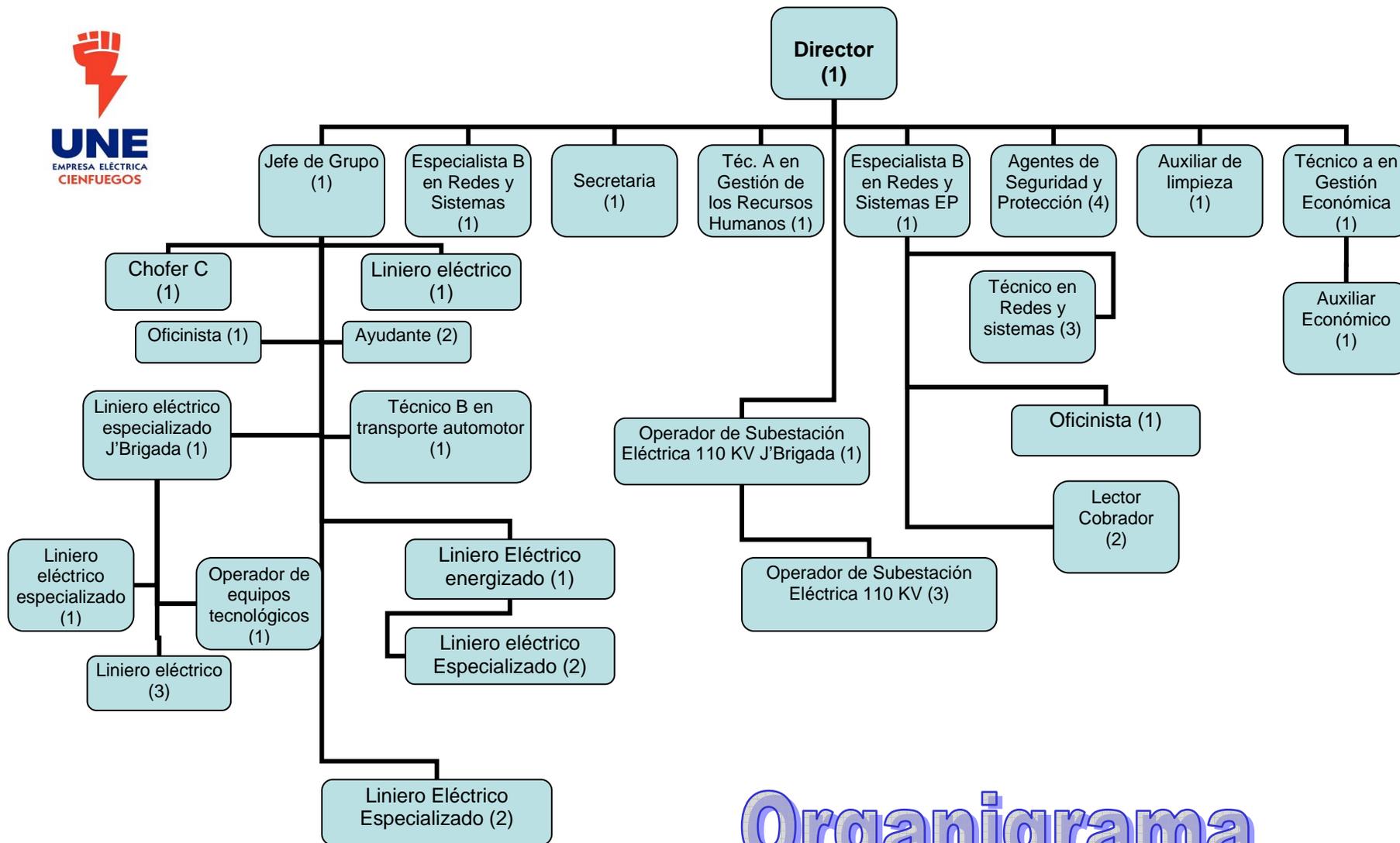
Denominación del cargo	Grupo Escala	Categoría Ocupacional	Nivel de Preparación	Aprobadas	Cubiertas
Director	XIV	D	Nivel Superior	1	1
Especialista B en Redes y Sistemas	XIV	T	Nivel Superior	1	1
Técnico A en Gestión de los Recursos Humanos	VIII	T	Nivel Medio Superior	1	1
Técnico a en Gestión Económica	VIII	T	Técnico Medio	1	1
Técnico B del Transporte Automotor	VI	T	Nivel Medio	1	1
Secretaria	VI	T	Nivel Medio	1	1
Agente de Seguridad y Protección	VI	S	Nivel Medio	4	4
Auxiliar Económico	V	A	Nivel Medio	1	1
Oficinista	IV	A	Nivel Medio	1	1
Auxiliar de Limpieza	I	S	Entrenamiento en su puesto de trabajo	1	1
TOTAL				13	13

MODELO P-2: PLANTILLA DE OCUPACIONES O CARGOS
ENTIDAD: UNIDAD BÁSICA ELÉCTRICA CEN
TIPO DE PLANTILLA: PLANTILLA DE PRODUCCIÓN O SERVICIOS

Denominación del cargo	Grupo Escala	Categoría Ocupacional	Nivel de Preparación	Aprobadas	Cubiertas
GRUPO COMERCIAL					
Especialista B en Redes y Sistema (EP)	XI	T	Nivel Superior	1	1

Técnico en Redes y Sistemas	VIII	T	Nivel Medio	3	3
Lector Cobrador	IV	S	Nivel Medio	2	2
Oficinista	IV	A	Nivel Medio	1	1
SUBTOTAL				7	7
SUBESTACIÓN 110 KV CEN					
Operador B de Subestación Eléctrica 110 KV (JB)	X	O	Nivel Medio Superior	1	1
Operador B de Subestación Eléctrica 110 KV	VII	O	Nivel Medio Superior	4	3
SUBTOTAL				5	4
GRUPO DE EJECUCIÓN DE MEJORAS CEN					
Jefe de Grupo	XII	D	Nivel Superior	1	1
Liniero Eléctrico	IV	O	Nivel Medio	1	1
Chofer "C"	V	O	Nivel Medio	1	1
Ayudante	II	O	Curso habilitación o período de adiestramiento	2	2
SUBTOTAL				5	5
BRIGADA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN DE LÍNEAS AÉREAS					
Liniero Eléctrico Especializado (Jefe de Brigada)	IX	O	Nivel Medio	1	1
Liniero Eléctrico Especializado	VI	O	Nivel Medio	1	1
Liniero Eléctrico	IV	O	Nivel Medio	3	3
Operador de Equipos Tecnológicos	IV	O	Nivel Medio	1	1
SUBTOTAL				6	6
GUARDIA Y SERVICIO No 1					
Liniero Eléctrico Energizado	VIII	O	Nivel Medio Superior	1	0
Liniero Eléctrico Especializado	VI	O	Nivel Medio	1	1
SUBTOTAL				2	1
GUARDIA Y SERVICIO No 2					
Liniero Eléctrico Energizado	VIII	O	Nivel Medio Superior	1	1
Liniero Eléctrico Especializado	VI	O	Nivel Medio	1	1
SUBTOTAL				2	2
PRUEBA Y ANÁLISIS					
Liniero Eléctrico Especializado	VI	O	Nivel Medio	2	2

SUBTOTAL	2	2
TOTAL	29	27
TOTAL GENERAL	42	40



Organigrama

UBE CEN

Diagrama funcional de la actividad de consumidores en la Oficina Comercial

