



UNIVERSIDAD CENTRAL "MARTA ABREU" DE LAS VILLAS  
VERITATE SOLA NOBIS IMPONETUR VIRILISTOGA. 1948

Facultad de Ciencias Económicas  
Departamento de Contabilidad y Finanzas

## Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Contabilidad Gerencial

**Título:** Sistema de Control Interno para el proceso de Mantenimiento en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

**Diplomante:** Lic. Nisleidy Alvarez Darias

**Tutores:** CP. Gonzalo Palencia Méndez  
Msc. Felipe González Gallo



Santa Clara  
2013

*Pensamiento*

---



"Primogénitos del Universo  
son quienes poseídos por la  
pasión de Hacer y Crear  
alcanzan cambios mientras  
persiguen Sueños..."

**José Martí**

*Dedicataria*

---

✚ *A mi mamá y mi papá por su apoyo en todo momento para que mi sueño se hiciera realidad.*

✚ *A mi familia por su incondicionalidad que sin ellos no hubiese sido posible.*

✚ *A mis tutores por ayudarme siempre y en especial a las compañeras Ebir González y Zulma Ledesma.*

✚ *A la Revolución cuyos principios y esencia me han dado la posibilidad de educarme.*

*A todos, muchas gracias.*

*Agradecimientos*

---

*Con este trabajo culmina una etapa importante como estudiantes siendo esta un pasaje importante de nuestra vida. En nuestra memoria se dibujan las imágenes de todos aquellos que de una manera u otra contribuyeron a la culminación exitosa del mismo, alcanzar una meta tan deseada como esta. No quisiera mencionar nombres, pues cometeríamos la grave injusticia de olvidar alguno y eso sería imperdonable. Damos las gracias además a todas las personas que siempre tuvieron esperanza en nosotros los que estuvieron en los momentos malos y difíciles los que fueron incondicionales en todo momento, en fin agradecer la dedicación y la paciencia, por darnos un espacio de su tiempo, un pedazo de sus vidas, porque cualquier atención, preocupación o desvelo siempre será recordado.*

*A todos muchas gracias.*

*Resumen*

---

## RESUMEN

Esta investigación arrojará conocimientos científicos relacionados con el sistema de control interno en mantenimiento en las universidades, en la práctica los resultados de la investigación pretenden resolver problemas concretos detectados en el proceso objeto de estudio mediante *una guía de evaluación* que será utilizada como una herramienta que puede ser aplicada tanto por entes internos como externos de la universidad y en el aspecto metodológico se debe obtener un procedimiento capaz de ser aplicado en investigaciones posteriores y puede ser usado por otras entidades o instituciones con características similares a la UCLV.

Más pragmáticamente, los resultados de esta investigación contribuirán a resolver la situación relacionada en el proceso Mantenimiento de la Universidad, estableciendo la forma de proceder para gestionarlos.

La presente investigación resulta también **viable** al disponerse de los recursos (materiales, humanos y financieros) necesarios para la misma y contar con infraestructura para tales efectos además, su Dirección está interesada en mejorar continuamente los resultados de los últimos años. Todo lo anterior y por la necesidad de enfocarlo como una investigación científica, justifica su realización como proyecto de investigación para una Tesis de Maestría.

*Summary*

---

## **SUMMARY**

This investigation will throw scientific knowledge related with the system of internal control in maintenance in the universities, in the practice the results of the investigation seek to solve concrete problems detected in the process study object by means of an evaluation guide that will be used as a tool that so much can be applied by internal entities as external of the university and in the methodological aspect a procedure should be obtained able of being applied in later investigations and it can be used by other entities or institutions with characteristic similar to the UCLV.

Plus pragmatically, the results of this investigation will contribute to solve the situation related in the process Maintenance of the University, establishing the form of proceeding to negotiate them.

The present investigation is also viable when having the resources (materials, human and financial) necessary for the same one and to have infrastructure for such effects; also, their Address is interested in improving the results of the last years continually. All the above-mentioned and for the necessity of focusing it like a scientific investigation, justifies its realization like investigation project for a Thesis of Master.

*Índice*

---

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	15
CAPITULO I: Principales concepciones teóricas sobre Control Interno y el proceso de mantenimiento .....	19
1.1. Elementos históricos y científicos sobre el Control Interno.....	19
1.2. Generalidades sobre el Control Interno. Definiciones y Normas.....	25
1.3. Componente de Supervisión y Monitoreo.....	33
1.4. Generalidades sobre el proceso de Mantenimiento .....	36
CAPÍTULO II: Diagnóstico del estado del Control Interno del proceso de Mantenimiento en la UCLV.....	45
2.1 .Caracterización de la Universidad Central Marta Abre de las Villas.....	45
2.2 Caracterización de la Dirección de Mantenimiento.....	51
2.3 Guía de Autocontrol General y Diagnóstico de los Resultados Obtenidos.....	56
CAPITULO III: Diseño de un Plan de Acciones para elevar los resultados del Control Interno en la Dirección de Mantenimiento de la Universidad Central.....	79
3.1 Elementos para adecuar la Guía de Autocontrol a la Dirección.....	79
3.2 Plan de Acciones para el Mejoramiento del Sistema de Control Interno en la dirección.....	89
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES .....	103
BIBLIOGRAFÍA .....	105
ANEXOS .....	112

# *Introducción*

---

## **INTRODUCCIÓN.**

En Cuba en los últimos años ha sido necesario tomar una serie de medidas encaminadas principalmente a la recuperación económica para así perfeccionar el sistema empresarial estatal y con posterioridad todo el sistema del país.

En la actualidad la gestión del riesgo, en el ámbito económico-financiero se inserta dentro de un proceso conocido como control interno. Antiguamente los sistemas de control interno solamente se enmarcaban al área de contabilidad y finanzas sin ningún vínculo o relación establecida, eran considerados un instrumento de gestión incapaz de lograr eficiencia eficacia de sus operaciones y en la actualidad es un concepto mundialmente conocido por todos.

La implementación de la Resolución No.60 del 2011 de la Contraloría General de la República, la cual pone en vigor la definición de control interno, sus componentes y normas, así como la actividades del control vinculadas con el control administrativo y los subsistemas contables, determina la forma gradual de aplicación de la misma además de la elaboración de cronogramas de trabajo y su presentación a los diferentes organismos.

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

## **SITUACIÓN PROBLÉMICA.**

Como resultado de la auditoria especial al Sistema de Control Interno al proceso de Mantenimiento efectuada por el Grupo de Auditores Internos de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas se pudo concluir que la gestión del sistema de

control interno del proceso presenta dificultades, por la forma que está diseñado y cómo tributa éste a la gerencia, al no responder a las normas establecidas en los componentes de la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba.

Entre las deficiencias más significativas identificadas se encuentran:

Deficiencias en el control administrativo, que provoca falta de rigor en la confección de las órdenes de trabajo, no apareciendo siempre reflejado en estas el origen de los materiales empleados, además en ocasiones se demuestra la incapacidad de dar respuesta a las necesidades de la universidad, unido a que en el almacén (07), principal abastecedor de los productos y materiales necesarios para este proceso, la mayor parte de los mismos son de lento movimiento u ociosos no reuniendo los parámetros para brindar un servicio de calidad a las aéreas universitarias. Existen deficiencias en el control tanto en activos fijos como en útiles y herramientas, aunque estas no son las principales problemáticas.

### **PROBLEMA CIENTÍFICO.**

¿Cómo se puede perfeccionar el sistema de control interno del proceso de Mantenimiento en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas?

### **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.**

Con el diseño del sistema de Control Interno del proceso de Mantenimiento de acuerdo a la adecuación de las normas establecidas en la resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República, se contribuirá a mejorar la gestión y la toma de decisiones asociadas al mismo

### **OBJETIVO GENERAL.**

Elaborar un sistema de Control Interno para el proceso de Mantenimiento en la UCLV para contribuir a mejorar el resultado del mismo.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Revisar la información relacionada con el sistema de control interno y el mantenimiento, para establecer el marco teórico referencial como sustento de la investigación.
2. Caracterizar el proceso de Mantenimiento de la Universidad Central, partiendo del diagnóstico del estado del Control Interno y la identificación de sus procesos.
3. Diseñar el sistema de Control Interno del proceso de Mantenimiento en función de mejorar su gestión.

## **PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.**

1. ¿Qué antecedentes existen relacionados con el proceso de mantenimiento en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas y su sistema de control interno?
2. ¿Cuáles son los procesos que intervienen en el Mantenimiento de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas?
3. ¿Cómo es el sistema de control Interno para el proceso de Mantenimiento en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas?

## **LA INVESTIGACIÓN SE ESTRUCTURA EN:**

- ✓ **Capítulo I:** Principales concepciones teóricas sobre el Control Interno y el Mantenimiento.
  - ✓ **Capítulo II:** Caracterización y diagnóstico de la Dirección de Mantenimiento en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
  - ✓ **Capítulo III:** Diseño del sistema de Control Interno del proceso de Mantenimiento en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
-

# Capítulo 1

---

## **CAPITULO I: Principales concepciones teóricas sobre Control Interno y el proceso de mantenimiento .**

### **1.1. Elementos históricos y científicos sobre el Control Interno.**

Durante los años 1973 y 1976, autoridades legislativas y de control estadounidense empezaron a prestar más atención al control interno. Las investigaciones relevaron que varias empresas estadounidenses habían estado involucradas en operaciones financieras ilegales y hechos de corrupción. Un detalle de los antecedentes en la sociedad estadounidense, que explica o fundamenta la razón de este estudio se presenta en el caso WATERGATE en 1973 y el caso ENRON en 1974, de los que se derivan los siguientes comités para elaborar informes sobre las prácticas fraudulentas:

- Foreign Corrupt Practices Activities, (Ley sobre las Prácticas Corruptas Extranjeras). 1977
- La comisión Cohen .1979
- Securities and Exchange Comisión (Comisión de Cambio y Valores o Comisión de Valores y Bolsa). 1979
- El Comité Minan.1979
- Financial Executives Research Foundation (Fundación para Investigaciones Financieras Ejecutivas).
- La Comisión Treadway (Informe Coso).1992

Para dar respuesta a estas investigaciones se creó un Comité Congressional y se elaboró un proyecto de ley con el nombre de Foreign Corrupt Practices Activities, en 1977(FCPA) sobre las Prácticas Corruptas Extranjeras. **Infante Ugarte, Joaquín [2002]**

Esta ley contiene disposiciones contra sobornos, así como otras relacionadas con la contabilidad y el control interno y se aprobó con la pretensión de que un buen sistema de control interno por sí mismo, podía actuar como medida disuasoria de la realización de pagos ilegales.

La ley precisaba que los empresarios están obligados a llevar libros, registros, cuentas que reflejen de manera fiel y exacta las operaciones, además el uso de los activos de la empresa, así como a confeccionar un sistema de control interno adecuado.

No obstante a su aprobación, y a que numerosas empresas diseñaran y aplicaran sistemas de control interno, su acción y vigencia fue vulnerada por nuevas situaciones fraudulentas.

Al llegar al año 1979 la línea de la Comisión Cohen y del Financial Executive Institute (FEI) propusieron la introducción de normas, exigiendo a los directivos la presentación de un informe sobre los procedimientos del control interno contable. Dichas normas exigían también la presentación de un informe elaborado por auditores externos, lo que no fue aprobado por su costo excesivo.

La Securities and Exchange Comisión (SEC) continuo la línea de la Comisión Cohen y del FEI, ya que en 1979 propone introducir normas en las que se exige la elaboración de un informe a los directivos contenido en este los procedimientos del control interno contable en uso, exigiéndose la presentación del informe elaborado por un auditor externo. Esta propuesta aunque fue retirada posteriormente, contribuyó a afianzar el reconocimiento de la responsabilidad de la dirección de mantener un sistema eficaz del control interno.

En ese mismo año 1979, se constituye un comité especial Special Advisory Committee on Internal Control, que se encargaría de proponer recomendaciones para establecer y evaluar el control interno, pretendiendo llenar el vacío detectado en materia de directrices de control interno. Las directrices solamente aparecían en la bibliografía referida a la auditoria profesional, confeccionada especialmente para los auditores y se considero la necesidad de elaborar directrices adicionales que auxiliaran a la dirección en conocer y cumplir sus responsabilidades sobre el control interno.

Como la respuesta a la Foreign Corrupt Practices Activities, la Financial Executives Research Foundation contrato un equipo de investigadores para estudiar la situación del control interno en las empresas norteamericanas.

En la década de los 80 fue publicado el Control Interno en las Corporaciones Norteamericanas (Internal Control in U. S Corporations), siendo importante la catalogación de las características, condiciones, practicas y procedimientos del control interno y la identificación de los diversos puntos de vista con respecto a definición, naturaleza y objetivos del control interno, así como la forma de asegurar su eficacia .Además se produce el desarrollo y el perfeccionamiento de las normas profesionales de auditoría relacionada con el control interno dictadas por el American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).En esa misma década se pone en vigor la norma #30. Sobre la evaluación del control interno y los informes correspondiente por parte del auditor externo, la norma # 43 .Revisión de las directrices relativas a la responsabilidad del auditor externo en el examen y evaluación del sistema de control interno en el marco de una auditoria de estados financieros .En el periodo 1983-1985 se aplican directrices adicionales sobre el efecto de la informática control interno, y la puesta en vigor de normas a los auditores internos. Directrices sobre el sobre la naturaleza del control interno y las funciones de aquellos que intervienen en su establecimiento y evaluación.

En esa misma década y en especifico en el año 1985 en los Estados Unidos de América se detectan directivos de empresas con comportamiento dudoso en la presentación de sus estados financieros y problemas en la eficacia de auditores externos, por lo que se crea un grupo de trabajo por la denominada Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo las siglas COSO (Committee of Sponsoring Organization). La Comisión de Organizadores Auspiciadoras de la Comisión Treadway con el objetivo de identificar los factores causantes de la información financiera fraudulenta y emitir recomendaciones para reducir su incidencia, estando constituido por representantes de las organizaciones siguientes:

- American Accounting Association (AAA) Asociación Norteamericana de Contabilidad
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Asociados
- Financial Executive Institute (FEI) Instituto Ejecutivo Financiero

- Institute of Internal Auditors (IIA) Instituto de Auditores Internos
- Institute of Management Accountants (IMA) Instituto de Contabilidad Gerencial

Durante año 1987 publican un informe, incluyendo recomendaciones para la dirección y los consejos de administración de aquellas empresas que aparecían con cotizaciones en la bolsa, así como para los profesionales de la Contabilidad, la SEC y otros organismos de control, legislativos, y académicos.

Dicha comisión propone un conjunto de recomendaciones referentes al sistema de control interno. Subraya la importancia del entorno de control, los códigos de conducta, la existencia de comités de auditoría y la necesidad de una auditoría interna activa y objetiva de nuevo tipo. Reitera asimismo la necesidad de emitir informes sobre la eficacia del control interno y trabajar en la integración de los diversos conceptos y definiciones relacionados con el control interno y desarrollar una base común referencial.

Estos antecedentes exigieron el surgimiento de otras iniciativas en materia de control interno, en diferentes países del mundo por ejemplo en Estados Unidos, Gran Bretaña, Canadá, España y algunos otros países Europeos.

El comité de Normas de Auditoría del American Institute of Certified Public Accountants publica en 1988 la Norma No. 55 sobre una nueva versión de las normas de auditoría relativas al control interno, en la que se definen explícitamente los elementos de la estructura del control interno de una entidad, incrementa la responsabilidad de comprenderlo por parte del auditor y proporciona directrices sobre la evaluación del riesgo de control en una auditoría de los estados financieros. En ese propio año la Securities and Exchange Comisión confirmó la recomendación de la Comisión Treadway sobre la emisión de un informe sobre el Control Interno, proponiendo incluso un reglamento, que entre otras cuestiones, exigía que la dirección publicara informes estableciendo su responsabilidad en cuanto a control interno, así como la evaluación de la eficacia del sistema. Durante la misma década a su inicio y como consecuencia de una serie de escándalos de quiebras de 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 descalabros financieros debido a decisiones corporativas irresponsables de la administración de dichas empresas.

Al inicio de la década del 90 en Gran Bretaña se crea un comité denominado CADBURY, compuesto por el Consejo de Información Financiera, la Bolsa de Londres y la profesión contable, con el fin de estudiar los aspectos financieros y de control de las sociedades, con tres temas fundamentales: las funciones del consejo de administración de las entidades, el bajo nivel de confianza en la información financiera de las empresas, y la falta de capacidad de los auditores para ofrecer en sus informes la protección que requerían y esperaban los usuarios de dicha información. A medida del año 1992 fue presentado el informe por el comité presidido por Sir Adrián Cadbury, el cual en esencia recomendaba el establecimiento de Comités de Auditoría, con el objetivo de incrementar la credibilidad de la información. Al informe Cadbury, continuaron otros dos documentos de naturaleza similar: el informe "GREENBURY" y el informe "HAMPELL" en 1998, refundiéndose posteriormente el contenido de los tres documentos, en el año 2000, en el denominado "SUPERCODE".

Tomando como base los códigos ingleses, casi todos los países han promovido la elaboración de sus propios códigos de buen gobierno de cumplimiento voluntario dirigidos fundamentalmente a las empresas cotizadas.

Los resultados de la aplicación o aceptación de estos códigos o informes, se enmarcaron siempre en el ámbito de la voluntariedad, ya que establecen recomendaciones que pretenden aclarar el funcionamiento y la estructura de los consejos de administración, los mecanismos de participación, el papel del auditor, y la publicación de la información financiera entre otros aspectos, sin obligaciones definidas.

Los escándalos de ENRON y GESCARTERA, entre otros, constituyen evidencia de la necesidad de reiniciar estos estudios, haciendo resurgir el debate sobre el buen gobierno de las empresas que cotizan en bolsa, siendo incluso la Unión Europea, la

creadora de un Comité encargado de estudiar la unificación de criterios en el ámbito comunitario, previendo incluso la posibilidad de hacer obligatorias las pautas de actuación que se acuerden. **Infante Ugarte, Joaquín [2002]**

Paralelamente, y entre otras acciones que se desarrollan a nivel internacional, desde 1997 el Auditing Standard Board (Buró de Normas de Auditoría) del American Institute of Certified Public Accountants en los Estados Unidos, se encontraban en un proceso de revisión de las normas de información sobre el control interno, siendo el resultado del mismo la publicación de la Norma 82 – Consideration of Fraud in a Financial Statement Audited, - (Consideraciones sobre el Fraude en los Estados Financieros Auditados) -, lo que demuestra fehacientemente que todo este accionar es consecuencia de la corrupción imperante y al cada vez mas exacerbado afán de lucro característico de las sociedades capitalistas.

El Informe COSO sobre el control interno es publicado en Estados Unidos de América en el año 1992, cuya versión en español fue difundida por el Instituto de Auditores Internos de España en 1997.

La Economía Cubana al valorar sus antecedentes en materia de control interno vigentes hasta el año 2003 se percataron de que no estaba diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las categorías de eficacia, eficiencia, factibilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicadas. Tal situación materializó un objetivo fundamental : Definir un nuevo marco teórico conceptual del control interno capaz de integrar diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre el tema, logrando así que , el nivel de las organizaciones , de la auditoría interna o externa , o de los niveles académicos o legislativos , se cuente con un marco conceptual común y una visión integradora que satisfaga las demandas de todos los entes involucrados Por lo que el Ministerio de Finanzas y Precios (MFP) pone en vigor la Resolución No. 297 /03 que comprende la definición de control interno el contenido de los componentes y las normas para su implementación. En la actualidad lo que regula el Control Interno en nuestro país es la Resolución 60 del 2011 de la Contraloría General de la República (CGR) además de la guía de autocontrol que está avalado por la Ley 107 de la misma.

## **1.2. Generalidades sobre el Control Interno. Definiciones y Normas.**

### **Antecedentes del Control Interno.**

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

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

### **Necesidad e importancia del Control Interno.**

El control interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades. El desarrollo de nuevos términos relacionados con el Control Interno a diferencia de lo que hasta ahora se identificaba, es decir, solo contable. La introducción de nuevas cuestiones que aporten elementos generalizadores para la elaboración de los Sistemas de Control Interno en cada entidad. **[CGR ,2011].**

Es imposible para los ejecutivos de grandes empresas (donde existen miles de empleados y una gran variedad de operaciones especializadas) ejercer una supervisión personal y directa de las operaciones, por lo que se necesita depender de una corriente de informes contables y estadísticos. Estos informes resumen los sucesos y condiciones en que se va encontrando la empresa, sirviendo de guía a la administración para controlar y dirigir a la organización; además mantienen informada a la gerencia de: si se sigue la política de la compañía, si los reglamentos

gubernamentales se obedecen, si la posición financiera es sana; las operaciones son generadoras de utilidades y son armoniosas las relaciones Interdepartamentales.

Las decisiones comerciales se basan por lo menos en parte, en datos contables. Estas van desde cuestiones menores, ejemplo: como la autorización de horas extras, hasta problemas de gran importancia como el cambio de un producto por otro. El control interno proporciona seguridad a la administración acerca de la confiabilidad de los datos contables que se usan para la toma de decisiones.

**Meigs Walter, [1987]** expresa que: “Las decisiones que toma la administración se convierten en política de la compañía. Para ser efectiva, esta política debe comunicarse a toda la compañía, y seguirse persistentemente. El control interno ayuda a asegurar el acatamiento por parte de la compañía. La administración también tiene la responsabilidad directa de llevar y mantener los registros contables y de producir estados financieros que sean adecuados y confiables. El control interno proporciona la seguridad de que se cumple con esta responsabilidad.”

Los objetivos del control interno se clasifican en:

- \_ Objetivos relativos a las operaciones.
- \_ Objetivos relacionados con la información financiera.
- \_ Objetivos de cumplimiento. **MES, [2002]**

\* Objetivos relativos a las operaciones:

Son la razón de ser de las entidades y van dirigidos a la consecución del objeto social. Representan la base de todo el proceso de elaboración de las estrategias y asignación de los recursos disponibles. Deben ser coherentes, realistas y medibles y constituyen la base previa para el proceso de control.

\* Objetivos relacionados con la información financiera:

La información financiera fiable es una necesidad para la entidad tanto por su importancia para la gestión interna, como para las relaciones con el exterior; con entidades que proporcionan financiación a través de créditos, los proveedores, los clientes, etc. Por tanto, es un objetivo fundamental a cumplimentar el logro de una información financiera razonablemente fiable.

Hay cierta coincidencia a nivel internacional en aceptar como requisitos para la fiabilidad de los estados financieros el cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas de valoración. Estos requisitos son:

- \_ Principios de contabilidad aceptados y apropiados a las circunstancias.
- \_ Información financiera suficiente y apropiada, resumida y clasificada en forma adecuada.
- \_ Presentación de hechos, transacciones y acontecimientos de tal forma que los estados financieros reflejen adecuadamente la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de orígenes y aplicaciones de recursos en forma apropiada y razonable.

La información que se refleja en los estados financieros representa las afirmaciones de la dirección sobre los hechos económicos ocurridos durante el período contable.

Las afirmaciones que subyacen en los estados financieros se convierten en objetivos de auditoría, estas son:

- \_ Existencia: Los activos y pasivos existen en la fecha del balance y las transacciones contabilizadas han ocurrido realmente durante un período determinado.
- \_ Totalidad: Todas las transacciones y acontecimientos ocurridos durante un período determinado han sido efectivamente reflejadas en los registros contables.
- \_ Derechos y obligaciones: Los activos son los derechos y los pasivos las obligaciones efectivas de la entidad.

\_ Valoración: El importe de los activos y pasivos y el de los ingresos y gastos ha sido determinado con criterios adecuados de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

\_ Presentación: La información financiera presentada en los estados financieros es suficiente, adecuada y está correctamente clasificada.

\* Objetivos de cumplimiento:

Toda entidad debe desarrollar su actividad dentro del marco legal y de reglamentos que regulan las relaciones sociales. Cada entidad debe establecer los objetivos de cumplimiento dentro de los cuales deberá moverse, pues el no cumplimiento de la legislación puede ocasionarle problemas, además de afectar su prestigio e imagen.

En cuanto a la clasificación de objetivos de control interno no se puede establecer una separación estricta, pues muchos de los objetivos de las diferentes categorías se interrelacionan y entrecruzan. La consecución de unos puede estar condicionada a la consecución de otros y en todo caso puede existir una estructuración coherente de objetivos clasificados por importancia y estar reconocidas sus interconexiones y derivaciones.

### Responsable

Todos los dirigentes y trabajadores de una empresa o unidad presupuestada, vinculados a la custodia, conservación y utilización de recursos materiales, humanos y monetarios responden personalmente por las infracciones que cometan en el desarrollo de las actividades a ellos encomendadas.

La responsabilidad máxima recae en el director y los dirigentes de la entidad, ya que estos tienen la obligatoriedad de garantizar el control y utilizar racionalmente los recursos entregados por el Estado extendiéndose dicha responsabilidad en particular a todos los trabajadores que custodian y laboran con estos bienes.

\_ El contador tiene que velar porque se implanten y cumplan todas las medidas de control establecidas y alertar a todos los integrantes del colectivo laboral sobre lo que significa no cumplir con lo que está regulado, pero como se planteó anteriormente, no es el único responsable de que se asegure el control de los recursos. **MINTUR, [2001]**

### **Características generales del Control Interno.**

- Es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de categoría ocupacional que tengan.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa.
- Aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación con el logro de los objetivos fijados.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales.

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 dirigente o alguien designado por él, se responsabilice con la revisión y supervisión de las operaciones. **[CGR ,2011]**

### **Definiciones de Control Interno.**

Según el informe Coso la definición del control interno es la siguiente:

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 objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables.
- Completan la definición algunos conceptos fundamentales:
  - 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, no la seguridad total, a la conducción.

Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común.

**[Instituto de Auditores Internos de España, 1997].**

*Definición del Control Interno según la Resolución 297/03*

Es 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, eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

**[MFP.2003]**

Según publicación en Gaceta Oficial de la República se aprueba la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República “ NORMAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

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

### **Componentes del Control Interno.**

La característica de proceso, adjudicada en el concepto de control interno, refiere que sus elementos se integran entre sí e implementarse de forma interrelacionada, influenciados por el estilo de dirección.

El adoptar sistemas más avanzados y rigurosos, asimilables por la economía de las entidades, influirá también en el estilo de dirección, teniendo en cuenta que nuestras entidades no se supeditan a un único propietario o a un pequeño grupo de ellos y que, por ende se obliga a una necesaria retroalimentación de los sistemas de control interno y de las disposiciones y regulaciones establecidas por los órganos y organismos del Estado competentes.

Los componentes del control son:

*Ambiente de Control:* El ambiente o entorno de control constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso. **[CGR ,2011]**

*Gestión y Prevención de Riesgos:* El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. **[CGR ,2011]**

*Actividades de Control:* Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. **[CGR ,2011]**

*Información y Comunicación:* La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer, en tiempo, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno. **[CGR ,2011]**

*Supervisión o Monitoreo:* Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección. **[CGR ,2011]**

### **Otros aspectos a tener en cuenta**

Estas definiciones de los componentes del Control Interno, con un enfoque estratégico en el desarrollo de las entidades, deben incluir normas o procedimientos de carácter general para ser considerados en el diseño de los Sistemas de Control Interno en cada entidad, acompañados de criterios de control y de evaluación en algunas áreas de la organización.

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 permanentemente, 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, se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea 100% confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre. Cada persona es un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena, cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en cabeza de la administración o alta gerencia con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa, siendo función del departamento de auditoría interna, la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo, estas evaluaciones pueden ser continuas o puntuales sin tener una frecuencia predeterminada o fija, así mismo es conveniente mantener una correcta documentación con el fin de analizar los alcances de la evaluación, niveles de autorización, indicadores de desempeño e impactos de las deficiencias encontradas, estos análisis deben detectar en un momento oportuno como los cambios internos o externos del contexto empresarial pueden afectar el desarrollo o aplicación de las políticas en función de la consecución de los objetivos para su correcta evaluación.

### **1.3. Componente de Supervisión y Monitoreo.**

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente, incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección. En tal sentido, es

indispensable su desempeño por cuanto expone la situación en que se encuentra la entidad y las soluciones que hay que hacer partiendo de la no correspondencia con su desempeño. Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

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

### **Estructura del Componente de Supervisión y Monitoreo.**

*Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno:* el Sistema de Control Interno es objeto de evaluación para conocer la eficacia de su funcionamiento y permitir su retroalimentación y mejora continua; la evaluación comprende un conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos, actividades y operaciones que se llevan a cabo mediante el seguimiento de sus resultados. **[CGR ,2011]**

Cuando se detecte alguna deficiencia en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, los jefes de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades emprenden oportunamente las acciones preventivas y correctivas pertinentes para su fortalecimiento, de conformidad con los objetivos y recursos disponibles. También verifican de manera sistemática, los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas.

Los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades mediante la aplicación del autocontrol sistemático garantizan su función de control, adecuan, actualizan y

gradúan la aplicación de la Guía de Autocontrol emitida por la Contraloría General de la República en correspondencia con su actividad y sus características. A partir de los resultados obtenidos se elabora un plan de medidas, el que debe ser evaluado por el órgano colegiado de dirección.

*Comité de prevención y control:* los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, constituyen mediante disposición legal su Comité de Prevención y Control, que preside la máxima autoridad, la que designa para su integración a otros directivos, ejecutivos, asesores jurídicos y el auditor interno según la estructura que corresponda; así como a otros funcionarios que tienen a su cargo las funciones o actividades de cuadros, atención a la población, inspección, seguridad y protección, entre otros que se determinen; además de trabajadores que gocen de respeto en el colectivo por sus conocimientos y experiencia. **[CGR ,2011]**

El Comité de Prevención y Control es un órgano asesor que está vinculado directamente al órgano colegiado de dirección, con el objetivo de velar por el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo. Su composición, la permanencia en este y la periodicidad de las reuniones, son definidas por la máxima autoridad que corresponda, en estas es necesario contar con la presencia de dirigentes sindicales, según proceda. Debe quedar evidencia documental del cronograma de reuniones, así como de los temas tratados, acuerdos adoptados y su seguimiento en las sesiones de trabajo.

Entre sus funciones fundamentales se encuentran: conocer las disposiciones legales relativas al Sistema de Control Interno, con el propósito de formular propuestas, auxiliar a la dirección en el diagnóstico de los objetivos de control; en la organización, conducción y revisión del proceso de elaboración del Plan de Prevención de Riesgos y su posterior seguimiento, a partir del análisis integral de los resultados de acciones de control y la evaluación de las causas y condiciones que generan las deficiencias detectadas y propone las acciones y recomendaciones que considere necesarias para el mejor funcionamiento y eficacia del Sistema de Control Interno; coordinar y

orientar la divulgación de información y capacitación a los trabajadores acerca de políticas, disposiciones legales y procedimientos emitidos por la entidad o de carácter vinculante, apoyando a la dirección; así como otras funciones que se consideren necesarias por los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para la gestión de riesgos y el cumplimiento de su misión y objetivos.

#### **1.4. Generalidades sobre el proceso de Mantenimiento**

El proceso durante el que se mantiene la capacidad del sistema para realizar una función, es conocido como proceso de mantenimiento, según **Knezevic, J [1990]** se define como el conjunto de tareas de mantenimiento realizadas por el usuario para mantener la funcionalidad del sistema durante su vida operativa.

Partiendo de la definición antes expuesta se hace necesario considerar la función mantenimiento como un instrumento excelente para mejorar la competitividad de las empresas teniendo como objetivos el aseguramiento de la disponibilidad operacional de los equipos (correctivo, preventivo, operaciones de vigilancia, control, inspecciones, revisiones parciales o totales, renovación y reconstrucción); la mejora de los equipos e instalaciones productivas en forma continua (a través de modernizaciones o mejoras para reducir costos de mantenimiento y producción); y el control y supervisión de los trabajos nuevos y los contratos por terceros (trabajos de construcción, instalaciones, control de servicios contratados). Obteniéndose finalmente una reducción de las pérdidas económicas según **González Rodríguez, E y otros, [2004]**.

En la actualidad el mantenimiento está destinado a ser el pilar fundamental de toda empresa que se respete y que considere ser competitiva. Es por ello que el mantenimiento desarrolla técnicas y métodos para la detección, control y ejecución de actividades que garanticen el buen desempeño de la maquinaria.

Entre las tareas de mantenimiento se pueden citar el mantenimiento correctivo, que surge con la mecanización de las industrias, y la necesidad de las primeras reparaciones y corrección de fallas. Ante la necesidad de aumentar la rapidez de producción, la administración industrial pasó a preocuparse también a evitar que

ocurriesen fallas y el personal técnico de mantenimiento pasó a practicar el proceso de prevención de averías, que maximiza el beneficio operativo reduciendo el coste de mantenimiento y la probabilidad de fallo, este tipo de mantenimiento de conjunto con la corrección, completaban el cuadro de mantenimiento.

Con la difusión de las computadoras, la Ingeniería de Mantenimiento pasó a desarrollar criterios conocidos como Mantenimiento Predictivo o Previsivo, que fueron asociados a métodos de planeamiento y control de mantenimiento automatizados, reduciendo los cargos burocráticos de los ejecutantes de mantenimiento.

Debido el constante cambio al que se enfrentan las empresas, han surgido filosofías que les permitan adaptarse a los cambios, entre las que se pueden citar el TQM (Control de Calidad Total), el TPM (Total Productive Maintenance), el RCM (Reliability Centred Maintenance), CMMS (Computerised Maintenance Management System), el Mantenimiento Estratégico, el Mantenimiento de Oportunidad y las tercerizaciones como herramientas de mantenimiento. Y seguramente continuarán apareciendo nuevas técnicas sobre la base de las experiencias que se desarrollan en las distintas empresas. En definitiva el éxito radica en adoptar una combinación de estas técnicas de acuerdo a la realidad de cada empresa.

El Sistema de Mantenimiento Preventivo Planificado (MPP), representó un gran paso de avance en un momento dado, pero en la actualidad se plantean nuevas exigencias que conducen a la utilización del Sistema Alternativo de Mantenimiento (SAM), que incluye el método tradicional MPP, pero además considera los Sistemas de Diagnóstico o Predictivo y el Sistema contra Averías.

**González Rodríguez, E y otros, [2004]** plantean que el empleo de varios sistemas de mantenimiento que respondan a las características de los equipos repercute directamente en la economía de las instituciones, debido a que disminuyen las paradas innecesarias por este concepto, reduce los costos, los desajustes y los errores. Para su uso, el primer paso requiere que los equipos se clasifiquen en cuatro grupos, de acuerdo al grado de complejidad e importancia, siendo los del grupo 1, los más complejos, el grupo 2 incluye los complejos, el grupo 3 los convencionales y el

grupo 4 está reservado para los equipos que tienen poca carga o su rotura no crea un cuello de botella en las actividades a las que se vincula.

Para el mantenimiento de clase mundial las empresas precisan tener bien definidas la estrategia, política y función del mantenimiento, así como una integración coherente entre producción, mantenimiento, calidad, logística, economía y recursos humanos.

### **Servicio de mantenimiento**

El servicio es el resultado de un acto o sucesión de actos de duración o localización definida, conseguido gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos codificados.

**García Fernández [2001]** refiere que “para que el proceso de servicio funcione correctamente debe atenderse a la concepción y al diseño del proceso, la capacidad del servicio, y el tiempo.”

Hay varios autores que han tratado el tema de caracterización de los servicios, pero **Fernández Clúa, Margarita [2003b]** señala que el más abarcador es Norman, quien especifica que el servicio es inmaterial, no es concreto como un producto industrial, no es transferible, como sucede con la compra de un producto y no puede ser almacenado; por lo general la servucción va pareja con el consumo y muchas veces no hay diferencias de espacio y locales en la prestación del servicio, venta y consumo del mismo, mientras la producción de productos precede al consumo y los locales o espacios de producción, venta y consumo son diferentes. De igual forma el servicio no es transportable, los que se transportan son los que lo ofrecen, en el servicio el contacto entre el consumidor y la empresa que lo brinda es directo, lo que no sucede con la producción donde este contacto es indirecto y suficiente. El cliente o comprador de un servicio participa directamente en la producción del mismo, mientras que en la industria el fabricante o vendedor es el único que produce. El servicio no es exportable, lo que puede transportarse es el sistema para su prestación.

Los franceses Eiglier y Langeard, de acuerdo con la autora referida anteriormente, adoptan el término “servucción” para designar el proceso de creación del servicio

empleando la teoría de los sistemas, su naturaleza y funcionamiento principal y agrupan los servicios en tres sistemas tipos de base:

Sistema de tipo base uno: Los elementos de base son dos personas: el beneficiario del servicio y el prestador, el servicio es la resultante entre las personas, de su interacción recíproca. La calidad del servicio podrá ser evaluada de forma diametralmente opuesta por las dos personas

Sistema de tipo base dos: Pone en juego dos elementos de base diferentes al anterior: producto y persona. Por lo general implica el uso de un bien tangible, la relación entre producto y servicio constituye un elemento fundamental. La calidad del servicio está sujeta a evaluaciones subjetivas por el beneficiario; hay correspondencia entre las acciones del beneficiario y los resultados.

Sistema de tipo base tres:

Constantemente interactúan dos o más personas, un producto y se obtiene el servicio necesario o deseado. El beneficiario brinda información y la calidad y precisión de la misma son condiciones necesarias aunque no suficientes de la calidad resultante del servicio prestado, el prestador: debe desarrollarlo acorde a la información recibida, a sus conocimientos del proceso y a las habilidades adquiridas. El producto decidirá en la valoración final que se

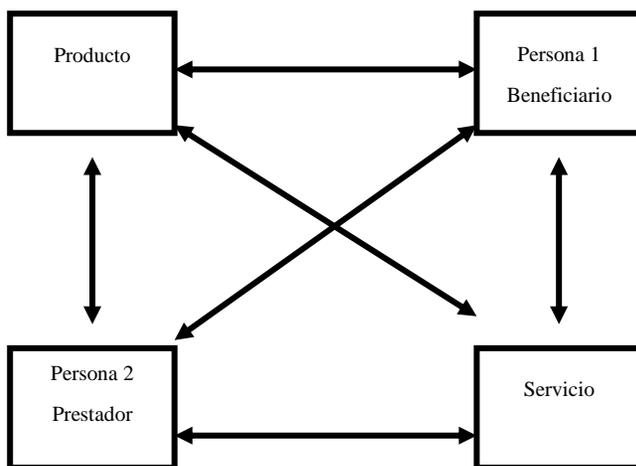


Figura 1.1: **Sistema de servicio tipo base 3.**  
Fuente: Fernández Clúa, 2003a

tenga del proceso y el servicio resultante es el out-put del proceso desarrollado y debe cumplir con las expectativas o necesidades del beneficiario.

En este último sistema base tipo tres se enmarca el servicio de mantenimiento técnico especializado, que se puede definir como las acciones emprendidas por un personal técnico sobre un equipo, propiedad de un cliente para garantizar el sostenimiento de la funcionalidad del mismo durante su tiempo de vida útil.

En el caso del servicio de mantenimiento técnico especializado, el sistema base que se muestra en la Figura 1.1 el producto lo constituye el equipo, la persona 1 es el cliente del servicio de mantenimiento y propietario del equipo y la persona 2 es el especialista encargado de mantener el adecuado funcionamiento del equipo.

Estos cuatro elementos provocan relaciones recíprocas. Se manifiesta complejidad debido a las interrelaciones numerosas entre los elementos del sistema, de la secuencia en la que llegan, de su calidad, de sus interferencias, las variables que afectan la salida del servicio son numerosas:

- ✚ La naturaleza de cada uno de los elementos del sistema: las dos personas y el equipo, así como las características propias de cada uno.
- ✚ La calidad de la información que va a dar el propietario del equipo al especialista que ejecuta el mantenimiento, las respuestas de éste último y la conversación entre ellos.
- ✚ La forma de ejecutar el servicio de mantenimiento del especialista, la utilización del equipo por parte del propietario.
- ✚ Las posibilidades del equipo con relación a las expectativas y solicitudes de cada una de las dos personas para ejecutar su mantenimiento.
- ✚ Las expectativas de las dos personas de cara al servicio, así como sus evaluaciones.
- ✚ La consecuencia del servicio sobre la funcionabilidad del equipo.

El servicio de mantenimiento en base a las características del consumo de que es objeto se categoriza como un servicio productivo, ya que forma parte de los procesos productivos de la propia empresa o de un tercero, aunque si el equipamiento objeto de mantenimiento es de uso personal puede clasificar como un servicio personal.

Según la clasificación de Thomas en función de las dimensiones estratégicas de interés que refiere la misma autora, el servicio de mantenimiento técnico especializado está basado en personas con mano de obra experta.

La situación actual de los servicios de mantenimiento ha cambiado notablemente debido a la creciente y elegida demanda de que son objeto los mismos. Las empresas han optado por la tercerización del mantenimiento, la que se decide cuando existen aplicaciones de tecnologías avanzadas con elevada especialización

y/o materiales específicos, servicios de naturaleza no continua (jardinería, pintura de instalaciones, equipos de oficina, etc.), servicios no relacionados con la actividad final de la empresa (seguridad, alimentación, limpieza, comunicaciones, etc.), proyectos de reacondicionamiento de plantas y/o inversiones de medianas y grandes magnitudes, falta de capacidad de la propia empresa que puede estar dada por inversiones difícilmente amortizables, la falta de personal experto y la complejidad de los equipos.

La tercerización permite al cliente concentrarse en su actividad fundamental, utilizar tecnologías altamente especializadas, obtener calidad de los servicios competitivos y disminuir los costos operacionales, entre otros aspectos, pero genera una serie de restricciones generalmente por parte de la empresa contratante, los elementos del sistema de mantenimiento y la implantación del mismo. El servicio de mantenimiento habitualmente genera una serie de distorsiones, relacionadas con el subempleo del personal de la empresa que contrata el servicio, improvisación, falta de recursos y capacitación de la empresa contratada que ha generado falsas expectativas, la dependencia de los resultados de terceros y el hecho de que muchas veces se “compran” problemas en vez de soluciones. Por lo que resulta conveniente contratar el servicio de mantenimiento a organizaciones acreditadas para ejecutarlo y una forma de reconocimiento puede ser la certificación del sistema de gestión de la calidad del mantenimiento.

Como resultado de toda la bibliografía analizada la autora concluye que: ***La calidad del servicio de mantenimiento es la capacidad del proceso de prestación del servicio que incrementa su valor al desarrollar acciones por parte de un personal técnico especializado sobre un equipo, propiedad del cliente, con el fin de mantener la funcionalidad del mismo durante el tiempo de su vida útil, en un clima adecuado, de forma competitiva para satisfacer las necesidades de los clientes, sin efectos negativos para el medio ambiente y que contribuye a la elevación de su nivel de vida y de trabajo.*** Esta calidad es imprescindible planificarla teniendo en cuenta que el servicio se desarrolla en la producción y el cálculo de la capacidad de su proceso servuctivo se realiza después de estar en

servucción, además el diseño del servicio se optimiza en producción, es decir en contacto con el equipamiento del cliente.

### **Conclusiones Parciales.**

En la literatura consultada se pudo constatar que existe una gran cantidad y diversidad de definiciones acerca del Control Interno dadas por diferentes autores, considerando la importancia y necesidad que se tiene del mismo y la propia evolución y desarrollo de la sociedad, debido a que su surgimiento se enmarca desde la época en que se desarrollan los negocios y las relaciones monetario mercantiles y según crecen las empresas y se incrementan el volumen de las operaciones se reconoce su necesidad y conveniencia .

Todos los autores coinciden en que el Control Interno son los métodos, medidas, el plan de organización que se establece en una organización con la finalidad de salvaguardar los activos y promover una fiabilidad de la información que se brinda a las administraciones, así como promover el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas y lograr la eficiencia de las operaciones de la empresa.

A partir de la década de los ochenta se pone de manifiesto un mayor énfasis en desarrollar un concepto más acabado y generalizado del Control Interno, teniendo en cuenta por un lado los problemas presentados de hechos corruptos y fraudulentos y por otro lado la necesidad de una nueva concepción para el logro de la eficiencia y eficacia en la dirección y por tanto del cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad.

En las definiciones de la Resolución No. 297 del 2003 del MFP y la Resolución 60 del 2011 de la CGR se destaca el papel primario y fundamental del hombre en la implementación del Control Interno y cómo este es un proceso incorporado a la gestión de la administración y contribuye al logro de los objetivos que se traza la entidad.

En ambas definiciones se vincula a la dirección y el resto del personal, con énfasis en los valores así como se estructura y clasifican las normas en los cinco componentes: ambiente de control, gestión y prevención de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo, lo cual permitirá desarrollar acciones y tomar medidas preventivas para contribuir al logro de los objetivos y metas trazadas por la entidad.

Como resultado de toda la bibliografía analizada la autora **Fernández Clúa, Margarita** concluye que: la calidad del servicio de mantenimiento es la capacidad del proceso de prestación del servicio que incrementa su valor al desarrollar acciones por parte de un personal técnico especializado sobre un equipo, propiedad del cliente, con el fin de mantener la funcionalidad del mismo durante el tiempo de su vida útil, en un clima adecuado, de forma competitiva para satisfacer las necesidades de los clientes, sin efectos negativos para el medio ambiente y que contribuye a la elevación de su nivel de vida y de trabajo.

# Capítulo 11

---

## **CAPÍTULO II: Diagnóstico del estado del Control Interno del proceso de Mantenimiento en la UCLV.**

En este capítulo se realiza un diagnóstico del estado del control interno del proceso de Mantenimiento Constructivo en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, partiendo de la caracterización de la entidad y de los criterios de profesores y demás trabajadores, así como las opiniones de los técnicos y trabajadores de la Dirección de Inversiones y Mantenimiento que atienden esta actividad obtenidas a través de entrevistas. En lo referido a su organización y los mecanismos de control existentes analizando los señalamientos y recomendaciones de las auditorías realizadas a partir del período analizado, el cual se ha organizado siguiendo el hilo conductor siguiente:



Figura 1: Hilo conductor del capítulo II. Fuente: Elaboración propia.

### **2.1 .Caracterización de la Universidad Central Marta Abre de las Villas.**

En la edición extraordinaria de la Gaceta Oficial del 28 de noviembre de 1949 se publica la ley número 16 del 22 de noviembre de ese año donde se establece el reconocimiento y validez legal de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas

(UCLV), disponiendo en su primer artículo la convalidación para efectos legales de todas las actuaciones del Consejo Directivo de dicha universidad de acuerdo con su reglamento del 19 de junio de 1948, inscripto en el Gobierno Provincial de la entonces provincia de Las Villas.

La UCLV inició sus clases el 30 de noviembre de 1952 siendo la tercera universidad fundada en el país después de las universidades de La Habana y de Oriente. La matrícula inicial fue de 615 estudiantes distribuidos en las carreras de Pedagogía, Contador Público, Idiomas, Filosofía y Letras, Ingeniería Química Industrial, Agronomía y Perito Químico Azucarero. Hasta que cerró en Noviembre de 1956 por la convulsa situación política que vivía el pueblo cubano, la matrícula total de la Universidad Central no excedía por aquel entonces los 1130 estudiantes, vuelve a abrir al triunfo revolucionario de 1959.

La UCLV es uno de los mayores centros de estudios universitarios del país. De carácter multidisciplinaria, cuenta actualmente con 36 carreras, para un total de estudiantes en el curso 2012-2013 de 10 033, distribuidos en los diferentes cursos de:

1. Regular Diurno (5335)
2. Continuidad de Estudios (2118)
3. Curso por encuentros (733)
4. Enseñanza a Distancia (1847)

Además de tener un claustro compuesto principalmente de 357 Doctores, 649 Máster, 252 Profesores Titulares y 220 Adiestrados Su historia está estrechamente vinculada con la vida y obra de Ernesto Ché Guevara, pues en sus predios estableció el Guerrillero Heroico su comandancia al final de la guerra de liberación en diciembre de 1958. Es un baluarte de la Revolución Cubana y uno de los centros fundadores de la educación superior en el país.

La Universidad Central de las Villas (UCLV) con un colectivo altamente comprometido con los programas de la Revolución Cubana y las necesidades del desarrollo sostenible del país tiene como **Misión y Visión** en las áreas de Ciencias

Técnicas, Económicas, Agropecuarias, Sociales y Humanísticas, Exactas y Naturales formar profesionales revolucionarios integrales, contribuir a la superación continua y sistémica de los recursos humanos y realizar una relevante actividad científica, de innovación tecnológica y cultural de reconocido impacto en el entorno territorial, nacional e internacional.

Los servicios que se prestan están respaldados en la resolución No 14/08 del Ministerio de Economía y Planificación, en la cual se precisa el **Objeto Social** de unidades presupuestadas, subordinadas al Ministerio de Educación Superior, entre las que se encuentra la UCLV. Dicha resolución se muestra en el **Anexo # 1**

El sistema de trabajo de la UCLV está basado en la dirección por objetivos participativa y con enfoque estratégico, para la que se realiza un proceso de planeación estratégica donde se identifican las áreas de resultados claves universitarios, con su sistema de objetivos y criterios de medidas, a su vez cada área universitaria realiza la suya en función de darle respuesta a la planeación estratégica universitaria. Con frecuencia semestral y anual se establece un chequeo del cumplimiento de los objetivos.

Existen órganos colectivos de dirección (**ver anexo # 2**): a la que pertenecen los Vicerrectores y Directivos de subordinación directa al rector, donde se trazan las políticas de trabajo y el Consejo de Dirección, al que pertenecen además de los miembros de la Rectoría, el Director de Extensión Universitaria, el Director de la Residencia Estudiantil, los decanos de las Facultades y los Directores de las Sedes Universitarias Municipales (SUM), los representantes de las organizaciones de masas del centro: el secretario general de Buró Universitario Sindical (BUS) y el presidente de la Federación de Estudiantes Universitarios (FEU) y tiene como invitados permanentes a los representantes de las organizaciones políticas del centro (PCC y UJC). En el Consejo de Dirección se aprueban las políticas y se le da seguimiento al plan de trabajo.

En el organigrama de la **figura 1** se puede apreciar que hay 5 vicerrectores con autoridad funcional para asesorar al rector en sus respectivas áreas de competencia,

algunos, con direcciones y departamentos a ellos subordinados por delegación del rector. Se pueden observar dos centros de investigaciones: el Instituto de Biotecnología de las Plantas (IBP) y el Centro de Bioactivos Químicos (CBQ) que por el resultado e interés gubernamental de sus investigaciones se subordinan directamente al rector.

El mapa de procesos de la *figura 2* identifica la interrelación de los procesos de la UCLV concibiendo que los procesos sustantivos: la formación de pre y postgrado, la ciencia e innovación tecnológica y la extensión universitaria son servicios que se prestan en las facultades, centros y sedes universitarias a la sociedad.

La Universidad tiene 13 facultades, cada una con distintos departamentos, de ellas 9 con 13 centros de estudio. Para el desempeño de sus funciones las facultades cuentan con dos vicedecanos, uno docente educativo y otro de investigación y postgrado, algunas por su incidencia en la universalización tienen además un vicedecano para la universalización, tal es el caso de las facultades de Ciencias Agropecuarias, Derecho, Psicología y Ciencias Económicas.

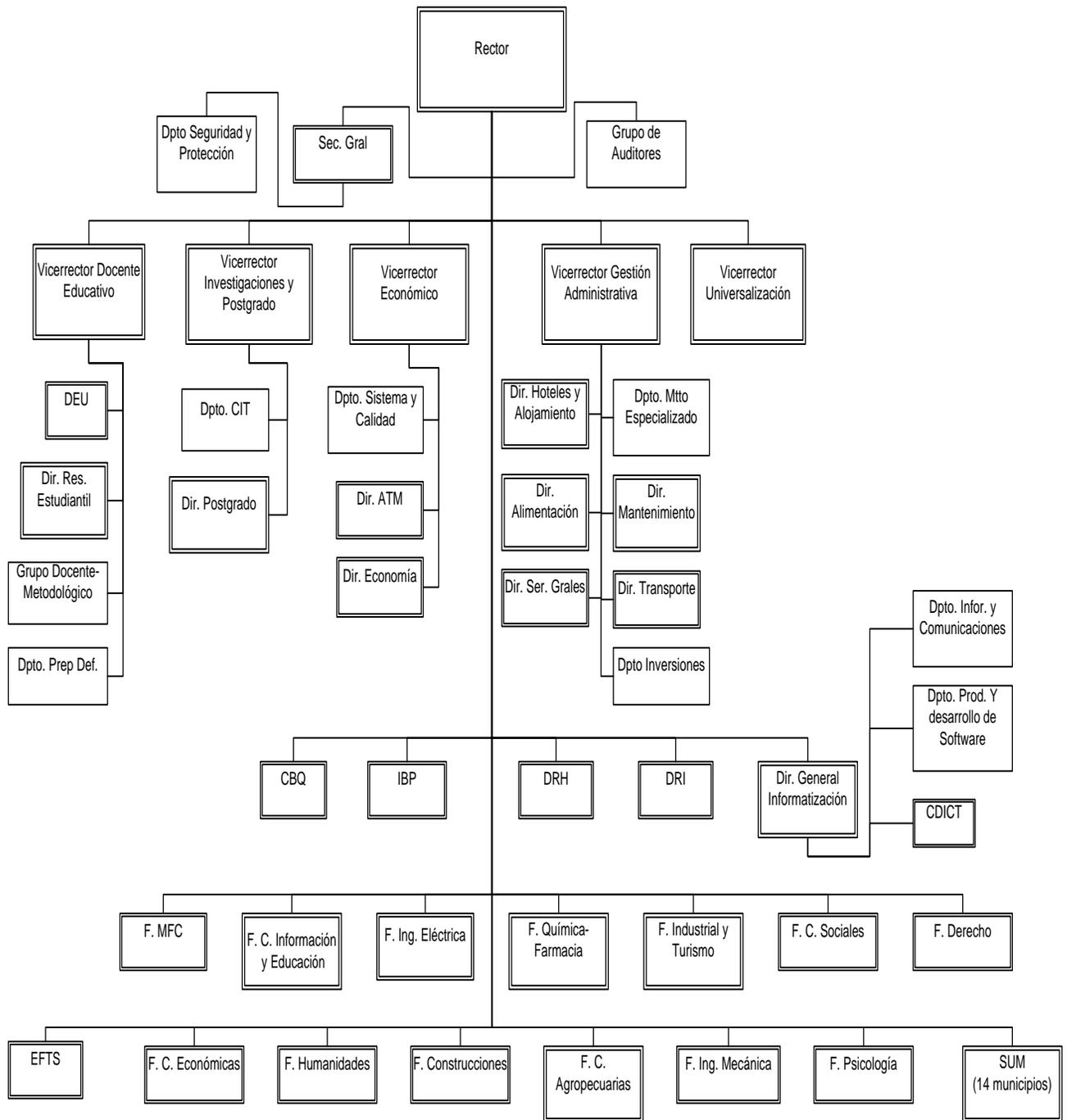


Figura 1: Organigrama de la UCLV. Actualizado septiembre 2007

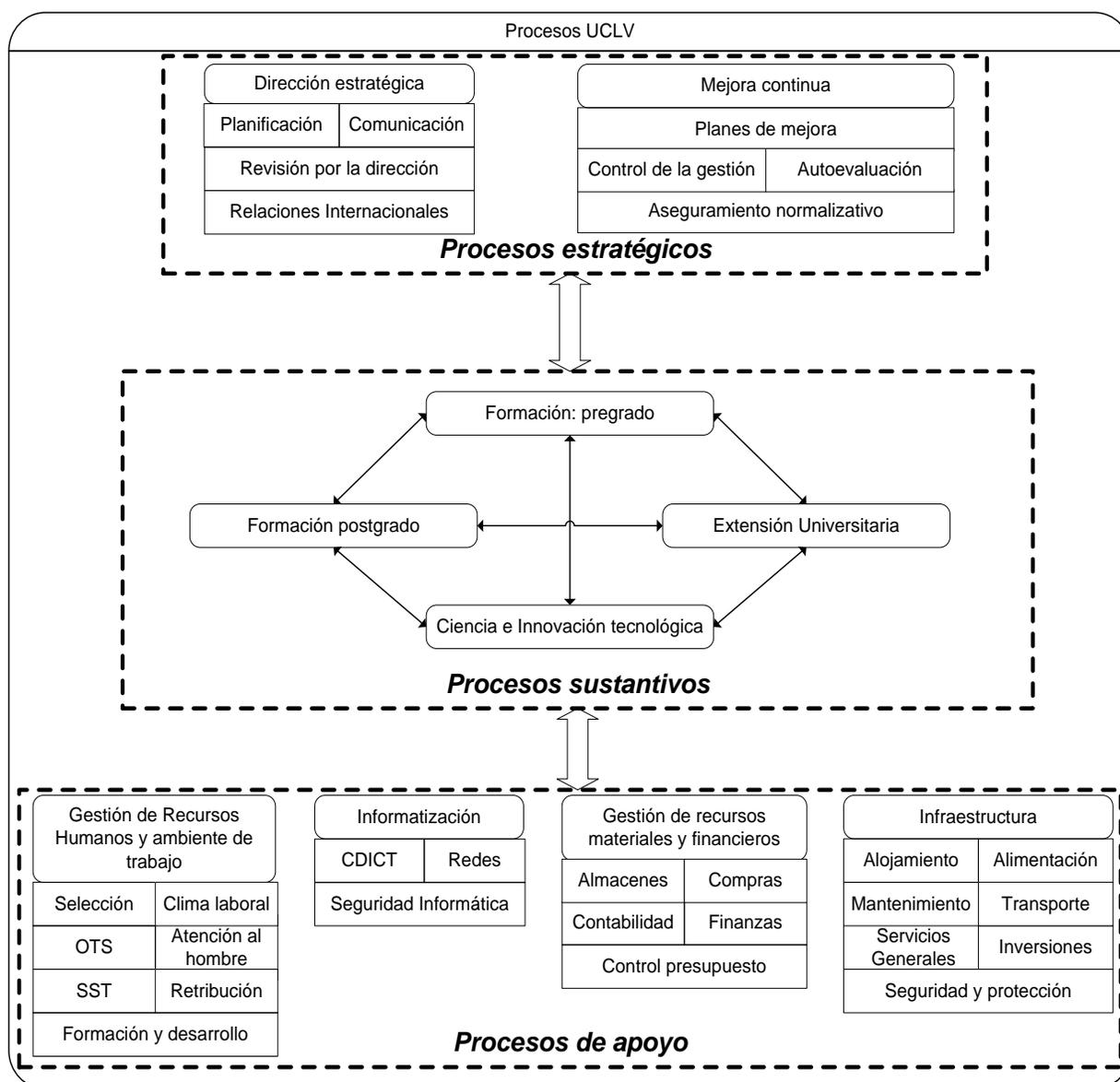


Figura 2: Mapa de procesos de la UCLV

A continuación se describe la estructura de las facultades:

1. Facultad de Matemática, Física y Computación:
2. Facultad de Ciencias de la Información y la Educación
3. Facultad de Ingeniería Eléctrica
4. Facultad de Química Farmacia

5. Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo
6. Facultad de Ciencias Sociales
7. Facultad de Derecho
8. Facultad de Ciencias Económicas
9. Facultad de Humanidades
10. Facultad de Construcciones
11. Facultad de Ciencias Agropecuarias
12. Facultad de Ingeniería Mecánica
13. Facultad de Psicología

La UCLV cuenta con 13 sedes universitarias fuera de la sede principal situada en la Carretera de Camajuaní Km 7 ½, Santa Clara, Villa Clara, estas sedes surgen a raíz de la universalización de la educación existiendo una en cada municipio de la provincia: Santa Clara, Ranchuelo, Manicaragua, Santo Domingo, Placetas, Encrucijada, Corralillo, Sagua la Grande, Quemado de Güines, Cifuentes, Camajuaní, Remedios y Caibarien. Las sedes universitarias municipales atienden a su vez la Escuela Formadora de Trabajadores Sociales del municipio, además hay una Escuela Formadora de Trabajadores Sociales provincial cuyo director se subordina directamente al rector.

## **2.2 Caracterización de la Dirección de Mantenimiento.**

La Dirección de Mantenimiento es una dependencia universitaria con incidencia en la reparación mecánica, eléctrica, de plomería y albañilería o carpintería además del mantenimiento de equipos tales como acondicionadores de aire, refrigeradores, bombas de agua, bombas de vacío etc., de todas las áreas de este alto centro de estudios.

La **Misión** propuesta por la Dirección es la siguiente:

La Dirección de Mantenimiento en la UCLV tiene como misión contribuir a la prestación de servicios de mantenimiento y/o reparación tanto en las áreas administrativas, de servicios así como en las Facultades, de modo que permita el buen desarrollo y bienestar de trabajadores y estudiantes en nuestra Universidad.

La **Visión** propuesta por la Dirección es:

- Ser un colectivo identificado con la política y principios de la Revolución Cubana.
- Ser un colectivo identificado con los principios de la Revolución y estar debidamente informado en la política nacional e internacional.
- Lograr la Dirección por Objetivos de Trabajo y la Dirección Colectiva en el centro
- Distinguirnos por el espíritu de facilitar el trabajo del resto de las áreas en la Universidad y el buen trato a los trabajadores y directivos, así como la rapidez en la solución de los problemas siempre que estén en nuestras manos los recursos necesarios para la ejecución de los mismos.
- Los trabajadores están motivados por el trabajo, se práctica la superación continua teniendo como base la amplitud del contenido en las puestos de trabajo.
- Existe un alto nivel de responsabilidad individual por el trabajo y de cooperación entre las brigadas.
- El clima laboral se caracteriza por la unidad, cortesía y respeto así como la colaboración entre el colectivo.
- Se aplican los resultados de la ciencia y la técnica en la ejecución de los procesos de trabajo.

Es por ello que la Dirección se propone los siguientes objetivos estratégicos:

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

### ➤ *ASEGURAMIENTO DEL CONTROL INTERNO*

Criterios de medida

1. Esta actualizada la documentación necesaria en la Dirección de Mantenimiento
2. Se garantiza la actualización y estabilidad de la plantilla del área
3. Se cumple con las normas y regularidades del proceso reparación y/o mantenimiento de las diferentes áreas.
4. Se garantiza el asesoramiento a las diferentes áreas universitarias en modificaciones y/o ambientación de locales de conjunto con el departamento de inversiones
5. Se garantiza la información solicitada por las siguientes áreas del centro
6. Se cuenta con un Plan Director de Mantenimiento del año 2004.
7. Se logra mantener un estricto control de los Activos Fijos Tangibles y los Útiles y Herramientas.

➤ *Garantizar el Mantenimiento Constructivo a las diferentes instalaciones del Campus Universitario.*

Criterios de medida

1. Se inspeccionan los trabajos ejecutados en las diferentes áreas del centro.
2. Se atiende prioritariamente el plan de mantenimiento y reparación en beca, acueducto y el área de alimentación
3. El criterio de calidad de los trabajos ejecutados es bueno en más del 90% de los casos.
4. Se cuenta con un plan de mantenimiento y reparación prospectivo de las diferentes áreas universitarias.
5. El 90% del equipamiento recibe mantenimiento.

➤ *Garantizar el correcto control de los recursos materiales y financieros.*

Criterios de medida

1. Se aprueban las auditorias, inspecciones o controles realizados a nuestra área.

2. No existen errores en los pagos de las certificaciones.
3. Se realizan en los periodos establecidos el conteo de medios básicos y medios de rotación.
4. Se envían al almacén las piezas y agregados productos del despiece.
5. Se alcanza un 90% de asistencia a la guardia obrera.

➤ *Elevar la eficiencia y seguridad de los recursos humanos*

Criterios de medidas

1. Se cumplen las normas establecidas para la protección e higiene del trabajo
2. El índice de infracción de horario es menor a los 5 minutos.
3. El índice de ausentismo es menor del 7 %.
4. Los cuadros de la reserva están vinculados a la docencia.
5. Existe emulación entre las brigadas.
6. Los obreros reciben algún tipo de capacitación.
7. Está garantizada y preparada la reserva de cuadro.

➤ *Defensa y Protección.*

Criterios de Medida

1. Se alcanza un 85 % de asistencia a la guardia obrera.
2. Está actualizado el registro militar de los trabajadores.
3. Se alcanza una asistencia a las actividades de la MTT del 90 %.

Para ello contamos con un Consejo de Dirección compuesto por: el Director, Ricardo Alfonso Blanco, Sub Director, Luis M. Carvajal Mena, Jefe Brigada Mecánica Juan Roche, Jefe Brigada Eléctrica, Rolando Madruga López, Jefe Brigada de Carpintería, Nelson González Roche, Sindicato Técnico, Dulce Genoveva Pereira Herrera , PCC, Raquel Herrera Contreras. En correspondencia con los servicios que brinda, la estructura organizativa (Organigrama) está compuesta por diferentes brigadas que se muestran en el **Anexo # 3**

**Plantilla actual**

# de plazas	Cargo	Nombre y Apellidos
1	Director.	Ricardo Alfonso Blanco
1	Sub Director	Luis M. Carvajal Mena
1	Secretaria	Raquel Herrera Contreras
3	Tec. Carpintería Aluminio	Nelson Glez. Roche , Armando Ruiz García ,Leonardo Betancourt Ayala
2	Tec. Carpintería A Encofrado	Fidel Águila Monteagudo, Gennady Pérez Roche
1	Ayudante de Carpintería	Onel Eduardo Alea Hdez.
2	Mecánicos A	Juan Roche Sol ,Evelio Gómez Pineda
1	Mecánicos B	Ander F Glez. Roche
1	Soldador	Alfredo Rodríguez Prieto
1	Pañolero	Dulce Genoveva Pereira Herrera
1	Especialista en Equipos	Yasmany Pérez Hernández
1	Auxiliar de Limpieza	Ana Luisa Machado Pérez
1	Encargado de Abastecim	Adolfo H Rivero Pérez
1	Esp. en Equipos Pesados	Pedro Medero Sánchez
2	Electricistas A	Rolando Madruga López, Humberto Santana Garcia
3	Electricistas B Adiestramiento	Otniel Gómez , Erick Rodríguez Castañeda, José Labrada
1	Plomero A Instalador	Julia Alea Hernández
1	Plomero B Instalador	Dariel Claro Carvajal
1	Ayudante de Albañilería	Vladimir Moya Leblanch
26	Total de trabajadores	

Fuente: Elaboración propia.

## 2.3 Guía de Autocontrol General y Diagnóstico de los Resultados Obtenidos.

### COMPONENTE «AMBIENTE DE CONTROL»

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual</b>				
1.	Definidos los objetivos de trabajo de la entidad.	X		
2.	El plan anual de actividades asegura la correspondencia entre los objetivos de trabajo, las actividades y los recursos de la entidad, respondiendo a la instrumentación de las actividades recogidas en el plan de actividades principales del órgano u organismo al que se subordina, de acuerdo a las regulación aprobada por el Presidente de los Consejos de Estado y de Ministros para la planificación.	X		
3.	Para la elaboración del plan anual de actividades, se tiene en cuenta entre otros aspectos los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La misión de la entidad.</li> <li>- Los objetivos de trabajo de la entidad</li> <li>- Las funciones definidas de cada área y puesto de trabajo.</li> <li>- Las actividades a realizar en cada proceso o subproceso.</li> <li>- Los riesgos más relevantes o sea aquellos que ponen en peligro el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad (Plan de Prevención de Riesgos).</li> <li>- El Plan de actividades debe contener las tareas de consulta y discusión del Plan económico y el Presupuesto anual con los trabajadores en todas sus etapas o procesos</li> </ul>	X		
4.	Se analiza el cumplimiento de la planeación y se adoptan las medidas que correspondan	X		
5.	Elaborado el plan de trabajo mensual sobre la base de lo aprobado en el plan anual de actividades de cada nivel de dirección, puntualizando las actividades que hayan sufrido cambios y las nuevas, como resultado del proceso de dirección, teniendo en cuenta también que en el cumplimiento del mismo se incluyan las acciones de control y seguimiento a realizar por la propia entidad para solucionar las deficiencias o limitaciones que se detecten, lo que debe incidir en la actualización de los planes de Prevención de Riesgos.	X		
6.	Cada cuadro, funcionario y especialista elabora su plan de trabajo individual, teniendo presente el plan de trabajo mensual del nivel de dirección a que se subordina, el aseguramiento de los objetivos y tareas que responda a su responsabilidad y a las misiones asignadas. El jefe inmediato superior revisa, aprueba y analiza el cumplimiento del plan aprobado.	X		
7.	Se informa a los niveles que correspondan, el cumplimiento de los planes de trabajo.	X		
<b>Integridad y valores éticos</b>				
8.	Firmado por los cuadros el Código de Ética de los Cuadros del Estado cubano. Se evalúan en las rendiciones de cuenta y en las	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	evaluaciones la observancia de los preceptos éticos.			
9.	Identificados por los trabajadores los valores éticos de la entidad.	X		
10.	Cuenta la entidad con un Código de ética específico para la actividad.			X
11.	Se conoce por los trabajadores y se aplica el Reglamento Disciplinario aprobado.	X		
12.	Se cumple el Convenio Colectivo de Trabajo elaborado conjuntamente entre la administración y la organización sindical, habiendo sido discutido y aprobado por los trabajadores, el que debe mantener su vigencia por un periodo máximo de tres años.	X		
13.	Creado y actualizado el registro consecutivo de medidas disciplinarias.		X	
14.	Existe evidencia de la preparación general de los cuadros y reservas, su vinculación con los demás trabajadores, para lograr una cultura de responsabilidad administrativa.		X	
15.	Se desarrollan actividades encaminadas a la formación de valores y articuladas al plan de capacitación.	X		
<b>Idoneidad demostrada</b>				
16.	Creado el comité de expertos y se conservan las actas de las reuniones, así como las recomendaciones emitidas en cada caso y cualquier otra información o documentación probatoria del asunto en cuestión.	X		
17.	Se utilizan en las entidades que lo requieran las buenas prácticas para definir perfiles de competencia para cada cargo establecido según las normas cubanas.	X		
18.	Cada trabajador conoce sus tareas o funciones establecidas en el calificador de cargos y en los contenidos específicos de trabajo (y profesiogramas), y se refleja su cumplimiento en las evaluaciones de desempeño.	X		
19.	Elaborado y actualizado un registro de la plantilla de personal y el registro de trabajadores, de acuerdo con la legislación vigente del MTSS.	X		
20.	El plan anual de capacitación se confecciona a partir de lo establecido en la legislación vigente del MTSS, considerando además la integración del diagnóstico o determinación de las necesidades de preparación y el plan individual de capacitación.			X
<b>Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad</b>				
21.	Se cuenta con la disposición que aprueba la constitución de la entidad y su objeto social o encargo estatal, según proceda.	X		
22.	Poseen los certificados de inscripción en los registros públicos correspondientes según la actividad que realiza la entidad (Registros de la Oficina Nacional de Estadística e Información y la Oficina Nacional de Administración Tributaria, entre otros).			X
23.	Se cuenta con la documentación que aprueba la plantilla de cargos, así como con el organigrama de la entidad, los que se corresponden con la estructura organizativa de la entidad y sus necesidades.	X		
24.	Identificados los procesos, actividades y sus responsables, a	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	partir de las funciones de la entidad, para dar cumplimiento a los objetivos trazados.			
25.	Elaborado y aprobado por la máxima dirección, el manual de procedimientos, donde se relacionan los procedimientos a seguir en cada uno de los procesos fundamentales.	X		
26.	Elaborado: - El manual de funcionamiento interno, donde se establecen las funciones y relaciones entre las áreas y puestos de trabajo de acuerdo con los procesos y actividades que se desarrollan para el cumplimiento de los objetivos de trabajo de la entidad, así como la autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo, encontrándose aprobado por la máxima dirección. - El Reglamento Orgánico, según corresponda.		X	
27.	Se aplica el sistema de información del Gobierno, conforme a lo establecido en la legislación vigente.	X		
28.	Se aplican las normas obligatorias emitidas por la Oficina Nacional de Normalización para los procesos que lo requieran.	X		
29.	Cuentan con asesoramiento jurídico y se le da seguimiento a los dictámenes sobre aspectos legales de la gestión que desarrolla la entidad.	X		
30.	En los casos que proceda, se controla y exige la tramitación ágil y oportuna de las demandas judiciales para el reconocimiento de deudas entre las partes del contrato, considerando lo siguiente: - Si existen obligaciones de cobro no ejecutadas. - Están estas obligaciones de pago reconocidas por la entidad deudora. - De no estar documentadas se ha instado ante el tribunal en el proceso correspondiente. - De haberse obtenido fallo favorable del tribunal, medidas adoptadas para su cumplimiento. - Si el fallo del tribunal fue desfavorable, medidas adoptadas para su cobro y delimitación de responsabilidades.			X
31.	Se elaboran y controlan los diferentes tipos de contratos derivados de las relaciones de trabajo, monetarias y mercantiles, pactados con personas naturales y jurídicas, según lo establecido en las normas vigentes, teniendo en cuenta: - Se exige por la calidad del proceso de negociación, elaboración, firma, ejecución, reclamación y control de los contratos. - Se controlan según lo establecido por la legislación vigente los contratos vinculados con el comercio exterior, los convenios, y proyectos de colaboración, cumpliendo estas relaciones contractuales las disposiciones de la Aduana General de la República.	X		
32.	Elaborado y actualizado el plan de seguridad informática de acuerdo con la legislación vigente.	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
33.	Elaborado y actualizado el plan de seguridad y protección física conforme a lo establecido legalmente.	X		
34.	Los cuadros, funcionarios y trabajadores designados cuentan con las resoluciones de nombramiento, así como se debe contar con los contratos de trabajo en los casos que corresponda y tener definido por escrito sus deberes, derechos y la responsabilidad material de los recursos que custodian.	X		
35.	Existe evidencia del proceso de entrega y recepción del cargo y se evalúa con rigor el plan de medidas elaborado para solucionar las deficiencias y limitaciones presentes en la organización.	X		
36.	Cuentan con las disposiciones que aprueban la constitución de los órganos de dirección, colegiados y consultivos y se conservan las actas de sus respectivas reuniones.	X		
37.	La estructura y organización de las áreas económicas y contable se corresponden con la misión de su organización y el volumen de las operaciones para garantizar los procesos de revisión sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración, ejecución y cumplimiento del Plan Económico y el Presupuesto Anual asignado</li> <li>- Veracidad de la información administrativa</li> <li>- Cumplimiento de los deberes formales del Sistema tributario</li> <li>- Análisis económico-financieros y su situación de producirse cambios técnico – organizativos.</li> </ul>			X
38.	Integrados y armonizados los sistemas de gestión que aplica la entidad al sistema de control interno.	X		
<b>Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos</b>				
39.	Tienen los procedimientos, las políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos para el reclutamiento, selección y aprobación del personal.			X
40.	Se conservan las actas de conformación de los órganos de justicia laboral de base, y las correspondientes a las asambleas con los trabajadores para el análisis de la eficiencia.	X		
41.	Está elaborado y se cumple un programa de salud y seguridad de los trabajadores.	X		
42.	Está elaborado y se cumple el procedimiento de acogida a nuevos trabajadores.	X		

**COMPONENTE «GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS»**

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Identificación del riesgo y detección del cambio</b>				
43.	Conformado el grupo para la identificación y análisis de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, sean externos e internos, clasificados por procesos, actividades y operaciones de cada área, con la participación de los trabajadores.	X		
44.	Se analizan periódicamente los riesgos identificados en cada proceso, actividad y operación, de manera que se mantienen actualizados en el momento que se identifican, que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.	X		
<b>Determinación de los objetivos de control</b>				
45.	En reuniones presididas por la máxima autoridad, el dirigente sindical, representantes de las organizaciones políticas y los trabajadores, se realiza un diagnóstico utilizando el informe emitido por el grupo de trabajo y se realiza la determinación de los objetivos de control.	X		
46.	Se conservan las actas de las reuniones por áreas con los trabajadores para la determinación de los objetivos de control y fueron antecedidas de un trabajo de información y preparación de los trabajadores.	X		
<b>Prevención de riesgos</b>				
47.	Elaborado el Plan de Prevención de Riesgos de la entidad, a partir de los riesgos más relevantes contenidos en los respectivos planes de Prevención de Riesgos de las áreas y considerando el autocontrol como una de las medidas.	X		
48.	Se consideran en el Plan de Prevención los riesgos más relevantes relacionados con la seguridad informática, la seguridad y protección física, la protección de la Información Oficial en la entidad y la actuación ética.	X		
49.	Aprobado el Plan de Prevención de Riesgos por parte del órgano colegiado de dirección y los trabajadores, dejando evidencia documental mediante acta de la reunión.	X		
50.	Existe evidencia de la evaluación y actualización sistemática del Plan de Prevención de Riesgos a partir del análisis de las causas y condiciones y las vulnerabilidades identificadas por diferentes acciones de control.	X		
51.	De existir riesgos financieros en su entidad, estos son administrados para la toma de decisiones, considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdidas por el impacto del cambio en la política cambiaria.</li> <li>- Pérdidas por variación de precios.</li> <li>- Pérdidas por variación de la tasa de interés.</li> <li>- Otros.</li> </ul>			X

**COMPONENTE «ACTIVIDADES DE CONTROL»**

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización</b>				
52.	Se garantiza la división de funciones y la contrapartida en las tareas y responsabilidades esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos.	X		
53.	Se definen las acciones de supervisión y control necesarias para minimizar o eliminar el efecto del riesgo, en los casos que no es posible la división de tareas y responsabilidades.	X		
54.	Relaciones de familiaridad: - Realizado el levantamiento de relaciones de familiaridad y en este se encuentran identificadas las relaciones que afectan la contrapartida. - Está elaborado y se cumple el plan de acción para dar solución a las relaciones de familiaridad cuando se afecta la contrapartida.		X	
55.	Comprobadas las responsabilidades por áreas y los niveles de autorización definidas en el Reglamento Orgánico y en el Manual de Funcionamiento, según corresponda.		X	
56.	Están definidas las firmas autorizadas para las diferentes transacciones y operaciones de la entidad.	X		
<b>Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos</b>				
57.	Las transacciones, operaciones y hechos cuentan con un soporte documental demostrativo, fiable y que garantice la trazabilidad de la misma. - Se controla, según la normativa establecida el presupuesto asignado por cada elemento (incluyendo dietas, pasajes y otros pagos menores) y hay evidencia de su conciliación con la Dirección de Contabilidad y Finanzas. - Está constituido el Comité de Gastos y hay evidencias de su funcionamiento. - Se controla el uso y destino de los recursos recibidos. - Se controla según lo establecido los puntos de préstamo de libros. - Existe un expediente por cada proyecto y existe evidencia de la conciliación de las operaciones con el Grupo de Proyectos de la Dirección de Contabilidad y Finanzas	X		X X X X
58.	El sistema costo implantado se corresponde con el tipo de actividad que realiza la entidad e incluye: - Áreas de responsabilidad y centros de costo definidos. - Métodos de cálculo del costo empleado. - Análisis de las desviaciones del costo y su aplicación en la toma de decisiones. - Fichas de costo y precio.			X
59.	Utilizadas como herramientas de dirección los resultados obtenidos en el cálculo de las razones financieras con la situación real de la entidad considerando de proceder las siguientes:			X

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razones de liquidez: general, inmediata y acida.</li> <li>- Razones de actividad: ciclo de cobros, ciclo de pagos, ciclo de efectivo y ciclo de inventarios.</li> <li>- Razones de endeudamiento: razón de endeudamiento, deuda-activos, deuda-patrimonio, calidad de la deuda y cobertura de los intereses.</li> <li>- Razones de rentabilidad: margen de utilidad, rentabilidad financiera y rentabilidad económica.</li> <li>- Administración financieramente del inventario.</li> <li>- La estructura del inventario y sus respectivos ciclos deben corresponderse con las necesidades de la entidad.</li> <li>- La no existencia de inventarios ociosos y de lenta rotación.</li> <li>- Conocimiento de los instrumentos de cobros y pagos que puede emplear y seleccionarlos adecuadamente.</li> <li>- Análisis de antigüedad de las cuentas por Cobrar y Pagar y que sus saldo estén conciliados y documentados.</li> </ul>			
60.	Revisado que los procedimientos contables cumplan con las normas de control interno de los subsistemas contables vigentes por el Ministerio de Finanzas y Precios.			X
61.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema Efectivo en Caja, teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El efectivo y valores equivalentes se mantienen en un lugar apropiado que ofrezca garantía contra robos, incendios, etc. y el cajero tiene firmada el Acta de Responsabilidad Material por la custodia del efectivo y otros bienes valores depositados en la caja de seguridad.</li> <li>- Se cumple lo establecido con relación a la tenencia y custodia de la combinación de la caja seguridad.</li> <li>- Son verificados el importe de los ingresos cobrados en efectivo y se corresponden con la suma de los documentos justificantes.</li> <li>- Se controlan como está establecido los modelos de Recibo de Efectivo que se encuentran en poder del cajero.</li> <li>- Se controla que los cobros en efectivo procedentes de ingresos, no se utilicen para efectuar pagos.</li> <li>- Se realizan arqueos al efectivo en caja de forma sorpresiva y al término de cada mes.</li> <li>- La suma del efectivo en caja más los documentos pagados y no reembolsados coinciden con el fondo autorizado.</li> <li>- Se deposita en el banco al día hábil siguiente, el efectivo recaudado; de no ser así existe un documento por las personas facultadas que aprueba otro término.</li> <li>- Se controlan los vales para pagos menores y sus justificantes como esta establecido.</li> <li>- Tienen establecido el registro para el control de los cheques emitidos, cargados por el banco, caducados y cancelados.</li> <li>- Se revisan los documentos que dan origen a los cheques antes de firmarlos.</li> </ul>			X

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se controla que las personas autorizadas a firmar cheques no contabilicen dichas operaciones.</li> </ul>			
62.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema Efectivo en Banco, teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe control sobre los cheques emitidos, cargados por el Banco, caducados y cancelados.</li> <li>- Las personas que firman los cheques, tiene que revisar los documentos que dan origen a la emisión de éstos, antes de firmarlos.</li> <li>- Las operaciones de las cuentas bancarias se concilian una vez que se reciben los estados de cuenta y existe evidencia de las conciliaciones de todas las cuentas de Efectivo en Banco, mensualmente.</li> <li>- Se revisan las operaciones y justificantes correspondientes a cobros automáticos.</li> <li>- Los pagos efectuados deben corresponderse con los conceptos y los montos aprobados en los presupuestos correspondientes.</li> <li>- Los funcionarios autorizados para firmar cheques no pueden contabilizar estas operaciones.</li> </ul>			X
63.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema de Inventarios, teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cumple con la política de gestión de inventarios establecida por el Ministerio de Comercio Interior.</li> <li>- La persona del almacén que cuenta, mide y pesa todos los productos recibidos no tiene acceso al documento del suministrador (recepción a ciega).</li> <li>- Los submayores de inventario del área contable deben estar al día.</li> <li>- El almacén informa las existencias de cada producto en todos los modelos de entradas y salidas, después de anotados estos movimientos y dichas existencias tienen que cotejarse diariamente con los submayores de inventario, localizándose inmediatamente las diferencias detectadas.</li> <li>- Es obligatorio elaborar un plan anual y efectuar conteos periódicos del 10% de los productos almacenados, y cuando estos chequeos arrojen sistemáticamente diferencias, se realiza un inventario general anual y se depuran las mismas conforme a la legislación vigente.</li> <li>- En el plan de supervisión y monitoreo se incluye el efectuar controles de calidad de los 10% efectuados mediante muestreos.</li> <li>- El personal de los almacenes tiene que tener firmadas actas de responsabilidad material por la custodia de los bienes materiales y en caso de faltantes o pérdidas, aplicárseles dicha responsabilidad, de acuerdo con lo establecido.</li> <li>- Cuando se detecten faltantes o sobrantes de bienes materiales se elaboran los expedientes correspondientes y se contabilizan inmediatamente, tramitándose y aprobándose dentro de</li> </ul>	X X X X X	X X	

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<p>los términos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las producciones terminadas y las producidas para insumo remitidas a los almacenes tienen que estar amparadas por el documento justificativo de la entrega de éstas.</li> <li>- Se controla a través de las tarjetas de estiba y de los submayores de inventario, los materiales y los equipos por instalar destinados al proceso inversionista, así como los productos recibidos o remitidos en consignación y en depósito.</li> <li>- En caso de detectarse diferencias físicas entre lo facturado por ventas de productos y lo recibido como pagos por los clientes, deben elaborarse los expedientes de faltantes correspondientes.</li> <li>- Debe existir un control eficaz de los útiles y herramientas en uso; en caso de detectarse faltantes o sobrantes de estos bienes se elaboran los expedientes correspondientes, se contabilizan correctamente y se aplica la responsabilidad material.</li> <li>- El personal del almacén no tiene acceso a los registros contables ni a los Submayores de Control de Inventarios.</li> <li>- El área contable tiene que revisar los precios y cálculos de los productos recepcionados.</li> <li>- Los inventarios ociosos por exceso o por desuso deben ser controlados separadamente, así como activarse y dar seguimiento a las gestiones para su eliminación.</li> </ul>	X		X
64.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema Activo Fijos, teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada responsable de área tiene firmada un Acta de Responsabilidad Material de los activos fijos bajo su custodia.</li> <li>- En el área Contable debe constar con la información mínima indispensable de estos bienes, para su correcta identificación verificándose la suma de sus valores con el saldo de la cuenta control correspondiente periódicamente.</li> <li>- Los modelos de control por áreas de los activos fijos tangibles deben encontrarse actualizados, en éstas y en el área contable. Existen las evidencias de la conciliación de las áreas con la Dirección de Contabilidad y Finanzas</li> <li>- Debe elaborarse inmediatamente a su ocurrencia los modelos de movimientos de estos bienes, por las altas, bajas, traslados, enviados a reparar, ventas, etc.</li> <li>- Es preciso elaborar el plan anual y efectuar chequeos periódicos y sistemáticos del 10% de estos bienes y en caso de detectarse faltantes o sobrantes elaborarse los expedientes correspondientes, contabilizarse éstos correctamente y aplicarse en el caso de faltantes, la responsabilidad material.</li> <li>- Los valores de los activos fijos tangibles se deprecian mensualmente de acuerdo con las regulaciones vigentes y en base a las tasas establecidas para su reposición.</li> <li>- Cuando proceda, dicha depreciación debe aportarse al Presupuesto del Estado correctamente y en el plazo fijado.</li> </ul>	X		X
		X		X
		X		X
		X		X

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando se sustituya el responsable de un área debe efectuarse el chequeo de todos los activos fijos tangibles bajo su custodia, a fin de fijar la responsabilidad material correctamente.</li> <li>- Las bajas, ventas y traslados de estos bienes deben estar aprobadas por los funcionarios autorizados.</li> <li>- Los activos fijos intangibles deben controlarse en submayores habilitados al efecto y amortizarse mensualmente.</li> <li>- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación vigente para el uso de los vehículos estatales, en las que se incluyen las relacionadas con el registro de vehículos del Ministerio del Interior.</li> </ul> <p>La suma de las actas de responsabilidad material cuadra con el submayor de cada área.</p>	X		
		X		
				X
				X
		X		
65.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema Nómina, teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debe existir separación de funciones entre la persona que controla el tiempo laborado, la que confecciona la nómina, la que la paga y la que la registra.</li> <li>- Existe control del libro de Firmas y del Registro del I-10</li> <li>- Se controla, según lo establecido, los pagos por concepto de estipendio estudiantil</li> <li>- Debe procederse a revisar y aprobar las nóminas antes de la extracción del efectivo para su pago.</li> <li>- Se verifica la suma que aparece en el total de las nóminas con todas las nóminas</li> <li>- Deben establecerse controles eficientes para la forma de pago mediante tarjetas prepagadas y por la entrega del efectivo para pago y liquidación de nóminas.</li> <li>- Número del cheque de extracción del efectivo para pago de la nómina, cuyo importe debe concordar con el total de los salarios, vacaciones y subsidios a pagar a los trabajadores.</li> <li>- Es preciso garantizar la actualización del modelo SC-4-08 "Registro de salario y tiempo de servicio".</li> <li>- Es necesario comprobar la actualización de los Submayores de Vacaciones y el cuadro de la suma de sus saldos con el de la cuenta control correspondiente, no debiendo acumularse tiempo en exceso al autorizado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.</li> <li>- Se controlan según lo establecido en la legislación vigente los pagos por concepto de estipendio alimentario y de estimulación.</li> </ul>	X		
		X		X
				X
				X
				X
				X
				X
66.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el tema de Inversiones, teniendo en cuenta de proceder lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad posee el Plan de Inversiones para cada año.</li> <li>- En el caso de tratarse de una inversión nominal de la rama productiva, la entidad cuenta con el estudio de factibilidad técnico económico.</li> </ul> <p>Para la realización del estudio de factibilidad:</p>			
				X
				X

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza el Pliego de Concurrencia, con la participación como mínimo de tres suministradores o proveedores.</li> <li>- Se cuenta con el documento que acredite su aprobación por el Ministerio de Economía y Planificación.</li> <li>- Se desglosa por componentes y se define la fuente de financiamiento.</li> <li>- El Estudio de Factibilidad se basa en la documentación técnica del proyecto elaborada a nivel de ingeniería básica o anteproyecto.</li> <li>- Los gastos incurridos en la fase de Preinversión pasan a formar parte del costo total de la inversión en el componente Otros Gastos.</li> <li>- Existe correspondencia entre el presupuesto que aparece reflejado en el Estudio de Factibilidad y el de la obra.</li> <li>- Las condiciones y términos de facturación de los proyectos son las acordadas en el contrato entre el Inversionista y el Proyectista.</li> <li>- Se llenan correctamente las cartas límites y se actualizan teniendo en cuenta las salidas de los materiales según el vale de entrega.</li> <li>- Los pagos que se realizan, provienen de la cuenta Efectivo en Banco-Inversiones.</li> <li>- Después de concluida la inversión, los activos fijos están registrados por su valor en la cuenta control correspondiente.</li> <li>- La certificación de Avance de Obra emitida por el constructor está firmada por el inversionista directo, como constancia de su aprobación a los trabajos reportados y a los precios establecidos.</li> <li>- El que es designado como inversionista directo, revisa y aprueba los documentos por compras de materiales, equipos y activos fijos tangibles y por la contratación de proyectos, asistencia técnica y otros gastos del proceso inversionista.</li> <li>- Cuenta con los cheques que mensualmente se certifican los gastos incurridos en la ejecución de inversiones con medios propios y su contabilización correctamente.</li> <li>- Las reparaciones que se ejecutan están autorizadas.</li> <li>- Existe evidencia de que periódicamente se verifica, por el área de contabilidad y a pie de obra con el inversionista, si los reportes contabilizados se corresponden con el valor de los trabajos realizados y se evalúan los resultados de la inversión.</li> <li>- Se le informa al Órgano u Organismos al que se subordina y al Ministerio de Economía y Planificación, el comportamiento del proceso de inversión desde la planificación hasta la evaluación de resultados y cumplimiento de lo regulado al respecto.</li> </ul>			X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
				X
67.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema Cuentas por cobrar, teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los modelos en blanco de facturas y órdenes de compras o de servicio deben controlarse en el área de contabilidad por persona ajena a la que los confecciona, estar prenumerados y controlarse por</li> </ul>			X

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<p>dicha área las numeraciones de los emitidos y de los no utilizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es preciso que exista separación de funciones entre el empleado del almacén que efectúe la entrega de productos o mercancías, el que confecciona la facturación y el que contabilice la operación, así como del que efectúe el cobro.</li> <li>- Deben conciliarse periódicamente las facturas emitidas y los cobros efectuados según los datos contables con los de los clientes.</li> <li>- El registro contable de las facturas debe efectuarse en orden numérico, manteniéndose actualizados los submayores de los clientes y no presentar saldos envejecidos.</li> <li>- Deben mantenerse actualizados los submayores de Cuentas por Cobrar Diversas y no presentar saldos envejecidos.</li> <li>- No deben existir saldos por pagos anticipados, fuera de los términos pactados para su liquidación. Hay evidencia de su conciliación con la Dirección de Contabilidad y Finanzas.</li> <li>- Deben elaborarse expedientes por la cancelación de las Cuentas por Cobrar y aprobarse y registrarse correctamente.</li> <li>- Las Cuentas por Cobrar a clientes, las diversas y los Pagos Anticipados tienen que analizarse por clientes, así como por cada Factura y cobro realizado y por edades y ser analizados por el Consejo de Dirección.</li> <li>- La provisión para cuentas incobrables debe estar autorizada y operarse correctamente.</li> <li>- Los efectos por cobrar pendientes y los descontados deben controlarse contablemente por sus vencimientos.</li> <li>- Deben habilitarse expedientes de cobros por clientes contentivos de cada factura emitida y del cheque cobrado; así como de las reclamaciones aceptadas.</li> <li>- Se controla según la normativa establecida, los préstamos estudiantiles y hay evidencia de su conciliación con la Dirección de Contabilidad y Finanzas</li> </ul>			
68.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema Cuentas por Pagar, teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es preciso conciliar periódicamente los importes recibidos y pendientes de pago según controles contables, con los de los suministradores.</li> <li>- Deben elaborarse expedientes de pago por proveedores contentivos de cada factura, su correspondiente informe de recepción (cuando proceda) y el cheque o referencia del pago, cancelándose las facturas con el cuño de "Pagado".</li> <li>- Es preciso mantener al día los submayores de Cuentas por Pagar a suministradores, los de Cuentas por Pagar Diversas y los de Cobros Anticipados y no presentar saldos envejecidos.</li> <li>- Deben liquidarse en tiempo los préstamos bancarios recibidos.</li> <li>- Las Cuentas por Pagar a proveedores, las diversas y los Cobros Anticipados deben desglosarse por cada factura recibida y cada pago efectuado; así como por edades y analizarse por el Consejo de Dirección.</li> </ul>			X

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las devoluciones y reclamaciones efectuadas a suministradores deben controlarse para garantizar que los pagos se realicen por lo realmente recibido.</li> <li>- Mensualmente debe verificarse que la suma de los saldos de todos los Submayores de las cuentas por pagar coincidan con los de las cuentas de control correspondientes (Incluyendo los de Depósitos Recibidos).</li> <li>- Los Efectos por Pagar deben registrarse correctamente, analizándose sus fechas de vencimiento para efectuar sus pagos correctamente.</li> </ul>			
69.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el tema Combustible y Otros Portadores Energéticos, considerando lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con un Plan de Ahorro Energético y se analiza en el Consejo de Dirección el cumplimiento de ese plan, quedando evidencia en las actas levantadas.</li> <li>- Todos los equipos poseen sus normas de consumo específicas y se analizan con periodicidad y sobre la base de pruebas de consumo.</li> <li>- Existe evidencia documental de las acciones de control y supervisión que realizan a la adquisición de combustibles.</li> <li>- Existe correspondencia entre los datos del modelo 5073-03 "Balance de consumo de portadores energéticos" y los registros primarios de combustible y hay contrato firmado entre las partes en caso de haber equipos de transporte que no forman parte de los Activos Fijos Tangibles de la entidad.</li> <li>- Están establecidas normas de consumo para todos los equipos y la periodicidad en que se revisan, a fin de mantenerlas actualizadas, utilizándose estas para el control del consumo de combustible a los medios de transporte.</li> <li>- Hay correspondencia entre la información contenida en las Cartas Porte y las Hojas de Ruta, referido a: horario de recepción y entrega de las cargas, las distancias recorridas y el combustible consumido.</li> <li>- En caso de que exista algún vehículo con el odómetro roto, se verifica que se esté trabajando con la Tabla de Distancia de recorridos.</li> <li>- Se entrega combustible solamente a vehículos que se encuentren funcionando y las tarjetas magnéticas se custodian en la caja de seguridad o en el área que se decida por la entidad.</li> <li>- Existe un adecuado control de la entrega y devolución de las tarjetas prepagadas en caja y hay documento firmado por las personas que las reciben y entregan.</li> <li>- Hay documento que autorice la compensación y autorización del combustible a vehículos privados. Hay evidencias de su actualización y conciliación con el Vicerrectorado Económico.</li> <li>- Se controlan las Hojas de Ruta y se analiza el kilometraje.</li> <li>- En los casos donde se utiliza Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en los vehículos, comprobar la correspondencia con las Hojas de Ruta la distancia recorrida, el combustible consumido y en los casos que proceda, verificar la carga física real con respecto a la</li> </ul>			X



#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<p>suministrador de la no existencia del adeudo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En los casos de cancelaciones de cuentas por cobrar y por pagar debido a faltantes de mercancías en la entrega que son transportadas por un tercero: tiene constancia de las gestiones realizadas con éste y su resultado. De ser imputable al transportista, siempre que lo haya firmado, se reconoce la cuenta por cobrar a éste y se cancela el faltante.</li> <li>- En los casos de cancelaciones de cuentas por cobrar y por pagar debido a faltantes de mercancías en la entrega, por las transportaciones realizadas con medios propios que no son responsabilidad del transportista: se tramita el expediente de faltante de inventario.</li> <li>- En los casos de cancelaciones de cuentas por cobrar y por pagar debido a faltantes de mercancías en la entrega, que son faltantes de Origen y responsabilidad del proveedor: se procede a la reclamación y se reconoce la cuenta por cobrar contra la cuenta faltante, cerrando el expediente. Lo mismo se hace cuando son mercancías cubiertas por el seguro.</li> <li>- En el caso de consumo material o gastos no registrados en el año, se cuenta con: los documentos que amparan los gastos; las causas por las que no se efectuó el registro en su oportunidad; y el importe total.</li> <li>- El expediente destinado para los ajustes, realizados a consecuencia de las rebajas de precios minoristas, por pérdidas de calidad en los productos agropecuarios, cuenta con: las actas detalladas y certificadas por los funcionarios e inspectores autorizados para aprobar las citadas rebajas; y el importe total.</li> <li>- Las pérdidas por baja de productos vencidos, cuentan con: las actas detalladas y certificadas por los funcionarios e inspectores autorizados para aprobarlas; un listado que contenga, para cada producto, la descripción, la cantidad, el precio, el importe, la fecha de adquisición y la fecha de vencimiento; el importe total de la pérdida, la certificación del destino de los productos vencidos; y las gestiones realizadas por la entidad antes de su fecha de vencimiento, pasa su utilización o venta.</li> <li>- Se analizan las causas que generan las mermas y deterioros en exceso a las normas técnicas; el importe de cada producto y el monto total de la afectación.</li> <li>- Las cancelaciones por adeudos con el órgano estatal o el Presupuesto del Estado, que no son tramitadas oportunamente, cuentan con: el documento primario que genera el adeudo; el importe total; y la certificación del Ministerio de Finanzas y Precios o del órgano estatal que autorice la cancelación del adeudo.</li> <li>- Los errores contables de años anteriores, cuentan con la evidencia documental que sustente el error; el importe total; y el informe de causas y condiciones que fundamenten los errores detectados.</li> <li>- Cuando se detectan diferencias en los procesos de actualización o depuración de la contabilidad, se posee la evidencia documental</li> </ul>			X
				X
				X
				X
			X	
			X	
				X
				X

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<p>que sustente el error; el importe total; y el informe de las causas y condiciones que fundamente los errores detectados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las pérdidas ocasionadas por situaciones excepcionales, cubiertas o no por pólizas de seguro, tienen: el informe de las tasaciones certificadas por la entidad competente; y el importe total.</li> <li>- En el caso de detectarse un presunto hecho delictivo, se procede a la realización de la denuncia policial teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente.</li> </ul>	X		X
71.	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema de Costo, teniendo en cuenta de proceder lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad debe establecer y aplicar un sistema que le permita conocer los costos de sus producciones por áreas y procesos y determinar las desviaciones desglosadas por conceptos, al compararse con las Fichas de Costo confeccionadas.</li> <li>- Es imprescindible la actualización de las Fichas de Costo por producciones.</li> <li>- Deben realizarse análisis periódicos y sistemáticos de las informaciones de costo y de las causas de las desviaciones determinadas y analizarse éstas en el Consejo de Dirección.</li> <li>- Es conveniente elaborar presupuestos de gastos por áreas de responsabilidad y compararse éstos con los gastos reales incurridos en las mismas, analizándose las causas de las desviaciones detectadas.</li> <li>- Los gastos deben registrarse al incurrirse y analizarse por los elementos (conceptos) de gastos establecidos por las entidades.</li> <li>- En las unidades presupuestadas deben mantenerse actualizados los registros de los gastos presupuestarios devengados, analizados por grupos presupuestarios y epígrafes y partidas.</li> <li>- Los precios de los productos y servicios prestados facturados, deben establecerse, de proceder, en base a las Fichas de Costo elaboradas y tanto éstos como los de las mercancías vendidas deben haber sido aprobados por el nivel correspondiente.</li> <li>- Los gastos indirectos de producción deben trasladarse a los costos directos de cada producto elaborado o servicio prestado, mensualmente.</li> <li>- Deben definirse los métodos para la determinación de las unidades equivalentes y para el tratamiento de los residuos, subproductos, productos intermedios y defectuosos.</li> </ul>			X
<b>Acceso restringido a los recursos, activos y registros</b>				
72.	Se cumplen los procedimientos de seguridad realizados para proteger y conservar los recursos y registros que constituyen evidencia de los actos administrativos.	X		
73.	Se revisa que se cumplan los niveles de acceso a las áreas y dependencias.	X		
74.	Las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos,	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	registros y comprobantes; rinden cuenta de su custodia y utilización.			
<b>Rotación del personal en las tareas claves</b>				
75.	Existe un plan de rotación del personal que tiene a cargo las tareas con mayor probabilidad de comisión de irregularidades.		X	
76.	Existe evidencia documental de la rotación sistemática del personal en dichas tareas.		X	
77.	En el caso de contar con pocos trabajadores y dificultarse el cumplimiento de esta norma, se aumenta la periodicidad de las acciones de supervisión y control.	X		
<b>Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones</b>				
78.	Cumplen las 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		
79.	Comprobado el cumplimiento del Plan de Seguridad Informática, el cual contiene entre otros aspectos, procedimientos para: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección contra virus y otros programas dañinos.</li> <li>- Obtención de copias de resguardo.</li> <li>- Verificación periódica de la seguridad de la red, para detectar posibles vulnerabilidades.</li> <li>- Eliminar la adición de algún equipo o la introducción de cualquier tipo de software en una red, sin la autorización de la dirección de la entidad.</li> <li>- Asegurar la integridad, confidencialidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que se reciben y se ofertan.</li> <li>- Garantizar que tanto para la asignación o para el retiro de los identificadores de usuarios en los sistemas, el jefe inmediato del usuario, notifica la solicitud de otorgamiento o retiro de permisos de acceso a quienes corresponda, definiendo los derechos y privilegios, y dejando la evidencia documental.</li> <li>- Salvar y analizar las trazas de los diferentes servicios, especificando quién la realiza y con qué frecuencia y permitiendo que sean auditables.</li> </ul>	X X X X X X X		
80.	Verificar que los sistemas contables financieros utilizados por la entidad cuenten con certificado actualizado emitido por la entidad autorizada.			X
81.	Se realizan inspecciones sorpresivas para detectar entre otros aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las extracciones o préstamos no autorizados de bienes informáticos.</li> <li>- El control y uso adecuado de los servicios informáticos y telefónicos.</li> </ul>	X		
82.	Al producirse un incidente o violación, se reporta la información oportunamente a la Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas (OSRI) y a la instancia superior de la entidad, de acuerdo con la importancia de la misma.	X		
<b>Indicadores de rendimiento y de desempeño</b>				
83.	Están establecidos indicadores cualitativos y cuantitativos para medir	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	el desempeño del personal.			
84.	Existen y se cumplen los procedimientos escritos de cómo aplicar los indicadores de rendimiento y de desempeño.	X		

## COMPONENTE «INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN»

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Sistema de información, flujo y canales de comunicación</b>				
85.	Implementado un sistema para la gestión de la información que garantice: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La elaboración del diagrama del flujo de la información de la entidad, definiendo el emisor, receptor, canales de comunicación, frecuencia, formato, almacenamiento y soporte de los documentos y bases de datos relevantes.</li> <li>- Clasificada la información oficial de la entidad, identificando su contenido, períodos de conservación y otros aspectos específicos.</li> <li>- Determinar los accesos a la información.</li> </ul>	X  X X		
86.	Verificar que la entidad cuenta y cumple con el programa de comunicación institucional que defina el contenido informativo, su origen, destino y periodicidad, y posibilite en lo fundamental con su gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar cohesión, armonía e implicación de todos los trabajadores.</li> <li>- Fortalecer identidad e imagen interna y externa que dé respuesta a políticas institucionales.</li> <li>- Incrementar economía, eficiencia y eficacia de los recursos, potenciar el sentido de pertenencia y desarrollar valores éticos y de la cultura organizacional.</li> </ul>	X  X X X		
87.	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación descendente, facilite que los trabajadores conozcan y entiendan los principios y metas de la organización.	X		
88.	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación ascendente, permita la mejora continua de la organización al retroalimentarse de la opinión de los trabajadores.	X		
89.	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación horizontal, garantice la ágil y rápida respuesta de los problemas que se presentan en los diferentes procesos y fortalece el trabajo en grupo y el desarrollo de la inteligencia colectiva.	X		
<b>Contenido, calidad y responsabilidad</b>				
90.	Están definidos los responsables de la información y comunicación en la entidad.	X		
91.	Se aplican las políticas establecidas para garantizar la calidad de la información relevante, su organización y conservación, que permita ser auditada.	X		
92.	Existe una adecuada disciplina informativa que garantice el	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	cumplimiento de lo establecido para el sistema informativo y el intercambio entre sus integrantes.			
<b>Rendición de cuentas</b>				
93.	Se aplican las buenas prácticas para el tratamiento de la evidencia documental prevista en la legislación archivística cubana y las normas de los sistemas de gestión documental que permita, de forma transparente y responsable la rendición de cuenta de los cuadros y funcionarios.	X		
94.	Los cuadros y funcionarios informan de forma integral acerca de la probidad de su gestión y toma de decisiones.	X		
95.	Existe un cronograma con las fechas de las rendiciones de cuenta.	X		
96.	Después del análisis detallado de la rendición de cuentas, se guarda el acta.	X		
97.	En la rendición de cuenta se incluyen aspectos fundamentales relacionados con:	X		
	- El uso, custodia y destino de los recursos.	X		
	- La evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas.	X		
	- Las incidencias ocurridas.	X		
	- La situación financiera de la entidad.	X		
	- Actuación y conducta ética.	X		

### COMPONENTE «SUPERVISIÓN Y MONITOREO»

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno</b>				
98.	El sistema de control interno implementado se corresponde con los principios y características que se refrendan en la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República.	X		
99.	Adecuada la Guía de Autocontrol General a las condiciones y características de la entidad.		X	
100	Analizados los resultados de las acciones de control interna y externas con los trabajadores y se elaboró del plan de medida correspondiente.	X		
101	Se realizan periódicamente autoevaluaciones del sistema de control interno y se deja evidencia documental de su análisis con los trabajadores.		X	
102	Realizan los trabajadores el control permanente sobre las actividades que ellos mismos llevan a cabo.	X		
103	Se controla la aplicación del Sistema de Control Interno en las unidades subordinadas.			X
104	Conformado el expediente de las acciones de control de acuerdo con la legislación vigente.	X		
105	Existen auditores internos en la entidad y han elaborado un plan de auditoría interna que se cumple.			X
106	Se logra medir el impacto sobre el control y cumplimiento de las tareas, constatando mayor calidad, motivación y mejores		X	

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	resultados de trabajo, producto del cambio en la mentalidad de los directivos en cuanto al desarrollo de sus funciones a partir de la implementación y actualización del modelo de gestión económica aprobado en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución.			
<b>Comité de prevención y control</b>				
107	Constituido el Comité de Prevención y Control, presidido por el jefe máximo de la entidad, mediante un documento legal.	X		
108	La composición, permanencia y periodicidad de las reuniones, del Comité de Prevención y Control están definidas por la máxima autoridad, mediante evidencia documental, así como el cronograma de reuniones y de los temas tratados, acuerdos adoptados y su seguimiento en las sesiones de trabajo. Se conservan las actas y acuerdos como evidencia de los análisis realizados.	X		
109	Se analizan con la rigurosidad requerida los casos de indisciplinas, ilegalidades y presuntos hechos delictivos y de corrupción. Se aplican las medidas disciplinarias pertinentes	X		
110	Los hechos o conductas que pueden ser constitutivas de delitos, se dan a conocer a las autoridades correspondientes, independientemente de la medida disciplinaria que se decida imponérselo al infractor.	X		

### **Diagnóstico de la Dirección de acuerdo a los resultados de la guía de autocontrol de la Contraloría General de la República**

Como resultado de las auditorias realizadas al proceso de Mantenimiento efectuadas por el Grupo de Auditores Internos de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas y la Asesoría del Gasto Público realizada por el Centro Internacional de la Habana (CIH), se pudo constatar que la gestión del proceso presenta dificultades, por la forma que está diseñado el sistema de control interno en el mencionado proceso, que no responde a las normas establecidas en los componentes de la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba. Entre las deficiencias más significativas identificadas se encuentran:

Deficiencias en el control administrativo, que provoca falta de rigor en la confección de las órdenes de trabajo, no apareciendo siempre reflejado en estas el origen de los materiales empleados, además en ocasiones se demuestra la incapacidad de dar respuesta a las necesidades de la universidad, unido a que en el almacén (07), principal abastecedor de los productos y materiales necesarios para este proceso, la

mayor parte de los mismos son de lento movimiento u ociosos no reuniendo los parámetros para brindar un servicio de calidad a las aéreas universitarias . Existen deficiencias en el control tanto en Activos Fijos como en Útiles y Herramientas, no siendo estas las principales problemáticas, aunque se deben tener en cuenta ya que pueden afectar los objetivos y metas propuestos por la entidad.

Por otra parte en los resultados obtenidos con la aplicación de la Guía de Autocontrol se puede constatar que la misma precisa ser adecuada en función de las características de la Dirección de Mantenimiento, debido a que se encuentra de forma muy general provocando que existan puntos que no proceden, otros que sí proceden pero no en su totalidad y otros que necesitan ser reescritos de otra forma para su mejor comprensión.

Los elementos identificados con dificultades y/o deficiencias son:

1. El trabajador conoce sus tareas o funciones pero no a nivel de profesiograma o sea las actividades y responsabilidades de su contenido de trabajo.
2. La Dirección de Mantenimiento no cuenta con el manual de funcionamiento interno, donde se establecen las funciones y relaciones entre puestos de trabajo.
3. No se actualizan, ni se gestionan los riesgos en el momento en que se identifican lo cual afecta los objetivos y metas de la Dirección.
4. El Plan de Prevención no constituye una herramienta para el buen funcionamiento de la Dirección de Mantenimiento y el Sistema de Control Interno.
5. No se realizan las acciones de control necesarias para minimizar o eliminar el riesgo presente en la entidad.
6. Hay dificultades en el control del uso y destino de los recursos entregados a la Dirección.
7. No es adecuado el control del libro de firmas.
8. Aunque existen análisis de las causas que provocan que la mayoría de los inventarios de almacén estén ociosos, no hay una solución al efecto.
9. Mejorar la rotación del personal por las aéreas de mayor probabilidad de irregularidades.

10. No se realizan periódicamente autoevaluaciones del sistema de control interno, ni se deja evidencia documental de la misma.
11. No se logra medir el impacto sobre el control y cumplimiento de las tareas, constatando mayor calidad, motivación y mejores resultados de trabajo.

### **Conclusiones Parciales**

Se hizo una caracterización de la universidad, así como también de la Dirección de Mantenimiento, para tener en cuenta sus principales características, en el proceso de investigación.

Las dificultades identificadas, por las acciones de control anteriormente expuestas, relacionadas con los componentes de Ambiente Control, Gestión y Prevención de Riesgos, Actividades de Control y Supervisión y Monitoreo no se ven reflejadas en los resultados de la guía de autocontrol aplicada a esta dirección.

Contribuir al cambio de mentalidad de los directivos en cuanto al desarrollo de sus funciones a partir de la implementación y actualización del modelo de gestión.

# Capítula III

---

**CAPITULO III: Diseño de un Plan de Acciones para elevar los resultados del Control Interno en la Dirección de Mantenimiento de la Universidad Central.**

El siguiente capítulo es el más relevante de la investigación. Tiene como objetivo el diseño del plan de acciones para mejorar los resultados del control interno en el Área de Mantenimiento de la UCLV, estructurándose en dos acápite: En el primero será adecuada y aplicada la Guía de Autocontrol de la Contraloría General de la República y en el segundo será diseñado el plan de acciones mencionado con anterioridad, contribuyéndose de esta manera a elevar los resultados del control interno en esta Dirección.

**3.1 Elementos para adecuar la Guía de Autocontrol a la Dirección.**

En este capítulo se realiza una revisión del diagnóstico del estado del Sistema de Control Interno del proceso de Mantenimiento Constructivo en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, partiendo de las principales deficiencias que se detectaron con la aplicación anterior de la Guía de Autocontrol. Teniéndose en cuenta todos los resultados, más los criterios emitidos por distintas personas y aspectos novedosos que se le incluyeron a la Guía adecuada a esta dirección se llevo a la siguiente propuesta:

**COMPONENTE «AMBIENTE DE CONTROL»**

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual</b>				
1	Definidos los objetivos de trabajo de la entidad.	X		
2	El plan anual de actividades asegura la correspondencia entre los objetivos de trabajo, las actividades y los recursos de la entidad, respondiendo a la instrumentación de las actividades recogidas en el plan de actividades principales del órgano u organismo al que se subordina, de acuerdo a las regulación aprobada por el Presidente de los Consejos de Estado y de Ministros para la planificación.	X		
3	Para la elaboración del plan anual de actividades, se tiene en cuenta entre otros aspectos los siguientes: - La misión de la entidad. - Los objetivos de trabajo de la entidad - Las funciones definidas de cada área y puesto de trabajo. - Las actividades a realizar en cada proceso o subproceso.	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	- Los riesgos más relevantes o sea aquellos que ponen en peligro el cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad (Plan de Prevención de Riesgos). - El Plan de actividades debe contener las tareas de consulta y discusión del Plan económico y el Presupuesto anual con los trabajadores en todas sus etapas o procesos			
4	Se analiza el cumplimiento de la planeación y se adoptan las medidas que correspondan	X		
5	Elaborado el plan de trabajo mensual sobre la base de lo aprobado en el plan anual de actividades de cada nivel de dirección, puntualizando las actividades que hayan sufrido cambios y las nuevas, como resultado del proceso de dirección, teniendo en cuenta también que en el cumplimiento del mismo se incluyan las acciones de control y seguimiento a realizar por la propia entidad para solucionar las deficiencias o limitaciones que se detecten, lo que debe incidir en la actualización de los planes de Prevención de Riesgos.	X		
6	Cada cuadro, funcionario y especialista elabora su plan de trabajo individual, teniendo presente el plan de trabajo mensual del nivel de dirección a que se subordina, el aseguramiento de los objetivos y tareas que responda a su responsabilidad y a las misiones asignadas. El jefe inmediato superior revisa, aprueba y analiza el cumplimiento del plan aprobado.	X		
7	Se informa a los niveles que correspondan, el cumplimiento de los planes de trabajo.	X		
<b>Integridad y valores éticos</b>				
8	Firmado por los cuadros el Código de Ética de los Cuadros del Estado cubano. Se evalúan en las rendiciones de cuenta y en las evaluaciones la observancia de los preceptos éticos.	X		
9	Identificados por los trabajadores los valores éticos de la entidad.	X		
10	Se conoce por los trabajadores y se aplica el Reglamento Disciplinario aprobado.	X		
11	Se cumple el Convenio Colectivo de Trabajo elaborado conjuntamente entre la administración y la organización sindical, habiendo sido discutido y aprobado por los trabajadores, el que debe mantener su vigencia por un periodo máximo de tres años.	X		
12	Creado y actualizado el registro consecutivo de medidas disciplinarias.		X	
13	Existe evidencia de la preparación general de los cuadros y reservas, su vinculación con los demás trabajadores, para lograr una cultura de responsabilidad administrativa.		X	
14	Se desarrollan actividades encaminadas a la formación de valores y articuladas al plan de capacitación.	X		
<b>Idoneidad demostrada</b>				
15	Creado el comité de expertos y se conservan las actas de las reuniones, así como las recomendaciones emitidas en cada caso y cualquier otra información o documentación probatoria del asunto en cuestión.	X		
16	Se utilizan en las entidades que lo requieran las buenas prácticas			

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	para definir perfiles de competencia para cada cargo establecido según las normas cubanas.	X		
17	Cada trabajador conoce sus tareas o funciones establecidas en el calificador de cargos y en los contenidos específicos de trabajo (y profesiogramas), y se refleja su cumplimiento en las evaluaciones de desempeño.		X	
18	Elaborado y actualizado un registro de la plantilla de personal y el registro de trabajadores, de acuerdo con la legislación vigente del MTSS.	X		
<b>Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad</b>				
19	Se cuenta con la disposición que aprueba la constitución de la entidad y su objeto social o encargo estatal, según proceda.	X		
20	Se cuenta con la documentación que aprueba la plantilla de cargos, así como con el organigrama de la entidad, los que se corresponden con la estructura organizativa de la entidad y sus necesidades.	X		
21	Identificados los procesos, actividades y sus responsables, a partir de las funciones de la entidad, para dar cumplimiento a los objetivos trazados.	X		
22	Elaborado y aprobado por la máxima dirección, el manual de procedimientos, donde se relacionan los procedimientos a seguir en cada uno de los procesos fundamentales.	X		
23	Elaborado: - El manual de funcionamiento interno, donde se establecen las funciones y relaciones entre las áreas y puestos de trabajo de acuerdo con los procesos y actividades que se desarrollan para el cumplimiento de los objetivos de trabajo de la entidad, así como la autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo, encontrándose aprobado por la máxima dirección.		X	
24	Se aplica el sistema de información del Gobierno, conforme a lo establecido en la legislación vigente.	X		
25	Se aplican las normas obligatorias emitidas por la Oficina Nacional de Normalización para los procesos que lo requieran.	X		
26	Cuentan con asesoramiento jurídico y se le da seguimiento a los dictámenes sobre aspectos legales de la gestión que desarrolla la entidad.	X		
27	Elaborado y actualizado el plan de seguridad informática de acuerdo con la legislación vigente.	X		
28	Elaborado y actualizado el plan de seguridad y protección física conforme a lo establecido legalmente.	X		
29	Los cuadros, funcionarios y trabajadores designados cuentan con las resoluciones de nombramiento, así como se debe contar con los contratos de trabajo en los casos que corresponda y tener definido por escrito sus deberes, derechos y la responsabilidad material de los recursos que custodian.	X		
30	Existe evidencia del proceso de entrega y recepción del cargo y se evalúa con rigor el plan de medidas elaborado para solucionar las deficiencias y limitaciones presentes en la organización.	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
31	Cuentan con las disposiciones que aprueban la constitución de los órganos de dirección, colegiados y consultivos y se conservan las actas de sus respectivas reuniones.	X		
32	Integrados y armonizados los sistemas de gestión que aplica la entidad al sistema de control interno.	X		
<b>Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos</b>				
33	Se conservan las actas de conformación de los órganos de justicia laboral de base, y las correspondientes a las asambleas con los trabajadores para el análisis de la eficiencia.	X		
34	Está elaborado y se cumple un programa de salud y seguridad de los trabajadores.	X		
35	Está elaborado y se cumple el procedimiento de acogida a nuevos trabajadores.	X		

### COMPONENTE «GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS»

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Identificación del riesgo y detección del cambio</b>				
36	Conformado el grupo para la identificación y análisis de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, sean externos e internos, clasificados por procesos, actividades y operaciones de cada área, con la participación de los trabajadores.	X		
37	Se analizan periódicamente los riesgos identificados en cada proceso, actividad y operación, de manera que se mantienen actualizados en el momento que se identifican, que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.		X	
<b>Determinación de los objetivos de control</b>				
38	En reuniones presididas por la máxima autoridad, el dirigente sindical, representantes de las organizaciones políticas y los trabajadores, se realiza un diagnóstico utilizando el informe emitido por el grupo de trabajo y se realiza la determinación de los objetivos de control.	X		
39	Se conservan las actas de las reuniones por áreas con los trabajadores para la determinación de los objetivos de control y fueron antecedidas de un trabajo de información y preparación de los trabajadores.	X		
<b>Prevención de riesgos</b>				
40	Elaborado el Plan de Prevención de Riesgos de la entidad, a partir de los riesgos más relevantes contenidos en los respectivos planes de Prevención de Riesgos de las áreas y considerando el autocontrol como una de las medidas.	X		
41	Se consideran en el Plan de Prevención los riesgos más relevantes relacionados con la seguridad informática, la seguridad y protección física, la protección de la Información Oficial en la entidad y la actuación ética.	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
42	Aprobado el Plan de Prevención de Riesgos por parte del órgano colegiado de dirección y los trabajadores, dejando evidencia documental mediante acta de la reunión.	X		
43	Existe evidencia de la evaluación y actualización sistemática del Plan de Prevención de Riesgos a partir del análisis de las causas y condiciones y las vulnerabilidades identificadas por diferentes acciones de control.	X		

### COMPONENTE «ACTIVIDADES DE CONTROL»

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización</b>				
44	Se garantiza la división de funciones y la contrapartida en las tareas y responsabilidades esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos.	X		
45	Se definen las acciones de supervisión y control necesarias para minimizar o eliminar el efecto del riesgo, en los casos que no es posible la división de tareas y responsabilidades.		X	
46	Relaciones de familiaridad: - Realizado el levantamiento de relaciones de familiaridad y en este se encuentran identificadas las relaciones que afectan la contrapartida.		X	
47	Comprobadas las responsabilidades por áreas y los niveles de autorización definidas en el Reglamento Orgánico y en el Manual de Funcionamiento, según corresponda.		X	
48	Están definidas las firmas autorizadas para las diferentes transacciones y operaciones de la entidad.	X		
<b>Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos</b>				
49	- Se controla el uso y destino de los recursos recibidos. - Se tiene en cuenta la orden de trabajo para la solicitud de los materiales a almacén necesarios para realizarla. - Se refleja en la orden de trabajo los materiales realmente usados para la realización del trabajo.	X		
50	<b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema de Inventarios, teniendo en cuenta lo siguiente:</b>  - Se cumple con la política de gestión de inventarios establecida por el Ministerio de Comercio Interior. - La persona del almacén que cuenta, mide y pesa todos los productos recibidos no tiene acceso al documento del suministrador (recepción a ciego). - Los submayores de inventario del área contable deben estar al día. - El almacén informa las existencias de cada producto en todos los modelos de entradas y salidas, después de anotados estos movimientos y dichas existencias tienen que cotejarse	X  X  X  X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	<p>diariamente con los submayores de inventario, localizándose inmediatamente las diferencias detectadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es obligatorio elaborar un plan anual y efectuar conteos periódicos del 10% de los productos almacenados, y cuando estos chequeos arrojen sistemáticamente diferencias, se realiza un inventario general anual y se depuran las mismas conforme a la legislación vigente.</li> <li>- En el plan de supervisión y monitoreo se incluye el efectuar controles de calidad de los 10% efectuados mediante muestreos.</li> <li>- El personal de los almacenes tiene firmadas actas de responsabilidad material por la custodia de los bienes materiales y en caso de faltantes o pérdidas, aplicárseles dicha responsabilidad, de acuerdo con lo establecido.</li> <li>- Cuando se detecten faltantes o sobrantes de bienes materiales se elaboran los expedientes correspondientes y se contabilizan inmediatamente, tramitándose y aprobándose dentro de los términos establecidos.</li> <li>- Se controla a través de las tarjetas de estiba y de los submayores de inventario, los materiales y los equipos por instalar destinados al proceso inversionista, así como los productos recibidos o remitidos en consignación y en depósito.</li> <li>- Debe existir un control eficaz de los útiles y herramientas en uso; en caso de detectarse faltantes o sobrantes de estos bienes se elaboran los expedientes correspondientes, se contabilizan correctamente y se aplica la responsabilidad material.</li> <li>- El personal del almacén no tiene acceso a los registros contables ni a los Submayores de Control de Inventarios.</li> <li>- <b>Los inventarios ociosos por exceso o por desuso deben ser controlados separadamente, así como activarse y dar seguimiento a las gestiones para su eliminación o tratamiento.</b></li> </ul>	X		
		X	X	
		X	X	
		X		
		X		
		X		
51	<p><b>Se comprueba la efectividad del control interno en el Subsistema Activo Fijos, teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada responsable de área tiene firmada un Acta de Responsabilidad Material de los activos fijos bajo su custodia.</li> <li>- En el área Contable debe constar con la información mínima indispensable de estos bienes, para su correcta identificación verificándose la suma de sus valores con el saldo de la cuenta control correspondiente periódicamente.</li> <li>- Los modelos de control por áreas de los activos fijos tangibles deben encontrarse actualizados, en éstas y en el área contable. Existen las evidencias de la conciliación de las áreas con la Dirección de Contabilidad y Finanzas</li> <li>- Debe elaborarse inmediatamente a su ocurrencia los modelos de movimientos de estos bienes, por las altas, bajas, traslados, enviados a reparar, ventas, etc.</li> <li>- Es preciso elaborar el plan anual y efectuar chequeos periódicos y sistemáticos del 10% de estos bienes y en caso de detectarse faltantes o sobrantes elaborarse los expedientes correspondientes, contabilizarse éstos correctamente y aplicarse</li> </ul>	X		
		X		
		X		
		X		



#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	evidencia de los actos administrativos.			
56	Se revisa que se cumplan los niveles de acceso a las áreas y dependencias.	X		
57	Las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes; rinden cuenta de su custodia y utilización.	X		
<b>Rotación del personal en las tareas claves</b>				
58	Existe un plan de rotación del personal que tiene a cargo las tareas con mayor probabilidad de comisión de irregularidades.		X	
59	Existe evidencia documental de la rotación sistemática del personal en dichas tareas.		X	
60	En el caso de contar con pocos trabajadores y dificultarse el cumplimiento de esta norma, se aumenta la periodicidad de las acciones de supervisión y control.	X		
<b>Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones</b>				
61	Cumplen las 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		
62	Comprobado el cumplimiento del Plan de Seguridad Informática, el cual contiene entre otros aspectos, procedimientos para: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección contra virus y otros programas dañinos.</li> <li>- Obtención de copias de resguardo.</li> <li>- Verificación periódica de la seguridad de la red, para detectar posibles vulnerabilidades.</li> <li>- Eliminar la adición de algún equipo o la introducción de cualquier tipo de software en una red, sin la autorización de la dirección de la entidad.</li> <li>- Asegurar la integridad, confidencialidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que se reciben y se ofertan.</li> <li>- Garantizar que tanto para la asignación o para el retiro de los identificadores de usuarios en los sistemas, el jefe inmediato del usuario, notifica la solicitud de otorgamiento o retiro de permisos de acceso a quienes corresponda, definiendo los derechos y privilegios, y dejando la evidencia documental.</li> <li>- Salvar y analizar las trazas de los diferentes servicios, especificando quién la realiza y con qué frecuencia y permitiendo que sean auditables.</li> </ul>	X X X X X X X		
63	Se realizan inspecciones sorpresivas para detectar entre otros aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las extracciones o préstamos no autorizados de bienes informáticos.</li> <li>- El control y uso adecuado de los servicios informáticos y telefónicos.</li> </ul>	X		
64	Al producirse un incidente o violación, se reporta la información oportunamente a la Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas (OSRI) y a la instancia superior de la entidad, de acuerdo con la importancia de la misma.	X		
<b>Indicadores de rendimiento y de desempeño</b>				

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
65	Están establecidos indicadores cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño del personal.	X		
66	Existen y se cumplen los procedimientos escritos de cómo aplicar los indicadores de rendimiento y de desempeño.	X		

### COMPONENTE «INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN»

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Sistema de información, flujo y canales de comunicación</b>				
67	Implementado un sistema para la gestión de la información que garantice: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La elaboración del diagrama del flujo de la información de la entidad, definiendo el emisor, receptor, canales de comunicación, frecuencia, formato, almacenamiento y soporte de los documentos y bases de datos relevantes.</li> <li>- Clasificada la información oficial de la entidad, identificando su contenido, períodos de conservación y otros aspectos específicos.</li> <li>- Determinar los accesos a la información.</li> </ul>	X  X X		
68	Verificar que la entidad cuenta y cumple con el programa de comunicación institucional que defina el contenido informativo, su origen, destino y periodicidad, y posibilite en lo fundamental con su gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar cohesión, armonía e implicación de todos los trabajadores.</li> <li>- Fortalecer identidad e imagen interna y externa que dé respuesta a políticas institucionales.</li> <li>- Incrementar economía, eficiencia y eficacia de los recursos, potenciar el sentido de pertenencia y desarrollar valores éticos y de la cultura organizacional.</li> </ul>	X  X X X		
69	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación descendente, facilite que los trabajadores conozcan y entiendan los principios y metas de la organización.	X		
70	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación ascendente, permita la mejora continua de la organización al retroalimentarse de la opinión de los trabajadores.	X		
71	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación horizontal, garantice la ágil y rápida respuesta de los problemas que se presentan en los diferentes procesos y fortalece el trabajo en grupo y el desarrollo de la inteligencia colectiva.	X		
<b>Contenido, calidad y responsabilidad</b>				
72	Están definidos los responsables de la información y comunicación en la entidad.	X		
73	Se aplican las políticas establecidas para garantizar la calidad de la información relevante, su organización y conservación, que permita ser auditada.	X		
74	Existe una adecuada disciplina informativa que garantice el	X		

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
	cumplimiento de lo establecido para el sistema informativo y el intercambio entre sus integrantes.			
<b>Rendición de cuentas</b>				
75	Se aplican las buenas prácticas para el tratamiento de la evidencia documental prevista en la legislación archivística cubana y las normas de los sistemas de gestión documental que permita, de forma transparente y responsable la rendición de cuenta de los cuadros y funcionarios.	X		
76	Los cuadros y funcionarios informan de forma integral acerca de la probidad de su gestión y toma de decisiones.	X		
77	Existe un cronograma con las fechas de las rendiciones de cuenta.	X		
78	Después del análisis detallado de la rendición de cuentas, se guarda el acta.	X		
79	En la rendición de cuenta se incluyen aspectos fundamentales relacionados con:	X		
	- El uso, custodia y destino de los recursos.	X		
	- La evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas.	X		
	- Las incidencias ocurridas.	X		
	- La situación financiera de la entidad.	X		
	- Actuación y conducta ética.	X		

### COMPONENTE «SUPERVISIÓN Y MONITOREO»

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno</b>				
80	El sistema de control interno implementado se corresponde con los principios y características que se refrendan en la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República.	x		
81	Adecuada la Guía de Autocontrol General a las condiciones y características de la entidad.	X		
82	Analizados los resultados de las acciones de control interna y externas con los trabajadores y se elaboró del plan de medida correspondiente.	X		
83	Se realizan periódicamente autoevaluaciones del sistema de control interno y se deja evidencia documental de su análisis con los trabajadores.		X	
84	Realizan los trabajadores el control permanente sobre las actividades que ellos mismos llevan a cabo.	X		
85	Conformado el expediente de las acciones de control de acuerdo con la legislación vigente.	X		
86	Se logra medir el impacto sobre el control y cumplimiento de las tareas, constatando mayor calidad, motivación y mejores resultados de trabajo, producto del cambio en la mentalidad de los directivos en cuanto al desarrollo de sus funciones a partir de la implementación y actualización del modelo de gestión económica aprobado en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución.		X	

#	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	NP
<b>Comité de prevención y control</b>				
87	Constituido el Comité de Prevención y Control, presidido por el jefe máximo de la entidad, mediante un documento legal.	X		
88	La composición, permanencia y periodicidad de las reuniones, del Comité de Prevención y Control están definidas por la máxima autoridad, mediante evidencia documental, así como el cronograma de reuniones y de los temas tratados, acuerdos adoptados y su seguimiento en las sesiones de trabajo. Se conservan las actas y acuerdos como evidencia de los análisis realizados.	X		
89	Se analizan con la rigurosidad requerida los casos de indisciplinas, ilegalidades y presuntos hechos delictivos y de corrupción. Se aplican las medidas disciplinarias pertinentes	X		
90	Los hechos o conductas que pueden ser constitutivas de delitos, se dan a conocer a las autoridades correspondientes, independientemente de la medida disciplinaria que se decida imponérsele al infractor.	X		

### 3.2 Plan de Acciones para el Mejoramiento del Sistema de Control Interno en la dirección.

Después de aplicada la Guía adecuada a la Dirección de Mantenimiento y tocando todos los aspectos fundamentales que se detectaron en la misma, más los que se le adicionaron a partir de resultados obtenidos de auditorías y comprobaciones anteriores se confeccionó un plan de acciones encaminado a resolver los problemas fundamentales de esta Dirección para no afectar el logro de sus objetivos y metas.

Para esto resulta aconsejable, hacer para la Dirección de Mantenimiento de la Universidad Central, un Manual de Funcionamiento Interno, donde se establezcan las funciones y relaciones de los puestos de trabajo, lo cual da a conocer a nivel de profesiograma las tareas a seguir por cada trabajador, sería llevado a cabo mediante cursos o encuentros de superación, porque esto es un proceso de retroalimentación ya que ellos como trabajadores directos pueden aportar aspectos novedosos en este tema y así mejorar a la vez el ambiente de control de la misma. (Elementos 1 y 2 del diagnóstico)

Mediante acciones de control hechas por parte del Comité de Prevención de la Dirección de Mantenimiento, además de la participación de los trabajadores directos en el componente Gestión y Prevención de Riesgos, se hará un levantamiento de

todos los riesgos del área, para que se pueda hacer un uso efectivo del Plan de Prevención de Riesgos, el cual es una herramienta efectiva para llevar el riesgo a cero y los que son típicos de la entidad minimizarlos. (Elementos 3, 4 y 5 del diagnóstico)

En lo referido a las Órdenes de trabajo (elemento 6 del diagnóstico) del mantenimiento que se realiza en la UCLV, se propone el siguiente procedimiento para la realización del mantenimiento

### **Objetivo y campo de aplicación**

El presente procedimiento describe la forma en que se gestiona el mantenimiento en todas las dependencias universitarias.

### **Términos y definiciones**

Mantenimiento: Son todas aquellas actividades necesarias para mantener los equipos e instalaciones en condiciones de cumplir con la función para la cual fueron proyectados. El mantenimiento se clasifica en mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.

Mantenimiento Preventivo: Es aquel que se realiza con la intención de reducir la probabilidad de fallo de equipos e instalaciones que formen parte de la producción de bienes o la prestación de un servicio.

Mantenimiento Correctivo: Es aquel que se realiza después que se produce un fallo.

En la realización del mantenimiento se proponen las siguientes alternativas:

**Variantes de mantenimiento**: Distintas alternativas de ejecución del mantenimiento en la UCLV:

Variante 1: Cuando el mantenimiento se acomete por la propia área universitaria (no especializada) y solicita los insumos a la dirección de ATM.

Variante 2: Cuando el trabajo de mantenimiento se solicita al Área especializada.

Variante 3: Cuando se hace contratación a terceros para realizar esta actividad.

Área especializada: Área universitaria cuya función es la realización del mantenimiento (Dirección de Mantenimiento, Brigada de Mantenimiento Técnico Especializado (conocido por Centro de Desarrollo Electrónico) y Dirección de Transporte).

---

Terceros: Entidad externa de la UCLV con la que existe un contrato para la realización de mantenimiento

### **Responsabilidades**

Las responsabilidades de los directivos implicados en la ejecución del mantenimiento se desglosan en la Tabla 1 según la variante de mantenimiento que se trate, además de las siguientes:

El decano, el director del área universitaria y el jefe de proyecto según sea el caso, es responsable de entregar al área especializada correspondiente el listado de las necesidades de mantenimiento y/o reparación tanto constructivo como de equipos, concebidos en su presupuesto para el próximo año, y además el listado del equipamiento con el número de inventario y ubicación (local en que se encuentra) del mismo.

El Jefe del área especializada responde por la elaboración del plan de mantenimiento y su entrega al Jefe del Departamento de Inversiones. Es responsable de la ejecución y control del cumplimiento del plan de mantenimiento aprobado y la elaboración y cumplimiento de las normas de consumo para la realización del mantenimiento preventivo planificado.

El Jefe del Departamento de Inversiones es responsable de la elaboración del plan de mantenimiento anual de la universidad y de la revisión y certificación de las normas de consumo de materiales para el mantenimiento correctivo y/o reparación de las áreas universitarias y el mantenimiento preventivo planificado por grupo de equipos establecidos.

El Vicerrector de Gestión Administrativa es responsable de revisar el plan de mantenimiento de la UCLV elaborado por el Departamento de Inversiones, además es responsable de presentar el plan de mantenimiento de la UCLV y los servicios de mantenimiento que se proponen contratar a terceros en la rectoría para su aprobación.

**Tabla 1: Responsabilidades de los funcionarios implicados en la gestión del mantenimiento**

	Variante 1	Variante 2	Variante 3
<b>Directivos</b>	Mantenimiento que se realiza por la misma área.	Mantenimiento realizado por el área especializada.	Mantenimiento realizado por terceros.
<b>Decano, el Director del área universitari a y/o el Jefe de Proyecto</b>	Es responsable del control de las Órdenes de Trabajo. Responde por la elaboración de la solicitud de materiales a la dirección de ATM y por el uso y destino final de los materiales solicitados al efecto.	Es responsable de revisar y certificar la Orden de Trabajo del mantenimiento recibido, controlando el uso y destino final de los materiales utilizados en la reparación realizada en su área.	Es responsable de tramitar la solicitud a través del Vicerrector de Gestión Administrativa.
<b>Jefe del área especializada</b>		Es responsable de establecer los mecanismos para la recepción y control de las solicitudes de mantenimiento o reparación emitidas por las áreas universitarias	

		<p>dándole seguimiento a las mismas así como a las órdenes de trabajo emitidas en su área.</p> <p>Responde por la elaboración de la solicitud de materiales a la dirección de ATM y el control de los materiales extraídos del almacén y utilizados en el mantenimiento, dejando constancia de su uso y destino final.</p>	
<b>Jefe de Departamento de Inversiones</b>	<p>Es responsable de verificar contra las normas de consumo establecidas la solicitud hecha por el área y de aprobar la misma con su firma.</p>		<p>Es responsable de gestionar el mantenimiento contratado con terceros</p>
<b>Director de ATM</b>	<p>Es responsable de autorizar la solicitud de materiales hecha por el área con previa aprobación del Especialista</p>		

	Principal (de Equipos o de Construcciones) del Departamento de Inversiones.		
<b>Vicerrector de Gestión Administrativa</b>			Tiene la responsabilidad de definir y aprobar los servicios de mantenimiento que se vayan a contratar a terceros.

### Descripción de actividades

El presente procedimiento consta de dos actividades independientes que se describen en los epígrafes subsiguientes; para las cuales los proyectos que soliciten cualquier tipo de mantenimiento se registrarán como un área universitaria más.

#### Para el mantenimiento preventivo planificado

Las áreas universitarias en el mes de octubre entregan al área especializada sus necesidades de mantenimiento ya sean de Variante 1 (teniendo en cuenta lo aprobado en el plan y presupuesto) como de Variante 2 para el próximo año incluyendo el listado de áreas o locales que necesitan mantenimiento constructivo, además del equipamiento a mantener según los grupos de equipos establecidos, con el lugar físico en que se encuentran y su número de inventario. En el caso de equipamiento o áreas cuyo mantenimiento sea de Variante 3, el directivo del área debe entregar el listado actualizado al Jefe del Departamento de Inversiones.

El área especializada elabora el plan de mantenimiento para el próximo año, identificando las necesidades de insumos según las normas de consumo establecidas, definiendo el momento del año en que acometerá las acciones de mantenimiento, que entrega al Jefe del Departamento de Inversiones.

---

El Jefe del Departamento de Inversiones elabora el plan de mantenimiento de la UCLV para el siguiente año, que presenta para su aprobación al Vicerrector de Gestión Administrativa en el mes de diciembre.

Las acciones de mantenimiento preventivo planificado se acometen según el plan, utilizando el modelo establecido en la Orden de Trabajo de Mantenimiento.

La solicitud de materiales que sean extraídos del almacén para este mantenimiento deben estar respaldados por las normas de consumo según el tipo de equipo o construcción en que se acometa dicho trabajo y la cantidad establecida en el plan de mantenimiento aprobado, en un documento emitido por el Jefe del área especializada al efecto y certificado por el Jefe del Departamento de Inversiones y autorizado por la dirección de ATM.

#### Para el mantenimiento correctivo y/o reparación

Cuando la reparación es Variante 1 se elaborará la Orden de Trabajo al efecto y los insumos para su realización deben ser solicitados a la dirección de ATM, siendo estos verificados contra las normas de consumo por el Jefe del Departamento de Inversiones el cual debe aprobar la solicitud de estos materiales para que la dirección de ATM autorice la extracción del almacén de los mismos y se realice dicho mantenimiento. Cuando las áreas universitarias identifican sus necesidades de mantenimiento correctivo y/o reparación y aplican la Variante 2 de mantenimiento. El jefe del área especializada es responsable de que se efectúe la ejecución del mantenimiento solicitado encargándose de la orden de trabajo y la solicitud de los materiales necesarios a la dirección de ATM, siendo estos verificados contra las normas de consumo por el Jefe del Departamento de Inversiones el cual debe aprobar la solicitud de estos materiales para que la dirección de ATM autorice la extracción del almacén de los mismos para acometer el trabajo solicitado. El Decano, el Director del área o el Jefe de proyecto que solicita el servicio debe certificar su conformidad con el servicio recibido y el uso y destino final de los materiales empleados en el mismo al término del mantenimiento y/o reparación.

#### Registros e Instrucciones

Orden de Trabajo para el Mantenimiento (Anexo # 4)

Instrucción para el llenado de las Órdenes de Trabajo (Anexo # 5)

## Control

Puntos vulnerables	Riesgos	Medidas a tomar	Responsable	Frecuencia del Control
<b>Uso y destino final de los recursos</b>	Desviación de los recursos hacia fines no autorizados	Control de las salidas del almacén contra una orden de trabajo y las normas de consumo vigentes.	Decano, Director del área universitaria y Jefe de Proyecto Jefe de área especializada Jefe de Departamento de Inversiones Director de ATM	Siempre que se solicite un insumo para mantenimiento
		Revisión y certificación del uso y destino final de los recursos utilizados en el mantenimiento en la Orden de Trabajo	Decano, Director del área o Jefe de Proyecto objeto del mantenimiento	Siempre que se realice un mantenimiento

Hacer Chequeos sorpresa por parte de la Dirección de Mantenimiento, por el Comité de Prevención y Control y por la Dirección de Recursos Humanos a la persona encargada de llevar en el área el modelo I-10, (ver anexo # 6) y el Registro de Firmas. (Elemento 7 del diagnóstico)

Tratamiento de ociosos (Elemento 8 del diagnóstico)

Tomando en consideración la situación existente en el almacén (07) Mantenimiento General, de la universidad, el cual pertenece a esta dirección, con relación a los inventarios ociosos, se acordó entre las partes involucradas: Dirección de Abastecimiento Técnico Material (ATM), Vice-Rectorado Económico, Vice-Rectorado Gestión Administrativa y la Dirección de Mantenimiento que:

1. Dividir los productos, por categoría.
2. Ver el estado de las piezas y ver la obsolescencia tecnológica y física.

3. Determinar las piezas que pueden ser comercializadas y las que no cuentan con los requisitos para esto.
4. De las que son comercializables llegar a la determinación de un precio.
5. Lo que no se pueda vender o comercializar llevarlo a la Empresa de Materias Primas para su recuperación.
6. Contratar a la Empresa COPLER, que es la entidad que pertenece al Ministerio de Comercio del Interior la cual se encarga de emitir un certificado para la comercialización.

Al finalizar todo el proceso con los inventarios ociosos, la Dirección de ATM, realizará una transferencia del almacén (09) Base Material hacia el almacén (07) de la Dirección de Mantenimiento, conteniendo esta, todos los recursos destinados para el mantenimiento de la Universidad.

Para la mejora de las actividades de control y la separación de funciones, además de la gestión en la entidad, es necesario que el personal que está en áreas de mayor probabilidad de irregularidades, rote para así disminuir el riesgo de hechos delictivos. En caso que el personal del área no sea numeroso y se dificulte el cumplimiento de esta norma, deben aumentar las acciones de supervisión. (Elemento 9 del diagnóstico)

Con la incorporación de la nueva Guía de Autocontrol adecuada a la Dirección de Mantenimiento y ajustada al componente de Supervisión y Monitoreo, además de las acciones de control llevadas a cabo por el Comité de Prevención, se mejora la autoevaluación al Sistema de Control Interno, además de quedar evidencia documental del análisis con los trabajadores, de los problemas que podemos encontrar y darle una rápida y oportuna solución para no afectar los objetivos y metas de la entidad. (Elemento 10 del diagnóstico)

Se debe hacer por parte de los jefes de brigadas y por el subdirector, pesquisajes para ver el impacto sobre el control y cumplimiento de las tareas, viendo así la calidad y mejoras del trabajo. Lograr medir a través de entrevistas, encuestas entre otras herramientas, el impacto sobre el control y el cumplimiento de las tareas, constatando mayor calidad el servicio brindado por Mantenimiento, además de una mayor motivación por parte de los trabajadores conllevando esto a la obtención de

mejores resultados en el trabajo, producto del cambio en la mentalidad de los directivos en cuanto al desarrollo de sus funciones a partir de la implementación y actualización del modelo de gestión económica aprobado en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. (Elemento 11 del diagnóstico)

### **Conclusiones Preliminares**

Se realizó la adecuación de la Guía de Autocontrol a la Dirección de Mantenimiento, para mejorar los resultados de dicha entidad en el momento oportuno y así no afectar los objetivos metas trazados por la organización.

Se propone un plan de acción para mejorar los aspectos deficientes detectados con la guía adecuada de Autocontrol.

Analizando las particularidades de la Dirección de Mantenimiento, sus procesos, actividades y deficiencias se pudo elaborar una guía adecuada a las características propias de esta Dirección, con un total de 130 aspectos, de los cuales a la hora de su aplicación 112 fueron positivos para un 86% permitiendo así, identificar cuáles son sus fortalezas, sus puntos vulnerables y en base a ellos trazar un plan de acciones que contribuya a elevar los resultados de su gestión y control interno.

*Conclusiones*

---

## CONCLUSIONES

✚ En la literatura consultada se pudo constatar que existe una gran cantidad y diversidad de definiciones acerca del Control Interno dadas por diferentes autores, todos coinciden en la importancia y necesidad del mismo y la propia evolución y desarrollo de la sociedad.

✚ En las definiciones de la Resolución No. 297 del 2003 del MFP y la Resolución 60 del 2011 de la CGR se destaca el papel primario y fundamental del hombre en la implementación del Control Interno y cómo este es un proceso incorporado a la gestión de la administración y contribuye al logro de los objetivos que se traza la entidad.

✚ Como resultado de toda la bibliografía analizada se asume que: la calidad del servicio de mantenimiento es la capacidad del proceso de prestación del servicio que incrementa su valor al desarrollar acciones por parte de un personal técnico especializado sobre un equipo, con el fin de mantener la funcionabilidad del mismo durante el tiempo de su vida útil, en un clima adecuado, de forma competitiva para satisfacer las necesidades de los clientes, sin efectos negativos para el medio ambiente y que contribuye a la elevación de su nivel de vida y de trabajo.

✚ Las dificultades identificadas, por las acciones de control anteriormente expuestas en el diagnóstico de la entidad, relacionadas con los componentes de Ambiente Control, Gestión y Prevención de Riesgos, Actividades de Control y Supervisión y Monitoreo no se ven reflejadas en los resultados de la guía de autocontrol aplicada a esta dirección.

✚ Las características de la universidad, y dentro de ella la Dirección de Mantenimiento, hacen necesaria una adecuación de la Guía General para la evaluación del control interno, que tenga en cuenta las particularidades del proceso objeto de investigación. Se realizó la adecuación de la Guía de Autocontrol a la Dirección de Mantenimiento, para mejorar los resultados de dicha entidad en el momento oportuno y así no afectar los objetivos metas trazados por la entidad.

✚ Se propone un plan de acción para mejorar los aspectos deficientes detectados con la guía adecuada de Autocontrol.

- ✚ Analizando las particularidades de la Dirección de Mantenimiento, sus procesos, actividades y deficiencias se pudo elaborar una guía adecuada a las características propias de esta Dirección, con un total de 130 aspectos, de los cuales a la hora de su aplicación 112 fueron positivos para un 86% permitiendo así, identificar cuáles son sus fortalezas, sus puntos vulnerables y en base a ellos trazar un plan de acciones que contribuya a elevar los resultados de su gestión y control interno.

*Recomendaciones*

---

## RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación realizada se proponen las siguientes recomendaciones:

- ✚ Mejorar el proceso de aplicación de la guía de autocontrol modificada, para tener identificadas oportunamente las principales dificultades del Sistema de Control Interno de la Dirección.
  
- ✚ Efectuar una evaluación de los riesgos y profundizar en la incidencia de cada uno de ellos en el cumplimiento de los objetivos y metas.
  
- ✚ Utilizar la herramienta propuesta en el trabajo para realizar la valoración del Sistema de Control Interno de la entidad y lograr una acertada toma de decisiones.
  
- ✚ Hacer extensivo el resultado obtenido con la aplicación de la guía adecuada, a las demás Direcciones de la Universidad Marta Abreu de las Villas relacionadas con el mantenimiento.

# *Bibliografía*

---

## BIBLIOGRAFÍA

1. Amat Salas, O. (1997). Análisis de estados financieros. Fundamentos y aplicaciones. Ediciones Gestión 2000. S.A. Barcelona.
2. Báez Hernández, Alexander (2010). Control Interno integrado a la Gestión: Despalillo de Camajuaní "Matilde Prado". Tesis de Maestría Santa Clara Universidad Central Marta Abreu de las Villas.
3. Berthier Antonio, "El Sistema de Referencia Harvard"[en línea]. Disponible en: <http://www.conocimientoysociedad.com>. Consultado 11 noviembre 2012]
4. Centro de Estudios de Innovación y Mantenimiento [2002] Tecnologías de mantenimiento y diagnóstico industrial. Resumen de diapositivas. Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría". Impreso en CEIM-ISPJAE, Ciudad Habana. Cuba. Pp 1-9, 33-39.
5. Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).
6. Contraloría General de la República (2011) Resolución # 60/2011. Normas y Procedimientos del Control Interno. Cuba.
7. Contraloría General de la República, (2011) Resolución 60/2011. Manual del II Programa de preparación Económica para cuadros del Estado. Cuba .
8. Contraloría General de la República, Cuba. (2009A) ley #170 /09[en línea] disponible en <http://www.gacetaoficial.cu>. Consultado 12 de diciembre de 2012.
9. Contraloría General de la República, Cuba. (2009B) Reglamento de la ley # 107 del 2009. [En línea] disponible en <http://Consultor.fce.uclv.edu.cu>. Consultado 11 de diciembre 2012.
10. Control Interno --Informe COSO--Monografías\_com.www.monografias.com.
11. Control Interno. Estructura Conceptual Integrada (Coso). ECOE Ediciones.
12. Cook y Winkle: Auditoria. Editorial Félix Varela. La Habana. 2008.
13. Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos .Los nuevos conceptos del Control Interno: Informe COSO .T.1.Madrid: Ediciones Díaz de Santos, [1997].

14. Coopers & Lybrand, Serie de Control Interno, auditoría y seguridad informática, "Control Interno: las distintas responsabilidades de la Empresa". Diario Expansión, Madrid, España, [1996].
15. Cuba. Consejo de Estado de la República de Cuba, (1995) Decreto Ley 159. Gaceta Oficial de Cuba. La Habana.
16. Cuba. Contraloría General de la República (2007) Ley109. Capítulo I, Artículo 11.
17. Daccach T, José Camilo [2004] Administración de proyectos. Publicado en <http://www.deltaasesores.com/prof/PRO275.html>. Consultado 11 enero de 2013.
18. Del Toro Leyva, L (2011). "Indicadores para evaluar y perfeccionar la gestión del Capital Humano en el ámbito de la aplicación del proceso de reordenamiento laboral". UEB. EPPA. Camajuani .Tesis de Licenciatura .Santa Clara Universidad Central Marta Abreu de las Villas.
19. Deming, W. E. [1986]. Out of the crisis. Center for Advanced Engineering Study. Cambridge, Mass: Massachusetts Institute of Technology.
20. Díaz Díaz, Damaris (2011). Plan de Acción para el Perfeccionamiento del Control Interno en la Agrupación Constructora # 10 de Camajuani. Tesis de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas Santa Clara. Universidad Central Marta Abreu de las Villas.
21. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española: "Concepto de Control Interno".
22. Fernández Clúa, Margarita [2003a]. Memorias de Planificación de la Calidad. Memorias de la Maestría de Ingeniería Industrial, Facultad de Ciencias Empresariales, UCLV.
23. Fernández Clúa, Margarita [2003b]. Memorias de Gestión de la calidad en organizaciones de servicios. Memorias de la Maestría de Ingeniería Industrial, Facultad de Ciencias Empresariales, UCLV.
24. Fernández Clúa, Margarita y Bravo San Juan, A. [2003] Diseño del Subsistema de información de la calidad para los servicios comerciales. Complejo La

- Riviera de la Corporación CIMEX. Trabajo de diploma. UCLV. Santa Clara. Cuba.
25. Gálvez Arias, Teresa “Procedimiento para el proceso de compra, inventarios y pagos en el contexto del perfeccionamiento del Control Interno en la UCLV año 2006”. Trabajo en la Opción al grado académico de Máster en Contabilidad Gerencial.
26. García Fernández, M. [2001]. Diagnóstico y análisis para alcanzar la certificación acorde al modelo ISO 9001: 2000 en el Centro Desarrollo Electrónico. Trabajo de diploma. UCLV. Santa Clara. Tutor: Dra. Fernández Clúa, Margarita. Cuba.
27. González Cruz, E (2013). Memorias del Curso de Entrenamiento de Gestión de procesos universitarios. Departamento de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo .Universidad Marta Abreu de las Villas, Santa Clara, Cuba.
28. González Cruz, E, Aragón González, Neida. [2004] Organización en procesos del servicio de mantenimiento especializado en función de la calidad y su mejoramiento. Trabajo presentado en el XV Fórum de Ciencia y Técnica, con categoría Destacado, Áreas de Servicio UCLV y II Simposio de Calidad y Competitividad, UNAICC Villa Clara.
29. González E, González E. y Castellanos J. R. [2002] Estrategias de grupos en Instituciones de Servicio para la Educación Superior. Ponencia presentada en la VII Feria y Convención Internacional de las Industrias Siderúrgicas, metalmecánicas y del reciclaje, Mecánica, Taller Gestec, Ciudad Habana, Cuba.
30. González González, Mildred. [2003] Procedimiento para la adecuación y mejoramiento del sistema de indicadores de gestión en Divep VC. Tesis de Maestría en Ingeniería Industrial. Tutora: Dra. Fernández Clúa, Margarita. UCLV. Santa Clara. Cuba. Pp. 36-45.
31. Gonzalez Rodríguez, E, González Cruz, E, Aragón González, Neida. [2004]. “La PYME de Mantenimiento Especializado como una alternativa de las

- Universidades Cubanas” Memorias IV Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales, octubre, Santa Clara, Cuba
32. González, Ebir [2005a]. Integración de las normas ISO y el sistema de control interno. Ponencia presentada en el XVII Forum Municipal de Ciencia y Técnica de la UCLV, Santa Clara, Cuba
33. González, Ebir [2005b]. Planificación de la calidad en el servicio de mantenimiento técnico especializado. Ponencia presentada en el VII Encuentro de Mujeres Arquitectas e Ingenieras, UNAICC, Santa Clara, Cuba.
34. Harmsen Andrés, F. [1995]. Mantenimiento: “World Class” Realidad y tendencias. 1er Seminario Panamericano de Calidad en mantenimiento. CETTA, Salvador.
35. Harrington, H.J. [1993]. Mejoramiento de los procesos de la empresa. McGraw Hill Book Co. Santafé de Bogotá.
36. Holmes A.W., A.W., C.P.A., y Overny W., “Principios Básicos de la Auditoria Continental S.A de VC”, México.
37. Infante Ugarte, Joaquín.[2002] ”Las lecciones del caso Enron” Revista de Auditoría y Control No6/2002 Agosto pp. 11-21.
38. Infante Ugarte, Joaquín.”La necesidad de insistir sobre el Control Interno” Revista de Auditoría y Control No1/2000 Mayo-Agosto pp. 7-1.
39. Knezevic, J., [1990]. Reliability and Maintenance: Fundamentals, Lecture Notes, School of Engineering, University of Exeter, Inglaterra.
40. Manual del II Programa de Preparación Económica para Cuadros del Estado.
41. Marín M (2007). Nuevos Conceptos de Control Interno. Sistema administrativo de informaciones contables [en línea] disponible en <http://www.ccss.sa.cr/auditoria/aud007>. Consultado 20 de enero del 2013.
42. Martínez Hernández, L y Puig Meneses, Y (2013). Sesión del Consejo de Ministros. Periódico Granma del jueves 4 de abril del 2013. La Habana, Cuba.
43. Medina León, A. et al (2002). Caracterización y Clasificación de Sistemas Productivos. Monografía en soporte digital de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Cuba.
44. Meigs WB. Principios de auditoría. T.1.1987.p.166

45. MES [1994]. Resolución 68/94 “Reglamento para el aseguramiento técnico del equipamiento de las entidades adscritas al Ministerio de Educación Superior” Ministerio de Educación Superior. La Habana, Cuba.
46. Ministerio de Auditoría y Control [2003]. Comprobación nacional sobre el grado de implementación de la resolución 297/03 sobre control interno. Tabloide., Ciudad Habana, Cuba.
47. Ministerio de Auditoría y Control, (2006) Resolución No 26/2006. Gaceta Oficial de Cuba. La Habana, Cuba
48. Ministerio de Educación Superior [1994]. Resolución 68/94 “Reglamento para el aseguramiento técnico del equipamiento de las entidades adscritas al Ministerio de Educación Superior”. La Habana, Cuba.
49. Ministerio de Educación Superior. (2002) Perfeccionamiento de la Actividad Económica. Sistema y subsistemas del Modelo de Gestión Económica-Financiera del Ministerio de Educación Superior. La Habana, Cuba. Editorial Félix Varela, p.211
50. Ministerio de Educación Superior: “Objetivos del Control Interno”. La Habana, Cuba.
51. Ministerio de Finanzas y Precios, (2003) Resolución No 297/2003. Gaceta Oficial de Cuba. La Habana. Cuba.
52. Ministerio del Turismo. (2001) Unidad Central de Auditoría. Legislación. Manual de Auditoría. La Habana, Cuba: MINTUR. p. 2
53. NC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. ININ/Oficina Nacional de Normalización. La Habana, Cuba.
54. NC ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos de la Calidad. ININ/Oficina Nacional de Normalización. La Habana, Cuba.
55. NC ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de Gestión de la Calidad. ININ/Oficina Nacional de Normalización. La Habana, Cuba.
56. Nogueira Rivera, D. (2001). Propuesta de un modelo de control de gestión (MCG). Revista Gestión Empresarial, Vol. 1, No. 1 (enero-junio), Morelia, México. Pp.80.

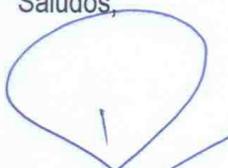
57. Nogueira Rivera, D. (2002/a). Modelo Conceptual y herramientas de apoyo para potenciar el Control de Gestión en las empresas cubanas. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Instituto Superior Politécnico “José A. Echevarría”. Ciudad de La Habana.
58. Nogueira Rivera, D. (2002/b/). Los procesos internos y la dimensión financiera del control de gestión. Revista Ciencias Empresariales, No. 12, (julio-diciembre). Facultad de Contabilidad y Administración. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Morelia, México.
59. Palencia. G (2003), La sinceridad del Control. Revista de Auditoría y Control
60. PCC (2011). Lineamiento de la política Económica y Social del Partido y la Revolución, Documentos del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba.
61. PCC. (1997) Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba.
62. QS 9000 Standard. Reference manual. [1995] Potential Failure Mode and Effects Analysis (FMEA), Chrysler Corporation, Ford Motor Company, General Motors Corporation. Second Edition.

*Anexos*

---

## ANEXOS

**Anexo # 1: Objeto Social de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas.**

 <p><b>ministerio de educación superior</b> ViceMinistro</p>	<p>Calle 23 N° 565 e/ F y G Vedado Ciudad de La Habana, Cuba Tel.: (537) 55 2338 y 834 4391 e-mail: rsr@reduniv.edu.cu / vece@reduniv.edu.cu</p>
<i>File: Objetos.</i>	
<p>VMAS-1670</p> <p>La Habana, 17 de diciembre del 2012 "Año 54 de la Revolución"</p>	
<b>NOTA A LOS RECTORES DE LOS CES</b>	
<b>Asunto: Nuevo Objeto.</b>	
<p>Les estoy remitiendo por esta vía la Resolución 701/2012 que contiene el nuevo Objeto para las 20 universidades, incluido el IFAL.</p>	
<p>Llamo la atención de los puntos 14, 28 y 29 por su actualización.</p>	
<p>Saludos,</p> 	
<p>Miriam Alpizar Santana <b>VICEMINISTRA</b></p>	
<p>c.c: Rodolfo Alarcón Ortiz, <b>Ministro</b> Viceministros Jorge Valdés Asán, <b>Dpto</b> Asesoría Jurídica</p>	



República de Cuba

MINISTERIO DE ECONOMÍA  
Y PLANIFICACIÓN

*El Ministro*

**Rodolfo Alarcón Ortiz**  
**Ministro**  
**MES**

Estimado compañero:

Le remito copia de la Resolución No. *701* /2012 que amplía el objeto de veintiuna unidades presupuestadas, todas subordinadas a ese Organismo.

Fraternalmente,

*Adel Yzquierdo Rodríguez*  
**Adel Yzquierdo Rodríguez**



La Habana, <sup>6</sup>de diciembre de 2012  
"Año 54 de la Revolución"  
**RS-9791**

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR	
RE _____	RS _____
FECHA <i>17/12/12</i>	RR _____

  
 República de Cuba  
 Ministerio de Economía y Planificación  
 El Ministro

RESOLUCIÓN No. 701/2012

**POR CUANTO:** El Acuerdo No. 5959 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros de 2 de abril de 2007, en su Apartado Segundo, inciso 5, establece como una de las funciones específicas del Ministerio de Economía y Planificación la dirección y elaboración de las propuestas sobre el perfeccionamiento del Sistema de Dirección y Planificación de la Economía y del Sistema de Gestión Empresarial, con la participación de los demás Organismos del Estado y los Consejos de la Administración Provincial.

**POR CUANTO:** El Ministro de Educación Superior solicitó al Ministro de Economía y Planificación la ampliación del objeto de veintiuna unidades presupuestadas, todas subordinadas al Ministerio de Educación Superior.

**POR TANTO:** En el ejercicio de las facultades que me han sido conferidas, en el Apartado Tercero, inciso 4 del Acuerdo No. 2817, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, de fecha 25 de noviembre de 1994,

**RESUELVO:**

**PRIMERO:** Ampliar el objeto de veintiuna unidades presupuestadas, todas subordinadas al Ministerio de Educación Superior, denominadas según relación siguiente:

1. Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca".
2. Universidad Agraria de La Habana "Fructuoso Rodríguez".
3. Universidad de Artemisa.
4. Universidad de La Habana.
5. Instituto de Farmacia y Alimentos de la Universidad de La Habana.
6. Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría".
7. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".
8. Universidad Central de Las Villas "Marta Abreu".
9. Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez".
10. Universidad de Sancti Spiritus "José Martí Pérez".
11. Universidad de Camagüey.



República de Cuba  
Ministerio de Economía y Planificación  
El Ministro

12. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya".
13. Instituto Superior Minero-Metalúrgico de Moa.
14. Universidad de Ciego de Ávila.
15. Universidad de Las Tunas "Vladimir Ilich Lenin".
16. Universidad de Granma.
17. Universidad de Oriente.
18. Universidad de Guantánamo.
19. Universidad de la Isla de la Juventud "Jesús Monte Oropesa"
20. Instituto Superior de Diseño, en forma abreviada ISDi,
21. Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas, en forma abreviada INSTEC.

Siendo en lo sucesivo su objeto el siguiente:

1. Llevar a cabo la formación integral de los estudiantes universitarios en las ramas de las Ciencias Técnicas, Agropecuarias, Económicas, Sociales y Humanísticas, Exactas y Naturales y de la Cultura Física.
2. Llevar a cabo la formación académica de postgrado y la superación continua de los profesionales universitarios.
3. Desarrollar la investigación científica como elemento consubstancial de la educación superior, en coordinación con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.
4. Promover, difundir y encauzar la influencia e interacción creadora del centro en la vida social del país, mediante la extensión de la cultura universitaria.
5. Dirigir y controlar la preparación y superación de los cuadros y sus reservas en coordinación con los Organismos de la Administración Central del Estado y los gobiernos territoriales, acorde con la política trazada por el Gobierno.
6. Comercializar de forma mayorista equipos, productos y subproductos como resultado de las investigaciones realizadas en pesos cubanos, según nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Interior. Cuando sea para la exportación en pesos convertibles y para la sustitución de importaciones en pesos cubanos y pesos convertibles.
7. Brindar servicios de impresión de libros, folletos, materiales, grabaciones en discos compactos y reproducciones de libros, todo ello en temas educacionales, en pesos cubanos.
8. Prestar servicios de instalaciones de redes electrónicas, en pesos cubanos.



República de Cuba  
Ministerio de Economía y Planificación  
El Ministro

9. Brindar servicios científicos técnicos asociados a las ciencias específicas en pesos cubanos y a empresas mixtas, asociaciones económicas internacionales, representaciones o entidades extranjeras en pesos convertibles.
10. Ofrecer servicios educacionales, seminarios, conferencias, consultorías y prácticas asociadas a las actividades académicas e investigativas, en pesos cubanos.
11. Brindar servicios bibliotecarios, de fotocopias, de correo electrónico, edición, reproducción, impresión, mecanografía e interpretación de artículos, materiales y libros elaborados y editados, como resultado de la actividad científica, en pesos cubanos a personas naturales cubanas y en pesos convertibles a personas naturales extranjeras.
12. Brindar servicios de museos especializados y excursiones científicas, en pesos cubanos. A personal extranjero en pesos convertibles.
13. Efectuar la exportación de servicios mediante el cobro de la matrícula de cursos por pregrado compensado en carreras autorizadas, postgrados, maestrías y doctorados y por otros cursos especializados y la cuota de inscripción a eventos a extranjeros y a la comunidad cubana en el exterior, en pesos convertibles.
14. Organizar eventos en Cuba en temas educacionales y científico técnicos en pesos cubanos, según el plan de eventos aprobado por el Ministerio de Economía y Planificación. En el caso de personas naturales y jurídicas extranjeras, así como a los participantes de empresas mixtas y proyectos internacionales el cobro se efectúa en pesos convertibles.
15. Brindar servicios de transportación de personal a estudiantes y trabajadores en pesos cubanos.
16. Comercializar de forma mayorista proyectos y diseños asociados a las actividades de educación en pesos cubanos, según nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Interior. En el caso de entidades mixtas y extranjeras el cobro se efectúa en pesos convertibles.
17. Realizar la comercialización mayorista de medios técnicos de enseñanza en pesos cubanos, según nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Interior.
18. Brindar servicios científico-técnicos en las ramas del conocimiento en los Centros de Educación Superior, en pesos cubanos.
19. Comercializar de forma mayorista aplicaciones y productos informáticos elaborados en los Centros de Educación Superior en pesos cubanos, según nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Interior.



República de Cuba  
Ministerio de Economía y Planificación  
El Ministro

20. Comercializar de forma mayorista y transferir tecnologías como resultado de proyectos de investigación para la producción o el mejoramiento de la producción en pesos cubanos. En el caso que la producción se realice en el extranjero o se produzca en Cuba para la exportación el cobro se efectúa en pesos convertibles y si se sustituyen importaciones, el cobro se efectúa en pesos cubanos y pesos convertibles.
21. Comercializar de forma minorista alimentos ligeros en cafeterías móviles, asociadas a las actividades académicas y eventos, en pesos cubanos, según nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Interior.
22. Brindar servicios gastronómicos en cafeterías a trabajadores y estudiantes, en pesos cubanos.
23. Ofrecer servicios de comedor y cafetería a estudiantes y trabajadores, en pesos cubanos.
24. Prestar servicios recreativos con gastronomía asociada y personales a los trabajadores y estudiantes, en pesos cubanos.
25. Comercializar de forma mayorista y minorista revistas científico técnicas editadas por las Universidades en pesos cubanos y en el caso de extranjeros el cobro se efectúa en pesos convertibles, según nomenclatura aprobada por el Ministerio del Comercio Interior.
26. Brindar servicios de alojamiento y alimentación a los extranjeros que matriculan en cursos y eventos, en pesos convertibles.
27. Mantener la vinculación de los estudiantes a actividades productivas por un mes, principalmente en el campo, siempre que existan las condiciones para ello y se le cobre a la entidad por la labor realizada, en pesos cubanos.
28. Efectuar la comercialización mayorista y minorista de los libros no vigentes en los planes de estudio actuales o en desarrollo de los que siendo vigentes resultan en cantidades excedentes debido a ajustes en las matrículas perspectivas, siempre que unos y otros cuenten con la debida certificación oficial en pesos cubanos. Se exceptúan los libros de autores extranjeros que haya sido reproducidos al amparo de la legislación vigente en el país.
29. Brindar servicios de alquiler de áreas y locales eventualmente disponibles, en pesos cubanos.

**SEGUNDO:** La presente Resolución surte efectos a partir de la fecha de su firma.



República de Cuba  
Ministerio de Economía y Planificación  
El Ministro

**DÉSE CUENTA** de esta Resolución, al Ministro de Educación Superior, a las Ministras de Finanzas y Precios, del Comercio Interior y de Trabajo y Seguridad Social, a la Secretaría del Consejo de Ministros y al Presidente del Banco Central de Cuba.

**COMUNÍQUESE** al Registro Mercantil, al Registro Central Comercial, a la Oficina Nacional de Estadística e Información y a la Dirección de Desarrollo Social del Ministerio de Economía y Planificación.

**ARCHÍVESE** el original debidamente firmado en la Dirección Jurídica de este Ministerio.

**DADA**, en La Habana, a *10 de diciembre del 2012*.

*[Firma]*  
**ADEL YZQUIERDO RODRIGUEZ**  
MINISTRO

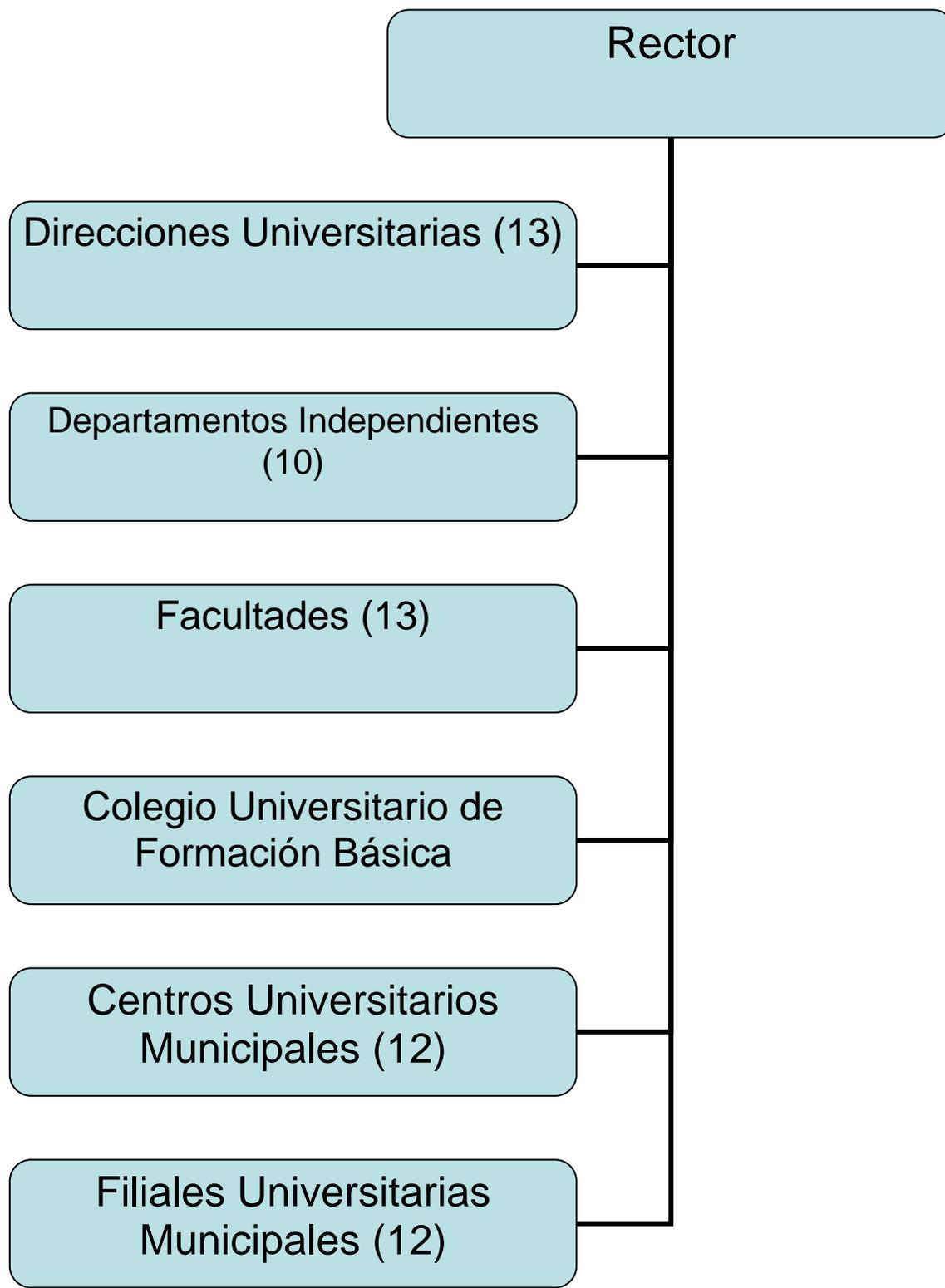
**CERTIFICO:**

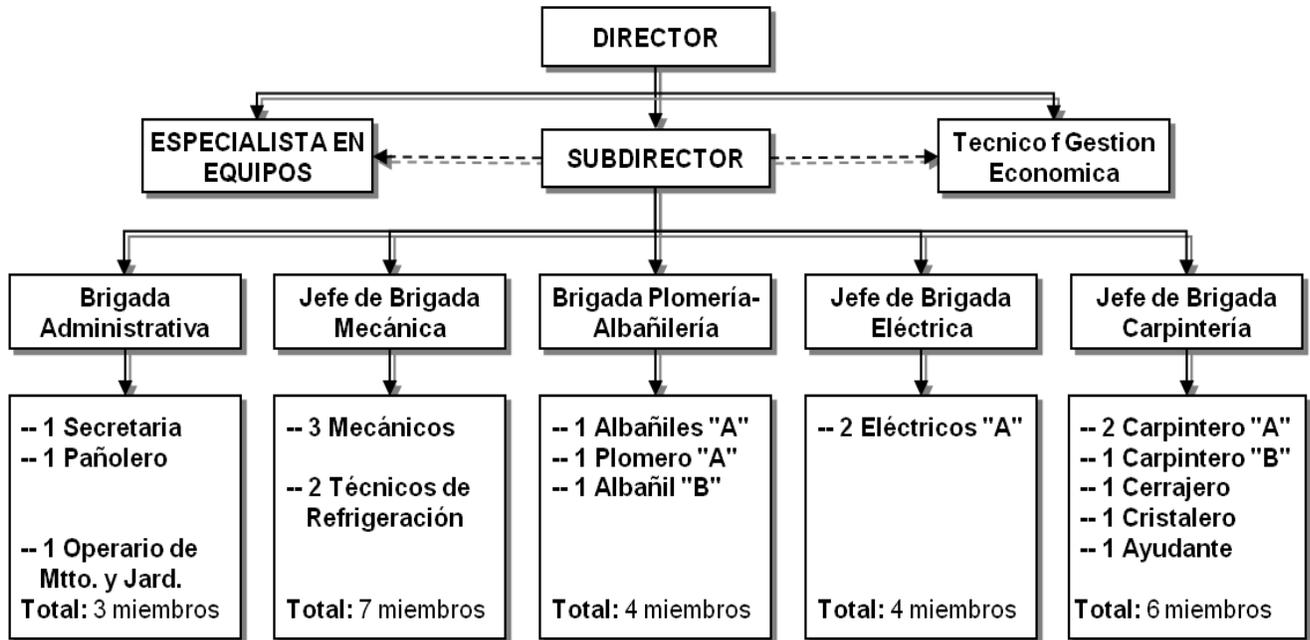
Que es copia fiel de su original que obra en los archivos de la Dirección Jurídica del Ministerio de Economía y Planificación.

*[Firma]*  
Dirección Jurídica

*[Firma]* 12/12/12

**Anexo # 2: Estructura de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas.**



**Anexo # 3: Organigrama de La Dirección de Mantenimiento.****(Estructura actual)**

**Anexo # 4: Modelo de Orden de Trabajo.**

UCLV	O.T.M Emitida por:		Mtto. Prev. Planif.				Fecha:	Hora:	P ____										
	Orden de Trabajo No. _____		Mtto. Correctivo ó Reparación.						NP ____										
Solicitante					Trabajo a realizar en :														
Equipo:			Marca:			Inventario:													
			Modelo:			Serie No:													
Descripción del servicio a realizar:																			
Nombre del Técnico	Horas trabajadas días																Total Horas	Tarifa Salar.	Sal. Tot.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Trabajo realizado:																			
Denominación de materiales y piezas.		Vales No.		UM	Cant.	Precio		Importe total											
		Salida	Devoluc.			CUC	MN	CUC	MN										
ESTADO EN QUE QUEDA EL EQUIPO:																			
Equipo pendiente por:																			
Costo Total del trabajo						Calculado por:													
Salario	Materiales		Piezas		Otros	Total		Nombre											
								Cargo											
								Firma											
RESPONSABLE DEL TRABAJO					TRABAJO EJECUTADO POR			RECIBI CONFORME											
Nombre:					Nombre:			Nombre:											
Cargo:					Cargo:			Cargo:											
Firma:					Firma:			Firma:											
Fecha:					Fecha:			Fecha:											

Comprobante	Equipo:			Marca:	Serie:
	Inventario:			Orden No.	
	Accesorios:				

Entregado por:			
Recibido por:	Firma:	Fecha:	Hora:

**Para mantenimiento preventivo planificado.**

No.	TECNICO	EQUIPO	INVENT.	O.T No.	SITUACION
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

En la situación se coloca: No está, PBT, No procede, FS ó OK.

Satisfacción del cliente.

Evalúe:

	E	B	R	M
1. Garantía del servicio	_____	_____	_____	_____
2. Rapidez en las soluciones	_____	_____	_____	_____
3. Confiabilidad del servicio	_____	_____	_____	_____
4. Información brindada sobre el servicio	_____	_____	_____	_____
5. Orden y limpieza	_____	_____	_____	_____
6. Atención y trato	_____	_____	_____	_____

SUGERENCIAS: (Es muy importante sus sugerencias para mejorar nuestros servicios)

Fecha:

Nombre:

Firma:

**Anexo # 5: Instrucción para el llenado de la Orden de Trabajo.**

## INSTRUCCIÓN

### PARA EL LLENADO DE LA ÓRDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO

#### 1. OBJETIVO

Establece la forma de proceder para el llenado de las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento.

Esta instrucción se refiere en el procedimiento para la gestión de mantenimiento.

#### 2. CONTENIDO

a. Para el llenado de la Orden de Trabajo de Mantenimiento preventivo planificado.

**Responsable de llenar el registro:** Personal designado por el Jefe del área especializada en realizar el mantenimiento lo emite y lo llena el especialista o técnico por línea de equipos que realiza el mantenimiento.

**Responsable de la custodia y conservación:** Jefe del área especializada.

**Tiempo que debe ser conservado:** 5 años

b. Para el llenado de la Orden de Trabajo de Mantenimiento correctivo y/o reparación.

**Responsable de llenar el registro:** La persona designada por el Jefe del área especializada en mantenimiento que recepciona la solicitud lo emite y lo llena el técnico o especialista encargado de su realización. En el caso de las áreas universitarias que lo hagan por sus propios medios lo emite el Administrador y lo llena la persona designada para su realización. En ambos casos certifica la conformidad del mantenimiento realizado el decano o director del área objeto de mantenimiento.

**Responsable de la custodia y conservación:** El Jefe del área especializada para los mantenimientos ejecutados por el área especializada y el Administrador para los mantenimientos ejecutados por sus propios medios en las áreas

**Tiempo que debe ser conservado:** 5 años

---

## Anotaciones

1. Área que emite la orden de trabajo.
2. Número consecutivo correspondiente.
3. Tipo de mantenimiento que se realiza.
  - Mtto preventivo planificado (Mes y el año, según el plan de mantenimiento).
  - Mtto correctivo y/o reparación (Fecha de reporte del equipo o solicitud de reparación).
4. Fecha.
5. Hora en que se reporta el equipo o solicitud de reparación.
6. Tipo de trabajo (Propio ó No propio)
7. Nombre del área que solicita la realización del servicio de mantenimiento.
8. Local en que se realiza el servicio de mantenimiento.
9. Nombre del equipo.
10. Marca del equipo.
11. Modelo del equipo.
12. Número de inventario correspondiente.
13. Número de la serie
14. Defecto o problema que presenta según el área solicitante.
15. Técnico o personal que asume el trabajo.
16. Desglose del tiempo en que se demora en el mantenimiento.
17. Total de horas empleadas.
18. Tarifa de salario del personal encargado de la ejecución del mantenimiento.
19. Total de salario.
20. Descripción del trabajo realizado.
21. Piezas utilizadas.
22. Vale de salida del almacén correspondiente.
23. Devolución al almacén si fuera necesaria.
24. Unidad de medidas de la pieza.
25. Cantidad de piezas utilizadas.
26. Precio en CUC.
27. Precio en MN.
28. Importe total en CUC.
29. Importe total en MN.
30. Estado en que queda el equipo después del trabajo realizado.
31. De quedar pendiente motivo.
32. Costo total del trabajo.
33. Datos de la persona que realiza el cálculo.
34. En el recuadro Responsable del trabajo: corresponde a los datos de la persona que emite la orden de trabajo.
35. En el recuadro Trabajo ejecutado por: corresponde a los datos de la persona que realiza el trabajo.
36. En el recuadro de Recibí conforme: corresponde a la persona que recibe el equipo o el servicio como cliente después de realizado el trabajo de mantenimiento.
37. Comprobante de Entrada al taller, se le entrega al cliente como evidencia de que el equipo se encuentra en el taller, para el caso de reparaciones en las dependencias del área especializada.

38. De la tabla al dorso para mantenimiento preventivo planificado, en la columna de Situación se escribe el estado en que queda el equipo al finalizar el mantenimiento preventivo, que puede ser.

- No está: el equipo que no se encuentra en el local y no se realizó el mantenimiento
- PBT: equipo en mal estado, se propone baja técnica y someterlo a análisis en la Comisión de Bajas Técnicas.
- No procede: equipo que los responsables no quieren que se les de el servicio.
- FS: equipo fuera de servicio no reportado al taller y no se le puede realizar el mantenimiento, se propone llevarlo al taller.
- OK: el equipo que está funcionando correctamente.



