

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
CARRERA DE AUDITORIA**

# **TRABAJO DIRIGIDO**

**"CONTROL INTERNO AL ALMACEN CENTRAL  
DE SERVICIOS GENERALES DE LA  
CORPORACION DEL SEGURO SOCIAL MILITAR"**

**POSTULANTES:**

**EDMUNDO ROMERO QUISPE  
LUCIO REMBERTO VALENCIA CHUQUIMIA**

**FECHA**

**:**

**22 DE JUNIO DE 2009**

**LA PAZ - BOLIVIA**



## INDICE

### DEDICATORIAS AGRADECIMIENTO

	Pagina
INTRODUCCION	1

### CAPITULO I GENERALIDADES

1. ANTECEDENTES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACION DEL SEGURO SOCIAL MILITAR (COSSMIL)	
1.1. Creación de la Corporación	2
1.2. Misión	2
1.3. Visión	3
1.4. Estructura Organizacional	3
1.5. Departamento de Finanzas	4
1.5.1. Antecedentes	4
1.5.2. Misión	5
1.5.3. Visión	5
1.5.4. Objetivos	5
1.6. Departamento de administración de Bienes y Servicios Generales	5
1.6.1. Antecedentes	5
1.6.2. Misión	6
1.6.3. Visión	6
1.6.4. Objetivos	6
2. UNIDAD CONTROL DE ALMACENES	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Misión	7
2.3. Visión	7
2.4. Relación de Tuición	7
2.5. Objetivos	8
2.5.1. Objetivos Generales	8
2.5.2. Objetivitos Específicos	8



## CAPITULO II METODOLOGIA DEL TRABAJO

1. Planteamiento del Problema	9
2. Formulación del Problema	9
3. Justificación	10
3.1 Justificación Metodológica	11
3.2 Justificación Practica	11
4. Determinación de Objetivos	11
4.1 Objetivos Generales	11
4.2 Objetivos Específicos	12
5. Alcance de Trabajo	12
6. Metodología de Investigación	13
7. Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información	
7.1 Fuentes Primarias	14
7.2 Fuentes Secundarias	14

## CAPITULO III MARCO REFERENCIAL

### 1. BASES CONCEPTUALES

1.1. Administración	16
1.2 Control	16
1.3 Manual	16
1.4 Manuales de Procedimientos	17
1.5 Control Clave	17
1.6 Control Interno	17
1.7 Sistema	18
1.8 SIGA	18
1.9 Almacén	18
1.10 Inventarios	18
1.11 Toma de Inventarios	19
1.12 Eficacia	19
1.13 Eficiencia	20
1.14 Evolución	20
1.15 Sistema de Control Interno	20



1.16 Elementos de Control Interno	21
1.17 Sistema de Administración de Bienes y Servicios	21

## **CAPITULO IV MARCO LEGAL**

1. Ley 1178 ( SAFCO) Ley de Administración y Control, Gubernamental	23
2. Objetivos del Sistema	23
3. Naturaleza de la Ley	23
4. Finalidad de la Ley	24
5. Ámbito de Aplicación	24
6. Sistemas que componen la Ley	24
6.1. Sistema para Programar y Organizar Actividades	25
a) Sistema de Programación de Operaciones	25
b) Sistema de Organización Administrativa	25
c) Sistema de Presupuesto	25
6.2 Sistema para Ejecutar las actividades Programadas	25
a) Sistema de Administración de Personal	25
b) Sistema de Administración de Bienes y Servicios	25
c) Sistema de Tesorería y Crédito Publico	26
6.3 Para Controlar la Gestión del Sector Publico	26
7. Administración de almacenes según Decreto 25964 Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios	28
8. Registro de Almacenes	33
9. Gestión de Existencias	34
10. Medidas de Higiene y Seguridad Industrial	34
11. Medidas de Salvaguarda	35
12. Contraloría General de La República	36

## **CAPITULO V MARCO PRÁCTICO**

1. Evaluación de Control Interno	38
1.1 Concepto de Evaluación de Control Interno	38
1.2 Ejecutores de la Evaluación de Control Interno	39
1.2.1 Participantes y sus Responsabilidades	39
1.2.2 Relación de los objetivos de Auditoría con la Evaluación del	



Control Interno	41
1.2.3 Intervención de las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG) a la Evaluación del Control Interno	43
2. Resultados de la Evolución del Control Interno	45
2.1 Proceso de Recepción y Almacenamiento de Suministros	45
2.2 Proceso de Despacho de Suministros	52
2.3 Proceso de Devolución de Suministros	56
2.4 Proceso de Control de Inventarios	59
3. Aspectos a Revelar en los Componentes de Control Interno	63
3.1 Aspectos a revelar los componentes Ambiente de Control	63
3.2 Aspectos a revelar en el componente Evaluación de Riesgos	66
3.3 Aspectos a revelar en el componente Actividades de Control que que se relacionan con las operaciones de Diagnostico	67
3.3.1 Aspectos a Revelar en el Componente de Actividades de Control que se relacionan con la Información Financiera	68
3.3.2 Aspectos a Revelar en el Componente de Actividades de Control que se relacionan con el Cumplimiento de Disposiciones	68
3.4 Aspectos a Revelar en el componente de Información y Comunicación	69
3.5. Aspectos a Revelar en el componente de Supervisión y Monitoreo	70
4 Cuestionario de Control Interno	72
5 Hoja Resumen de Hallazgos	90

## CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSION	93
6.2. RECOMENDACIÓN	94
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	95



## **CONTROL INTERNO AL ALMACEN CENTRAL DE SERVICIOS GENERALES DE LA CORPORACION DEL SEGURO SOCIAL MILITAR**

### **INTRODUCCION**

Una de las modalidades de graduación en la Carrera de Auditoría, es la del “Trabajo Dirigido”; que consiste en trabajos prácticos individuales o conformado por equipos multidisciplinarios, evaluados y supervisados en Entidades Públicas o privadas, encargadas de proyectar o implementar obras y actividades, para lo cual y en base de un temario se proyecta, dirige y fiscaliza bajo la supervisión de un asesor o guía de la institución, siempre y cuando dicha entidad tenga un convenio con la Universidad Mayor de San Andrés. En este caso particular, El Convenio suscrito entre la Universidad Mayor de San Andrés y la Corporación de Seguro Social Militar,

El presente Trabajo Dirigido tiene como propósito evaluar el control existente en el manejo, disposición de materiales y suministros del Almacén Central de Servicios Generales “COSSMIL”, de acuerdo a la normativa, procedimientos vigentes dentro la unidad, en procura de la eficiencia y eficacia de las operaciones-actividades realizadas en la Administración y Control del mencionado Almacén

El trabajo se basa en la aplicación y cumplimiento de las normas legales vigentes, entre las cuales se encuentra la Ley 1178 (SAFCO), las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, concretamente en el Subsistema de Manejo de Bienes y Subsistema de Disposición de Bienes (Decreto Supremo 29190 de 11 Julio de 2007), en el cual se pretende enfocar la implantación y cumplimiento de dichas Leyes y Normas como una herramienta fundamental para la correcta aplicación de las mismas en el Almacén Central de Servicios Generales.



## **CAPITULO I. MARCO INSTITUCIONAL**

### **1. ANTECEDENTES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACION DEL SEGURO SOCIAL MILITAR (COSSMIL).**

#### **1.1. CREACIÓN DE LA CORPORACIÓN**

Mediante Decreto Ley No 11901 de 21 de Octubre de 1974 se crea la Corporación de Seguro Social Militar “COSSMIL”, como una Institución Pública Descentralizada con personalidad jurídica, autonomía técnica, administrativa y patrimonio propio e independiente, para actuar en funciones múltiples, de conformidad con las normas de la Ley de Organización Administrativa del Poder Ejecutivo compatible con la Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas de la Nación. Tiene duración indefinida y su domicilio legal es la ciudad de La Paz, pudiendo establecer filiales en otras localidades del país.

La tuición del Poder Ejecutivo hacia la Corporación del Seguro Social Militar se ejercerá a través del Ministerio de Defensa Nacional, entendiéndose por tuición, la protección y amparo que debe el Estado a esta institución.

La orientación y coordinación técnica dentro del Sistema Boliviano de Seguridad Social será ejercida por el Instituto Boliviano de Seguridad Social -IBSS-.

#### **1.2. MISIÓN**

La Corporación del Seguro Social Militar “ COSSMIL” fue creada para: dar protección de salud de los miembros de las Fuerzas Armadas, sus



esposas e hijos, así como sus familiares y dependientes; preservar la continuidad de sus medios de subsistencia, dotarles de vivienda compatible con la dignidad humana y en general, promover el mejoramiento de su nivel de vida.

### 1.3. VISIÓN

Perfilar a la Corporación como una empresa líder en el sistema de Seguro Social del país, capaz de satisfacer las necesidades de sus asegurados y beneficiarios con relación a salud, vivienda y la continuidad de los medios de subsistencia; basando su accionar en una organización y administración moderna, preactiva, productiva y altamente competitiva, autofinanciando los regímenes deficitarios.

### 1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con una estructura de tipo lineal conformada por los siguientes niveles:

#### a. Nivel Directivo

**Honorable Junta Superior de Decisiones.** Es el órgano de mayor decisión de COSSMIL encargada de fijar su política institucional. Preside el Ministro de Defensa Nacional y está conformada por el Comandante en Jefe de las Fuerzas Armadas de la Nación, el Inspector General de las FF.AA. , el Comandante General del Ejército, el Comandante General de la Fuerza Aérea Boliviana, el Comandante General de la Fuerza Naval Boliviana, el Presidente de la Unión de Militares del Servicio Pasivo, el Presidente de la Asociación de Suboficiales y Sargentos del Servicio Pasivo



## b. Nivel Ejecutivo

**Gerencia General.** Es el encargado de hacer cumplir las resoluciones de la Junta Superior, de la planificación, organización, coordinación, mando y control de todas las actividades de la entidad, apoyado por los Gerentes de Área y asesorado por las Direcciones Nacionales.

## c. Nivel Operativo

**Gerencia de Salud.** Es el encargado de planificar, organizar, programar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades clínicas y técnico-administrativas relacionadas con la salud integral de los asegurados y beneficiarios en todo el país.

**Gerencia de Seguros.** Es la encargada de viabilizar y administrar el Régimen de prestaciones a que tienen derecho los asegurados y sus familiares.

**Gerencia de Vivienda.** Es la encargada de planificar, ejecutar, controlar y supervisar planes, programas y proyectos de vivienda destinados a miembros del servicio activo de las Fuerzas Armadas.

**Gerencia de Finanzas.** Se encargará de supervisar el cumplimiento de las actividades programadas para la elaboración del Movimiento de Almacenes, por parte de todas las áreas involucradas

## 1.5. DEPARTAMENTO DE FINANZAS

### 1.5.1. ANTECEDENTES

El Departamento de Fianzas es una Unidad Operativa dependiente de la Gerencia de Fianzas de la Corporación de Seguro Social Militar “COSSMIL”.



### **1.5.2. MISIÓN**

Asesorar a la Gerencia de Finanzas sobre la administración de los recursos económico financieros a través de la elaboración y análisis de los Estados Financieros de la Corporación de Seguro Social Militar “COSSMIL”

### **1.5.3. VISIÓN**

Lograr que la elaboración y presentación de los estados Financieros de la corporación sean oportunas confiables en su totalidad para la toma de decisiones de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

### **1.5.4. OBJETIVOS**

Realizar correctamente la apropiación contable a las diferentes partidas y rubros presupuestarios y proveer información contable confiable y oportuna a través de los Estados Financieros, para la toma de decisiones de carácter económico de la Corporación.

## **1.6. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS GENERALES**

### **1.6.1. ANTECEDENTES**

El Departamento de Administración de Bienes y Servicios Generales es una unidad operativa dependiente de la Gerencia de Fianzas de la Corporación, donde manejan lineamientos principios que guían todas las actividades de la misma.



### **1.6.2. MISIÓN**

El Departamento de Administración de Bienes y Servicios Generales a través de sus divisiones, proporcionara apoyo técnico administrativo y servicios de abastecimiento a todas las reparticiones de COSSMIL, y regionales a nivel nacional a partir de cualquier momento, de acuerdo a requerimientos y disponibilidades de medios humanos y materiales para coadyuvar el cumplimiento de las actividades de la Corporación.

### **1.6.3. VISIÓN**

Dar cumplimiento al POA seleccionando una adecuada dotación de bienes y servicios al Almacén salvaguardando los mismos mediante administración y distribución de ellos identificando un responsable, almacenando información del flujo de los almacenes.

### **1.6.4. OBJETIVOS**

Satisfacer en todo momento y cuando se requiera bienes y servicios a todas las unidades de la corporación de una manera eficiente y oportuna para el buen uso y manejo de estos bienes.

## **2. UNIDAD CONTROL DE ALMACENES**

### **2.1. ANTECEDENTES**

Frente a la falta de control necesario en el manejo adecuado de los diferentes Almacenes de la Corporación en el ámbito nacional, información e inventarios retrasados y nada confiables, es que la Gerencia General durante el mes de agosto de 1.998 decide crear una



Unidad específica en el control de los movimientos de existencias en los Almacenes, bajo el denominativo de UNIDAD CONTROL DE ALMACENES.

## **2.2. MISIÓN**

La misión de la Unidad Control de Almacenes, es centralizar, revisar, depurar y optimizar la información del movimiento físico valorado de los 33 Almacenes de la Corporación, para que toda esta información sea elevada a Gerencia de Finanzas, con el fin de que esta sea contabilizada, cuyos resultados se encuentren registrados en los Balances semestrales y de fin de gestión

La Unidad Control de Almacenes levantará inventarios sorpresa, semestrales y de fin de gestión de los diferentes almacenes de la Corporación, para regular sus actividades garantizando el manejo adecuado y racional de los mismos, con el fin de cumplir requisitos de fiscalización impuestos por la Corporación y la Ley SAFCO.

## **2.3. VISIÓN**

La Unidad Control de Almacenes sistematiza toda la información necesaria para llevar a cabo el control de la documentación y físico de los almacenes Locales y Regionales, con la implementación de tecnologías de comunicación en línea, para lograr reportes inmediatos de manera de optimizar el empleo de los materiales y suministros como de insumos y particularmente de los fármacos.

## **2.4. RELACIONES DE TUICIÓN**

Por tratarse de una Unidad de Control existe una dependencia funcional con todos los Almacenes de la Corporación en el ámbito nacional,



siendo las unidades sujetas a control los 11 Almacenes Sectoriales y 22 Almacenes Regionales ubicadas en los Departamentos de Bolivia.

Además la Unidad Control de Almacenes depende orgánica y funcionalmente del Departamento de Administración de Bienes y Servicios Generales.

## **2.5. OBJETIVOS**

### **2.5.1. OBJETIVOS GENERALES**

- Posibilitar el control permanente de todos los materiales que ingresan a los Almacenes de la Corporación velando por la correcta administración de los mismos.
- Fiscalizar el movimiento de almacenes a través del levantamiento de inventarios sorpresa, semestrales y de fin de gestión, informando del resultado de las mismas.

### **2.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elevar en forma oportuna el movimiento de almacenes con información confiable al Departamento de Finanzas para su respectivo registro contable.
- Centralizar la información del Movimiento de los 32 Almacenes de la Corporación, a través de la verificación de los documentos de descargo y verificación periódica de las existencias.
- Revisar, procesar y optimizar la información del movimiento de Ingresos y Egresos en los almacenes.



## **CAPITULO II. METODOLIGIA DEL TRABAJO**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A través del análisis y diagnóstico realizado para detectar las causas que sustentan el planteamiento del problema, se determinó que la unidad operativa y apoyo responsable del Almacén, dependiente de la Gerencia Administrativa de COSSMIL no dispone de un adecuado sistema y procedimientos operativos que coadyuve a un eficiente control Interno, en el uso, resguardo y consumo de las existencias en el Almacén.

Por lo expuesto anteriormente se concluye que de continuar las operaciones de la misma forma, existe el riesgo de que la Corporación pueda incurrir en el uso de materiales y suministros sin contar con controles operativos que permitan una adecuada administración, pudiendo causar daños económicos a la Corporación.

### **2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

El actual Control Interno existente no garantiza el cumplimiento efectivo y eficaz en la administración del Almacén Central de Servicios Generales, puesto que no se cuenta con adecuados procedimientos para la administración y salvaguarda de las existencias, inherentes a la contratación, manejo y disposición que eviten pérdidas y daños económicos.

Se realiza un examen constructivo y un diagnóstico amplio de las actividades operacionales del Almacén Central, tomando en cuenta la Evaluación y Control de Administración de materiales y suministros, desde un punto de vista objetivo a fin de comparar los logros obtenidos con los objetivos, planes, políticas del Almacén.



La correcta aplicación de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios y de los instrumentos de control interno incorporados, es un factor preponderante para lograr la eficiencia del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.

### **3. JUSTIFICACION**

#### **3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La propuesta de este trabajo va dirigida a la evaluación del grado de implantación de la Ley 1178 SAFCO, Sistema de Administración de Bienes y Servicios SABS sobre la base de los subsistemas, sus reglamentos y demás disposiciones legales.

La justificación teórica trata de conocer el cumplimiento de la Ley respecto a la implantación de los manuales y reglamentos específicos debidamente aplicados para una adecuada administración del Almacén Central de Servicios Generales con el objeto de lograr eficiencia y eficacia de las operaciones.

El propósito fundamental del presente trabajo es mejorar los grados de eficiencia y eficacia en cuanto a lo que respecta la adecuada administración de los almacenes generales mediante la correcta utilización del control interno tanto para los ingresos y salidas de insumos.

Por lo tanto estará basado en normas y reglamentos tanto internos como generales para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios. Este hecho ocasionara que tanto los sistemas de control interno como los procedimientos de control identifiquen las debilidades de un buen manejo.



### **3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Para obtener información necesaria y suficiente a fin de cumplir con los objetivos de estudio se accede a empleo de técnicas e instrumentos de trabajo como: observación, inspección, verificación y análisis documental.

### **3.3. JUSTIFICACIÓN PRACTICA**

Con la ejecución de evaluación al Control Interno del Sistema de Administración de Bienes y Servicios al Almacén Central de Servicios Generales COSSMIL, se contribuirá a efectuar un control en procura de la eficiencia de las operaciones que se realiza dentro la unidad.

El resultado del trabajo se manifiesta en la implementación de la verificación del Control Interno, para la verificación y comprobación del grado de cumplimiento de las operaciones administrativas, y la aplicación de manuales y procedimientos referentes al manejo y disposición de materiales y suministros.

## **4. DETERMINACION DE OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

El presente trabajo tiene por objetivo evaluar el Control Interno vigente en el Almacén Central de Servicios Generales “COSSMIL”, para poder emitir una opinión respecto al grado de implantación y cumplimiento de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios aplicables al Almacén, basados en los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental y la Ley 1178 SAFCO emitidas por la Contraloría General de la República, y establecer criterios que permitan una adecuada administración del Almacén, en términos de eficiencia, eficacia y



economía de las operaciones implantando medidas correctivas, comunicadas a través de un informe, con el propósito de coadyuvar al logro de las metas y objetivos de la Corporación.

#### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar mecanismos de control interno que existen en el Control y la disposición de los productos del Almacén.
- Evaluar el grado de aplicación y cumplimiento de las normas y procedimientos en la administración y disposición de las existencias en el Almacén Central de Servicios Generales COSSMIL
- Controlar las operaciones y procedimientos relativos al ingreso, recepción, identificación, codificación, almacenamiento, asignación de espacios, custodia, protección, distribución, medidas de salvaguarda, registro y uso de las existencias.
- Verificar la administración y disponibilidad de los materiales y suministros en el Almacén.
- Obtener evidencia eficiente y competente sobre la base del análisis de documentación existente en el Almacén Central de la Corporación
- Comprobar la existencia y difusión de Manuales de Funciones, Manuales de procedimientos y otro tipo de disposiciones internas para el manejo y disposición de materiales y suministros, verificar si dicha normativa se encuentra actualizado y cumple con las disposiciones legales vigentes.

#### **5. ALCANCE DEL TRABAJO**

La revisión se efectuó sobre la base de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, Manual de Procedimientos de Almacenes y disposiciones complementarias, mismas que se aplicaran al Almacén Central "COSSMIL" a través del cumplimiento de los controles internos y la legalidad de



las operaciones efectuadas entre el 1º de Julio de 2007 al 31 de diciembre de 2007.

## 6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

El trabajo se realiza siguiendo el método deductivo que va de datos generales conocidos resultado de operaciones realizadas, aceptados como validos, llegando a un análisis de hechos particulares desconocidos. Ya que a partir del análisis de un sistema de estudio se revisará cada uno de los subsistemas y componentes que lo integran, así también los documentos legales para obtener el resultado que permita ver la eficacia y eficiencia de las operaciones desarrolladas dentro el Almacén Central de Servicios Generales los cuales nos permitirán sacar conclusiones emergentes de dicha evaluación.

Además se utilizó el método descriptivo que tiene como objetivo indagar la incidencia y valores en que se manifiesta una o más variables, porque de modo general pretende ver cuáles son los problemas críticos que influyen en las operaciones de control manejo y disposición de materiales y suministros en el Almacén. A través de la aplicación de este método, se medirá el grado de cumplimiento de normas y disposiciones en actual vigencia cuyo propósito es promover la eficiencia y eficacia en el desarrollo de actividades operativas.

Las técnicas para la recolección de la obtención de evidencia para la evaluación del Control Interno

- Inspección.- Examen de registros y documentos.
- Observación.- Presenciar procesos y procedimientos.
- Análisis de Documentación.-Confrontarla con la normativa legal y vigente



La ejecución del trabajo de campo se efectuara de acuerdo al Sistema de Control Interno, se considera para la evaluación, la verificación de la implantación de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental, Manual de Funciones y Manual de procedimientos correspondientes, al manejo, disposición y la salvaguardia de los materiales y suministros dentro el Almacén Central de COSSMIL. Asimismo se considerara la verificación de capacitación al personal sobre el manejo y disposición de los bienes, además la elaboración de informes y descargos mensuales a instancias superiores para su control.

## **7. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN**

### **7.1. FUENTES PRIMARIAS**

Se emplearan como medio de recolección de información las siguientes fuentes:

- Normas, reglamentos, manual de procedimientos de almacenes generales.
- Manual de funciones, documentación generada y facilitada por funcionarios de la institución.
- La recopilación de datos primarios se realizo aplicando las técnicas de Indagación, Inspección, Confirmación, Observaciones, Cuestionarios de Control Interno, Flujo gramas y Entrevistas al personal profesional y operativo de la unidad.

### **7.2. FUENTES SECUNDARIAS**

Se utilizara información recopilada de terceras personas como ser textos, revistas y otros relacionados con el trabajo a desarrollar.



Entre las principales fuentes secundarias utilizadas son:

- Ley 1178 de Administración y control Gubernamental del 20 de julio de 1990.
- D.S. 25964 Normas Básicas del S.A.B.S.
- D.S. 27328 Procesos de contratación de Bienes, Obras, servicios generales y consultoría.
- Manual de evaluación de control interno de la Contraloría General de la República.
- Manual de instructivos de la Contraloría General de la República.
- Textos y publicaciones especializadas.



## **CAPITULO III. MARCO REFERENCIAL**

### **1. BASES CONCEPTUALES**

#### **1.1. ADMINISTRACIÓN**

La palabra administración viene del latín ad (dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro; esto es, prestación de un servicio a otro. Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una radical transformación. La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos. <sup>1</sup>

#### **1.2. CONTROL**

Es un conjunto integrado de actos y operaciones tendientes a identificar la realidad o sea los resultados examinados compararlos con un modelo preestablecido a fin de corregir mejorar y formular nuevos planes, conforme a ese modelo, finalmente adecuar a los fines del desarrollo integral.<sup>2</sup>

#### **1.3. MANUALES**

Es un documento elaborado sistemáticamente que indicara las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberían ser realizadas ya sea conjunta o separadamente.

---

<sup>1</sup> Idalberto Chavenato, "Introducción a la Teoría General de la Administración", Editorial Mc Graw Hill, Colombia 1999, Pág. 8

<sup>2</sup> Enciclopedia, Diccionario de Contabilidad y Finanzas



## 1.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información en una organización, estos constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre si para la realización de una función actividad o tarea especifica de una organización.

## 1.5. CONTROL CLAVE

Es aquel que reúne dos condiciones:

- Siempre que funcione bien, coadyuvará a que el sistema o ciclo de transacciones produzca información oportuna y confiable y/o ayude a evitar o detectar oportunamente errores o irregularidades importantes.
- Proporcione al auditor satisfacción de auditoria relevante, en relación con los objetivos de la auditoria frente a otros controles o procedimientos que ejecute la entidad. La identificación y selección de controles clave, es un proceso de raciocinio y comprensión del sistema de información de contabilidad y control.<sup>3</sup>

## 1.6. CONTROL INTERNO

El Control Interno, constituye un proceso compuesto por una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión, integradas a los procesos básicos de la misma e incorporados a la

---

<sup>3</sup> Enciclopedia, Diccionario de Contabilidad y Finanzas



infraestructura de la organización, bajo la responsabilidad de su consejo de administración y su máximo ejecutivo

### **1.7. SISTEMA**

Un sistema es un conjunto de componentes o partes que tienen un orden preestablecido y armónico y que se interrelacionan e interaccionan entre sí a fin de lograr objetivos comunes”.<sup>4</sup>

### **1.8. SIGA (SISTEMA INTEGRADO GUBERNAMENTAL ADMINISTRATIVO)**

“Es un sistema que tiene como función principal automatizar la administración de la Corporación, teniendo como función el manejo de contabilidad, presupuestos, almacenes, caja, prestamos de seguros, activos fijos, Capitalización Individual, POA”.

### **1.9. ALMACÉN**

Son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía.

La formulación de una política de inventario para un departamento de almacén depende de la información respecto a tiempos de adelantes, disponibilidades de materiales.

### **1.10. INVENTARIOS**

Los sistemas de control que las empresas realizan sobre el tráfico de las existencias pueden diferenciarse en el control llevado administrativamente y el realizado periódicamente mediante el recuento

---

<sup>4</sup> (Contraloría General de la República, Compendio Didáctico de la Ley N° 1178, Año 2001, Pág. 12)



físico, que son conocidos como inventarios permanentes y periódicos respectivamente.

#### **a) Inventario Permanente**

“Supone el control de entradas y salidas tanto en unidades físicas como por su valor, de forma administrativa a través de unos registros de entradas y salidas. Este sistema de control abre la posibilidad a la aplicación de un conjunto de técnicas, como el establecimiento de un control de rotura de stocks a partir del propio inventario, que sin duda mejora la gestión de estos bienes. Las aplicaciones informáticas han permitido el desarrollo del inventario permanente que, como resulta evidente, exige unos medios superiores que el inventario físico”.

#### **b) Registro de Inventarios**

Registros de inventarios son aquellos documentos físicos o electrónicos que reflejan las cantidades de productos que la empresa tiene disponible, comprometido, ordenado o en proceso.

### **1.11. TOMA DE INVENTARIOS**

Es un control físico de existencias o levantamiento de los inventarios, será una herramienta de apoyo que permitirá al sistema contable registrar datos físicos valorados reales.

### **1.12. EFICACIA**

Es la capacidad que tiene un sistema de asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos.<sup>5</sup>



### **1.13. EFICIENCIA**

Es habilidad de alcanzar objetivos empleando la mínima cantidad de recursos posible.<sup>6</sup>

### **1.14. EVALUACIÓN**

Proceso mediante el cual se estudia la lógica en el diseño de un programa, la forma en que se administra y principalmente los resultados e impactos del mismo. El propósito de la evaluación es establecer si en la forma en que está diseñada cierta actividad, es factible alcanzar los objetivos y metas previstos.<sup>7</sup>

### **1.15. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Es una serie de políticas y procedimientos (Controles Internos) adoptados por la entidad para ayudar al cumplimiento de los objetivos administrativo de asegurar, en la medida de lo posible, la ejecución ordenada y eficiente de las actividades, incluyendo la sujeción a las políticas administrativas, secreción de funciones, la exactitud e integridad de los registros contables y la prevención oportuna de información financiera contable.

El Control Interno se desprende básicamente de lo siguiente:

- ❖ Obtener información financiera, administrativa correcta confiable y oportuna.
- ❖ Proteger todos los recursos de la organización
- ❖ Prevenir, detectar, corregir errores, fraudes, robos y otras amenazas en forma oportuna y efectiva.

<sup>6</sup> Auditoria Operacional, Rubén Centellas España

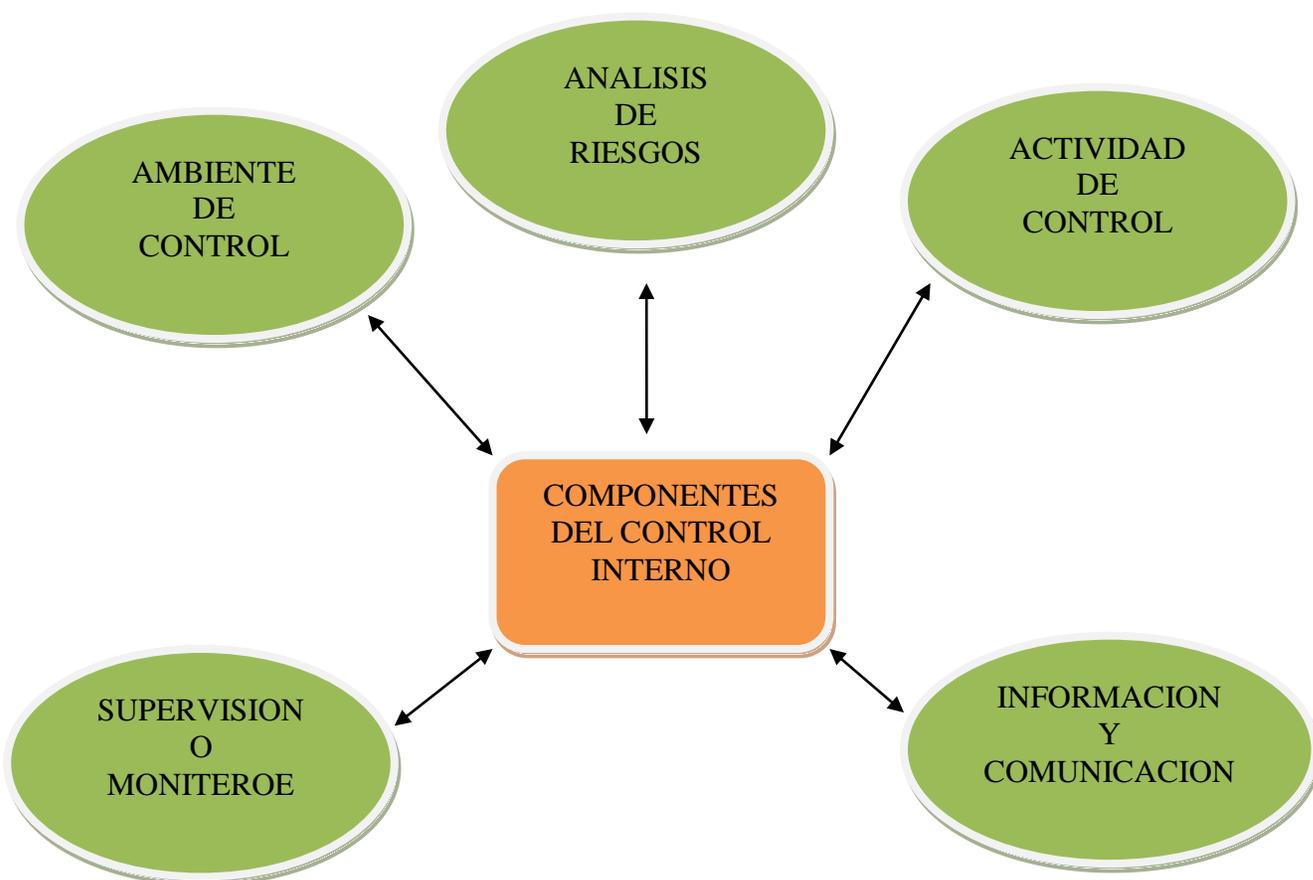
<sup>7</sup> Auditoria Operacional, Rubén Centellas España



- ❖ Estimular la adhesión del personal el cumplimiento de las políticas de la organización.

### 1.16. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Los elementos sobre los cuales se basa el sistema de control interno deberán ser amplios para cubrir todo el contexto de la entidad



### 1.17. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

El sistema de Administración de Bienes y Servicios (SABS) es el conjunto de normas de carácter jurídico, técnico y administrativo, que regulan en forma interrelacionada con los otros sistemas de



administración y control de la Ley N° 1178, la contratación, manejo y disposición de bienes y servicios de las entidades públicas.<sup>8</sup>

Las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, tienen como objetivos:

- a) Establecer los principios, normas y condiciones que regulan los procesos de administración de bienes y servicios y las obligaciones y derechos que derivan de éstos, en el marco de la Ley N° 1178.
- b)** Establecer los elementos esenciales de organización, funcionamiento y de control interno, relativos a la administración de bienes y servicios, desde su solicitud hasta la disposición final de los mismos.

---

9 (Contraloría General de la República, Compendio Didáctico de la Ley N° 1178, Año 2001, Pág. 89)



## **CAPITULO IV. MARCO LEGAL**

### **1. LEY 1178 (SAFCO) LEY DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL**

La ley 1178 de administración y control gubernamental, comúnmente es conocida como la ley SAFCO es un disposición legal promulgada el 20 de julio de 1990, comprende 8 capítulos y 55 artículos que determinan conceptos y criterios fundamentales de administración y control que deben ser aplicadas en todas las entidades del sector público.

### **2. OBJETIVO DE LA LEY**

La ley de Administración y Control Gubernamental persigue principalmente desarrollar y consolidar un estado de derecho, garantizando para ello la eficacia y eficiencia del sector público.

### **3. NATURALEZA DE LA LEY**

SE dice que la ley tiene carácter principista, permitiendo así a los administradores y a las entidades, establecer su normatividad y su reglamentación interna.

Tiene carácter instrumental porque la ley 1178 es considerada un instrumento para llevar a cabo el logro de las políticas públicas, se lo considera como un insumo para que de esa manera a cada entidad en función de su naturaleza, objetivos y actividades establezca su reglamentación específica.



#### **4. FINALIDADES DE LA LEY**

Lograr la administración eficaz y eficiente de los recursos públicos

Para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, objetivos, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del sector público, las entidades públicas deben programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y uso de los recursos del Estado.

Generar información que muestre con transparencia de la gestión.

Significa producir información útil oportuna y confiable en todos los niveles de la administración pública, para una racional toma de decisiones y un efectivo control del logro de los objetivos.

Lograr que todo servidor público asuma plena responsabilidad por el desempeño de sus objetivos.

Todo servidor público, sin distinción de jerarquía, debe rendir cuenta no solo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados, sino también de la forma y resultado de su aplicación.

#### **5. AMBITO DE APLICACIÓN**

Es aplicable en todas las entidades del sector público en el nivel central, departamental y local y toda persona jurídica en la cual el estado tenga la mayoría de patrimonio.

#### **6. SISTEMAS QUE COMPONEN LA LEY**

Son ocho los sistemas que regula la ley 1178 y están agrupados por actividades de la siguiente manera:



## 6.1. PARA PROGRAMAR Y ORGANIZAR LAS ACTIVIDADES

- a) **Sistema de programación de operaciones.** Conjunto de normas y procesos que establece el programa de operaciones anual de las entidades, en el marco de los planes de desarrollo nacional, departamental y municipal.
  
- b) **Sistema de Organización Administrativa.** Conjunto ordenado de normas, criterios y metodología, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.
  
- c) **Sistema de presupuesto.** Conjunto de ordenado y coherente de principios, políticas, normas, metodologías y procedimiento utilizados en cada uno de los subsistemas, para el logro de objetivos y metas del sector publico.

## 6.2. PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS

- a) **Sistema de Administración de Personal.** Conjunto de normas, procesos y procedimientos, sistemáticamente ordenados, que permiten la aplicación de las disposiciones en materia de administración de personal.
  
- b) **Sistema de Administración de Bienes y Servicios.** Conjunto de normas de carácter jurídico, técnico y administrativo, que regula en forma interrelacionada con los otros sistemas de administración y control, sobre la contratación, manejo y disposición de bienes y servicios de las entidades públicas.

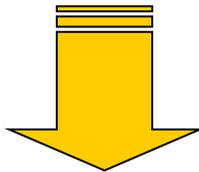


- c) **Sistema de Tesorería y Crédito Público.** Encargada de manejar los ingresos, el financiamiento o crédito público y de programar los compromisos, obligaciones y pagos para ejecutar el presupuesto de gastos.

### 6.3. PARA CONTROLAR LA GESTIÓN DEL SECTOR PUBLICO

- a) **Control Gubernamental.** Integrado por el control interno y el control externo posterior. Conjunto de principios, normas y procedimientos técnicos, que permiten el registro sistemático de las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales de las entidades del sector público en un sistema común, oportuno y confiable con el objeto de brindar información oportuna para la toma de decisiones de los administradores.

#### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (SABS)

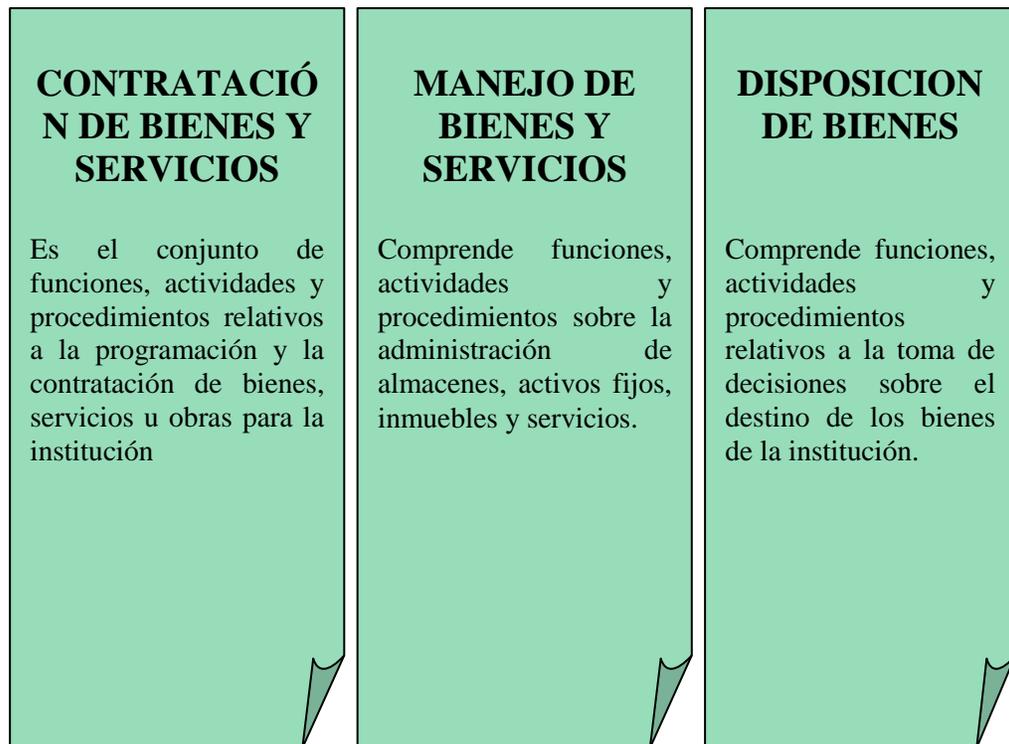
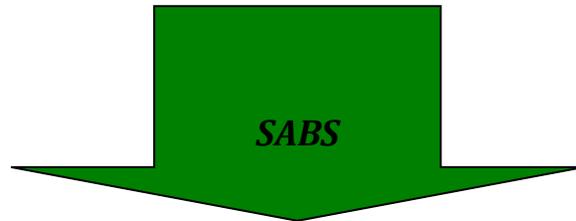


- ✓ Sirve de apoyo a la organización en su conjunto.
- ✓ Establece formas eficientes de contratación, manejo y disposición de bienes y obras.
- ✓ Los sub componentes tiene como objetivo satisfacer las necesidades de bienes, servicios y obras.
- ✓ Procura que los bienes y servicios a contratar satisfagan las necesidades para los que han sido adquiridos y que estos sean puestos en el tiempo estimado y lugar solicitado.



## COMPONENTES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:

Los componentes son:





## **7. ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES SEGÚN DECRETO 25964 NORMAS BASICAS DEL SISTEME DE ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS DEL 21 DE OCTUBRE DE 2000**

### **Art. 96 Concepto**

La administración de almacenes, es la función administrativa que comprende actividades y procedimientos relativos al ingreso, registro, almacenamiento, distribución, medidas de salvaguarda y control de los bienes de consumo en la entidad pública.

### **Art. 97 Objetivo**

La administración de almacenes tiene por objetivo optimizar la disponibilidad de bienes de consumo, el control y sus operaciones y la minimización de los costos de almacenamientos.

### **Art. 99 Organización**

I. Una almacén es un área operativa de la unidad administrativa, que debe tener un solo responsable de su administración.

II. Cada entidad organizará el número necesario de almacenes, en función de las características técnicas y cualidades de los bienes.

La entidad creará sub almacenes cuando exista un proceso de desconcentración, separación física de sus unidades y alta rotación de bienes susceptibles de almacenamiento, si fuera necesario, debiendo contar con un responsable de su administración y funcionamiento, quien responderá ante el jefe de almacén.



- III. Los almacenes y sub almacenes deberían estar especialmente diseñados y habilitados para facilitar el ingreso y reposición de bienes, procurar condiciones de seguridad, armonizar la asignación de espacios según las características de los bienes, simplificar sus operaciones, facilitar la manipulación y el transporte.
- IV. En función del volumen, complejidad y características técnicas de los bienes que administra, un almacén deberá contar con personal operativo calificado.
- V. En cada entidad la Unidad Administrativa desarrollará procedimientos y/o instructivos para la administración de almacenes.

#### **Art. 100 Recepción**

- I. La primera fase del ingreso de bienes a la entidad es la recepción. Toda recepción de bienes estará basada en documentos que autoricen su ingreso, emitidos por autoridad competente, o respaldados por la solicitud de sus adquisiciones.

La recepción comprende las siguientes tareas:

- a) El cotejamiento de la documentación pertinente con lo efectivamente solicitado por la entidad;
- b) La verificación de la cantidad y de los atributos técnicos, físicos, funcionales o de volumen de los bienes.

- II. Algunos bienes podrán ser recepcionados en almacenes para ser sujetos a verificación, únicamente cuando:

- a) Su inspección demande un tiempo prologando.
- b) Su verificación exija criterio técnico especializado.
- c) Cuando las condiciones contractuales así lo determinen.



Acto que permitirá comprobar que lo recibido es lo efectivamente demandado en términos de calidad y cantidad.

III. La Unidad Administrativa debe establecer el tiempo que demandará la verificación, haciendo conocer este plazo al proveedor.

### **Art. 101 Responsabilidad de Recepción**

I. La recepción de bienes de consumo será realizada por:

a) El responsable de almacenes, cuando se trate de compras menores, salvo en caso en que la compra necesite a verificación técnica de un servidor público de la unidad solicitante o de algún profesional especializado.

b) La comisión de recepción de bienes, cuando se trate de compras por Invitación o Licitación Pública, nacional o internacional, conformada de acuerdo al artículo 33 de las presentes Normas Básicas.

II. Cuando el responsable de almacenes o la comisión de recepción expresen su conformidad con los bienes entregados por el proveedor, elaboraran el documento de la recepción oficial de bienes.

III. Si lo bienes de consumo deben ser recepcionados en lugar distinto al del almacén, estos podrán ser entregado en el lugar de destino a la unidad solicitante con la participación de la comisión de recepción o responsable de almacenes, debiendo cumplir con el procedimiento de recepción, ingreso y entrega de bienes.

### **INGRESO.**

I. Recepcionados los bienes, el responsable de almacenes realizara el registro de ingreso a almacenes, adjuntado la siguiente documentación:

a) Documento de recepción oficial del bien emitido por la entidad.



b) Documento de compra que podrá ser: orden de compra, nota de adjudicación, contrato; o documento de convenio de donación o transferencia.

c) Nota de remisión.

Asimismo, enviara copia del documento de recepción oficial de bienes al área contable de la entidad.

II. Todo ingreso de bienes al almacén debe estar debidamente registrado.

### **IDENTIFICACIÓN.**

La identificación consiste en la denominación básica asignada a cada bien y su descripción de acuerdo a sus características propias, físicas y/o químicas, dimensión y funcionamiento y otras que permita su discriminación respecto a otros similares o de otras marcas.

### **CODIFICACIÓN.**

- I. La codificación de los bienes consiste en asignar un símbolo a cada rubro de bienes o materiales para permitir:
  - a) Su clasificación
  - b) Su ubicación y verificación
  - c) Su manipulación
- II. La codificación de los bienes de consumo existentes en almacenes se basara en normas nacionales vigentes y en su ausencia, en normas internacionales.

### **CLASIFICACIÓN.**

- I. Para facilitar su identificación y su ubicación, los bienes se clasificaran en grupos de características afines. Estas características pueden ser: volumen,



peso, aspecto, composición química, frecuencia de rotación, grado de peligrosidad, etc.

II. La clasificación servirá para organizar su almacenamiento, según compartan características iguales, similares o sean complementarios.

## **CATALOGACIÓN.**

La catalogación consiste en la elaboración de listas de bienes codificados y clasificados según un orden lógico. Las entidades públicas deberán mantener catálogos actualizados de sus bienes de consumo, que faciliten la consulta y control de los materiales y sus existencias.

## **ALMACENAMIENTO.**

El almacenamiento tiene por objetivo facilitar la conservación, manipulación, salvaguarda y entre de los bienes que ingresan al almacén. Estas operaciones se realizarán tomando en cuenta lo siguiente:

- Clasificación de bienes.
- Asignación de espacios
- Disponibilidad de instalaciones y medios auxiliares
- Uso de medios de transporte: equipo motorizado, no motorizado
- Conservación.
- Seguridad.

## **ASIGNACIÓN DE ESPACIOS.**

Con el propósito de facilitar la recepción y la entrega del bien se asignarán espacios a los bienes de acuerdo a uno o más de los siguientes criterios:



- a) Según la clase del bien.
- b) Según la velocidad de su rotación.
- c) Según su peso y su volumen.

Cualquier sea el criterio adoptado, la asignación de espacios debe facilitar la recepción y la entrega del bien.

## **SALIDA DE ALMACENES.**

- I. Es la distribución o entrega física de los bienes, que implica:
  - a) Atender las solicitudes de bienes.
  - b) Comprobar que la calidad, cantidad y características de los bienes a entregar corresponden a los solicitado.
  - c) Utilizar técnicas estándar para empacar y rotular los bienes, en función de sus características y su destino.
  - d) Registrar la salida de bienes de almacén.
- II. La salida de un bien necesariamente debe estar respaldada por un documento con autorización escrita por autoridad competente o que la unidad administrativa establezca previamente como suficiente, el mismo que permita establecer la cantidad y condiciones del bien entregado, identificar a su receptor, constatar la conformidad de la entrega y conocer su destino.

## **8. REGISTRO DE ALMACENES.**

- El registro tiene por objeto facilitar el control de las existencias y el movimiento de bienes en almacén, permitiendo tomar decisiones sobre adquisiciones, disposición de bienes, bajas y otros.
- Los almacenes deberán contar con registros de entrada, de almacenamiento y de salida, de todos y cada uno de los bienes



existentes en el almacén, utilizando los documentos necesarios, los mismos que deberán generar inventarios.

## **9. GESTION DE EXISTENCIAS.**

La gestión de existencias tiene por objeto prever la continuidad del suministro de bienes a los usuarios de la entidad y evitar la interrupción de las tareas para las cuales son necesarios.

- a) Cada entidad debe adoptar políticas y técnicas, para determinar la cantidad económica de existencias y de reposición.
- b) Cada entidad utilizará la técnica de inventarios más apropiada al tipo de bien o grupo de ellos.

## **10. MEDIDAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

El responsable de la Unidad Administrativa debe considerar las normas y reglamentos existentes y desarrollar los procedimientos y/o instructivos específicos de higiene y seguridad industrial para la prevención de probables accidentes originados por el grado de peligrosidad de los bienes y las condiciones de su almacenamiento. Para el efecto, se debe considerar los siguientes aspectos mínimos:

- a) Facilidad para el movimiento de los bienes en el almacén.
- b) Señalización para el tránsito y transporte.
- c) Condiciones ambientales de ventilación, luz, humedad y temperatura.
- d) Asignación de espacios protegidos para sustancias peligrosas.
- e) Utilización de ropa y equipo de seguridad industrial.
- f) Adopción de programas de adiestramiento en seguridad industrial.
- g) Determinación de medidas de emergencia en casos de accidentes.
- h) Adopción de medidas contra incendios, inundaciones, etc.
- i) Adopción de medidas de primeros auxilios.



## 11. MEDIDAS DE SALVAGUARDA

i. La salvaguarda comprende actividades de conservación y protección para evitar daños, mermas, pérdidas y deterioro de las existencias, así como para lograr la identificación fácil, segura y el manipuleo ágil de los bienes.

i.e. Las medidas de salvaguardia tienen los propósitos de :

- a) Implantar procedimientos para la custodia, guarda de las existencias y uso de instalaciones auxiliares y medios físicos.
- b) Implantar medidas físicas y fortalecer las medidas de control, para que los bienes no sean ingresados, movidos internamente, ni retirados sin la autorización correspondiente.
- c) Establecer criterios para la contratación de seguros que fortalezcan las medidas de seguridad física e industrial.
- d) Definir criterios para establecer fianzas y pólizas de fidelidad para el responsable de almacenes.
- e) Establecer y difundir procedimientos y/o instructivos específicos de seguridad industrial, en función de las normas establecidas.

Para contribuir a estos propósitos se deberá:

- a) Solicitar la contratación de seguros contra robos, incendios pérdidas, siniestros y otros.
- b) Realizar la inspección periódica a instalaciones.
- c) Realizar la toma de inventarios físicos periódicos.

### PROHIBICIONES.

El responsable de almacenes, está prohibido de:

- a) Mantener bienes en almacenes sin haber regularizado su ingreso.
- b) Entregar bienes sin documento de autorización emitido por la instancia competente.
- c) Entregar bienes en calidad de préstamo.



d) Usar o consumir los bienes para beneficio particular o privado.

## 12. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

La Contraloría General de la República, como Órgano Rector del Sistema de Control Gubernamental, evaluará el control interno de acuerdo con los establecidos en los siguientes artículos:

**Ley 1178 Art. 23º.-** “... La Contraloría General de la República emitirá las normas básicas del control interno y externo, evaluará la eficacia de los sistemas de control interno; realizará y supervisará el control externo y ejercerá la supervigilancia normativa de los sistemas contables del Sector Públicos a cargo de la Contaduría General del Estado del Ministerios de Finanzas. En igual forma promoverá el establecimiento de los sistemas de contabilidad de control interno; y conducirá los programas de capacitación y especialización de servidores públicos en el manejo de los sistemas de que trata esta Ley.”

**D.S. 23215 Art. 3º.-** “... inciso d) evaluar la eficacia del funcionamiento de los sistemas administrativos, información y control interno;  
Inciso e) ejercer el control externo posterior, así como reglamentar y supervisar su ejercicio;...”

**D.S. 23215 Art. 31º.-** “La Contraloría General de la República, las unidades de auditoría o de auditoría interna de las entidades que ejercen tuición y la firmas o profesionales independientes contratados en apoyo al control externo posterior, evaluarán la eficacia de los sistemas operativos, de administración, información y de las técnicas y procedimiento de control interno incorporados en ellos, para mejorar la eficacia de dichos sistema así como la respectiva normatividad básica o secundaria y para determinar la naturaleza y alcance de la programación de cada auditoria.”



De acuerdo con los artículos mencionados precedentemente, tanto los auditores internos como los externos evaluarán el control interno para las siguientes actividades:

- Determinar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos.
  
- Programar el enfoque de las auditorias, es decir, establecer la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos aplicables.
  
- Determinar la eficacia del proceso de control interno.



## **CAPÍTULO V. MARCO PRÁCTICO**

### **1. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

#### **1.1 CONCEPTO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

La evaluación del control interno es un proceso ejecutado por auditores internos y externos para la determinación de su eficacia o para programar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos del objeto de la auditoría a realizar.

Cabe recordar que la eficacia del Control Interno constituye una opinión vertida en función de la evaluación del proceso del control interno en un momento dado e implica la existencia de una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad auditada, realizados con las siguientes categorías:

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

La eficacia de la característica principal del control interno que puede ser determinada sobre cada una de los objetivos antes mencionados o el conjunto de ellos en función a una evaluación integral del proceso del control interno.

La metodología para la evaluación del control interno comprende dos fases. La primera de ellas procura obtener un entendimiento y comprensión suficiente sobre el diseño del control interno. La segunda fase se desarrolla para probar la operatividad o cumplimiento de dicho diseño.



## **1.2 EJECUTORES DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

En la evaluación del control interno deberá ser realizada por los auditores de las organizaciones de auditoría. Al respecto la Ley 1178 establece las actividades que realizarán la auditoría interna y externa en esta institución ya que corresponde al sector público.

### **1.2.1. PARTICIPANTES Y SUS RESPONSABILIDADES**

Todo el personal tiene alguna responsabilidad sobre el control. La gerencia es la responsable del sistema de control y debe asumir su propiedad.

Los Ejecutivos Financieros tienen un papel importante en la forma en que la gerencia ejercita el control, no obstante que todo el personal es responsable de controlar sus propias áreas. De igual manera, el Auditor Interno contribuye a la marcha efectiva del sistema de control, sin tener responsabilidad directa sobre su establecimiento y mantenimiento.

En ambos casos aportan información útil acerca del nivel de calidad del sistema de control y cómo mejorarlo. El Departamento de Administración y el Departamento de auditoría vigilan y dan atención al sistema de control interno.

Otras partes externas, como son los Auditores Independientes y distintas autoridades, contribuyen al logro de los objetivos de la organización y proporcionan información útil para el control interno. Ellos no son responsables de su efectividad, ni forman parte de él, sin embargo aportan elementos para su mejoramiento.



Internamente las responsabilidades sobre el control corresponden conforme a los siguientes:

El departamento de administración establece no sólo la misión y los objetivos de la organización, sino también las expectativas relativas a la integridad y los valores éticos.

**Gerencia:** Debe asegurar que existe un ambiente propicio para el control.

### **La Dirección General de Planificación y Dirección de Auditoría Interna**

- Entre otras cosas, apoyan la prevención y detección de reportes financieros fraudulentos.
- Es el órgano que no sólo tiene la facultad de cuestionar a la gerencia en relación con el cumplimiento de sus responsabilidades, sino también asegurar que se tomen las medidas correctivas necesarias.
- Contribuye cumpliendo con la responsabilidad de evaluar la consistencia de los presupuestos con los planes operativos.
- A través del examen de la efectividad y adecuación del sistema de control interno y mediante recomendaciones relativas a su mejoramiento.



## **La Dirección General de Asuntos Administrativos y la Dirección de Asuntos Jurídicos**

- Llevando a cabo la revisión de los controles y otros instrumentos legales, con el fin de salvaguardar los bienes de la empresa.
- Mediante la ejecución de las actividades que tiene cotidianamente asignadas y tomando acciones necesarias para su control También siendo responsable de comunicar cualquier problema que se presente en las operaciones, incumplimiento de normas o posibles faltas al código de conducta y otras violaciones.

**AUTORIDADES (Ejecutivas/Legislativas):** Participan mediante el establecimiento de requerimientos de control interno, así como en el examen directo de las operaciones de la Organización, haciendo recomendaciones que lo fortalezcan.

### **1.3. RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE AUDITORÍA CON LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG) requieren estudios y evaluaciones o comprensiones del control interno en la etapa de planificación, de acuerdo con la naturaleza de la auditoría. En estos casos, el auditor gubernamental concentrará sus esfuerzos en la actividades de control que se relacionan con el objeto de auditoría. No obstante, evaluará también la influencia de los otros cuatro componentes del control interno sobre dicha actividades.

Las entidades públicas deben contar con sistemas que tenga incorporados instrumentos idóneos de control interno, a fin de favorecer el cumplimiento



de sus metas y objetivos, provean la emisión de información financiera y confiable, que coadyuve a la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones, el cumplimiento de la normativa y la protección adecuada y activos y recursos, incluyendo acciones tendiente a la detección y disuasión de fraudes y otras irregularidades.

Por lo tanto, la auditoría para determinar la eficacia del proceso de control interno tiene por objeto examinar evaluar la calidad y suficiencia de los controles establecidos con la entidad para el funcionamiento adecuado de los sistemas administrativos y operativos. El deberá formarse opinión e informar acerca de la eficacia del proceso de control interno, informando las deficiencias detectadas y recomendando las propuestas para su mejoramiento.

Es importante señalar que, a diferencia de otras auditorías donde el conocimiento del control interno es un medio para su conclusión, para la auditoría del proceso de control interno, la opinión y las recomendaciones a efectuar para el logro del funcionamiento adecuando del mismo, será el objeto principal de la labor.

La auditoría del proceso de control interno debe aplicar procedimiento tendientes a analizar y comprobar el funcionamiento de todos sus componentes: a) Ambiente de control, b) Evaluación de riesgos, c) Actividades de control, d) Información y comunicación, e) Supervisión.

La garantía razonable es el aspecto clave que caracteriza la opinión del nivel de eficacia. El control interno está influenciado fundamentalmente por las personas que los ejecutan y sus decisiones y conductas pueden variar en cuanto a su adecuación y efectividad; por lo tanto, la calificación de la eficacia es válida exclusivamente para el momento en que se emite.



Cabe destacar que el nivel de eficacia del proceso de control interno constituye un juicio subjetivo que trasciende mediante una opinión sobre la base del funcionamiento de los componentes de dicho proceso para el logro de los objetivos de la entidad.

#### 1.4. INTERVENCIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL (NAG) A LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Seguidamente se mencionan las particularidades que se incluyen en las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG) respecto del control interno:

##### **Auditoría financiera**

NAG 223.01.- “La tercera norma de auditoría financiera establece que debe efectuarse un estudio y una evaluación apropiados del control interno, como base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.”

NAG 223.05.- “El estudio y evaluación del control interno incluye dos fases:

- a) **Conocimiento y comprensión** de los procedimientos establecidos en la entidad, al término del cual, el auditor gubernamental debe ser capaz de hacer una evaluación preliminar presumiendo un satisfactorio cumplimiento del control interno.
- b) **Comprobación** de que los procedimiento relativos a los controles internos están siendo aplicados tal como fueron observados en la primera fase, con el propósito de determinar el grado de confianza en las pruebas sustantivas.”



NAG 223.06.- “Las observaciones significativas resultantes del estudio y evaluación del control interno y las recomendaciones pertinentes a las mismas, dan lugar a un informe de evaluación del control interno relacionado con el sistema contable”

### **Auditoria operacional**

NAG 23.01.- “La tercera norma de auditoría operacional establece que debe obtenerse una comprensión del control interno con relación a los objetivos del examen.”

NAG 233.04.- “La auditoría operacional otorga fundamental importancia a las actividades de control que tiene relación directa e importante con los objetivos de la auditoría, con el propósito de:

- a) Identificar las áreas críticas de mayor significación que merezcan un examen profundo y cuyos resultados presentan beneficios para la entidad.
- b) Establecer la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas a se aplicadas en las siguientes fases de la auditoría.
- c) Determinar los recursos humanos necesarios para las siguientes fases o parte de ellas, tanto auditores gubernamentales con especialidades específicas, así como personal de apoyo especializado.”

### **Auditoria especial**

NAG 253.01.- “La tercera norma de auditoria especial establece que cuando se considere necesario, debe efectuarse la evaluación del control interno relacionado con el objetivo del examen”



## **Auditoría de proyectos de inversión pública**

NAG 253.01.- “La tercera norma de auditoría de proyectos de inversión pública establece que se deben analizar los controles internos asociados al objeto de auditoría diseñados e implantados por la entidad, para asegurar el logro de sus objetivos”

## **2. RESULTADOS DE LA EVOLUCIÓN DE CONTROL INTERNO**

Como resultado de la evaluación del sistema de control interno del Almacén Central de Servicios Generales se encontraron y determinaron deficiencias que se dan a conocer en los diagnósticos siguientes relacionado a los procesos.

Normalmente una institución debe tener las siguientes áreas en el almacén, como base de planeación:

- ✓ Recepción de Almacenamiento de suministros
- ✓ Despacho de suministros
- ✓ Devoluciones de suministros
- ✓ Control de inventarios

### **2.1. PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS**

#### **DIAGNÓSTICO.**

En muchas oportunidades la recepción de materiales solamente es realizada por el encargado de Almacenes sin presencia de la comisión designada para esta actividad, que es imprescindible ya que sin esta no se verifica la calidad y cantidad del material adquirido.



En la recepción de materiales muchas veces se elabora el acta de ingreso al almacén del total de lo solicitado, sin que exista la cantidad especificada, debido a que el proveedor no entregó en su totalidad el pedido por diversas causas provenientes del mismo.

No existe una adecuada distribución de espacios ya que los ambientes de almacén son de tamaño limitado e insuficiente, para la cantidad de materiales además no contar con el almacenamiento adecuado para cada uno de los suministros encontrados en el mismo.

## **PROPUESTA**

Un almacén debe ser un área operativa donde exista un solo responsable de su administración y tener un número necesario de funcionarios en función de las características técnica y cualidades de los suministros.

Debería actualizarse constantemente el plan de cuentas para que pueda facilitar el manejo de los diferentes materiales y suministros, para que de esta manera se pueda controlar de manera más eficiente este almacén.

De acuerdo a las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, la Dirección Administrativa del proceso de contrataciones debe ser dependiente del departamento de bienes y servicios.

Sugerimos que se incluya personal especializado en control de calidad para que de esta manera supervise todo ingreso de suministros de manera que se verifique la originalidad de los mismos.



Las adquisiciones para el stock de insumos deben sujetarse a la determinación técnica de suministros de mantener los niveles máximos y mínimos para asegurar el normal desarrollo de labore de todas las actividades y tareas de acuerdo a las operaciones programadas para la consecución de los objetivos y metas trazadas.

Se sugiere que se actualice y complete toda la información para fines de control, análisis y comparación de gestiones pasadas. Para poder establecer márgenes de máximos y mínimos en la adquisición de suministros.

Es adecuado actualizar la información hasta la presente gestión para su mejor control, registro contable y exposición de los Estados Financieros coadyuvando a la toma de decisiones en mejora de la coordinación entre las unidades de la institución.

Los depósitos del Almacén Central de servicios Generales debe contar con personal operativo calificado en función del volumen, complejidad y características de los suministros que se administran.

A continuación sugerimos que para un mejor control del proceso de Recepción y Almacenamiento de Suministros se siga los siguientes pasos que le ayudarán a mantener un mejor ingreso y almacenamiento de los mismos:



## **PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS**

### **1. Anunciar llegada de suministros – Encargado de Compras**

El responsable de tramitar los contratos de compra de suministros, envía previamente al responsable del almacén.

El proveedor comunica al encargado del almacén la llegada de los suministros y éste prepara la documentación y se dispone a iniciar el proceso de recepción.

### **2. Entrega de documentos – Proveedor, Encargado de almacén**

El proveedor, al momento de llegar al almacén, entrega la factura o documento equivalente, en donde se menciona el número de aceptación de oferta o contrato, el encargado del almacén verifica documentos.

### **3. Alistamiento de suministros para la verificación – Proveedor, Encargado de Almacén**

Tan pronto el encargado de almacén ha recibido y verificado documentos, solicita al proveedor para que ubique los suministro en el mismo orden que el que vienen relacionados en los documentos, esto facilita y organiza la inspección física.

### **4. Revisión física de Suministros – Encargado de Almacén**

El encargado realiza la inspección física de los suministros junto con la aceptación de oferta o contrato, factura o documento equivalente del proveedor, controlando cantidades, precios y calidad entre otros, luego expresa su conformidad con su firma y sello en los documentos respectivos.



Cuando los suministros presenten características especiales, el encargado del almacén, citará al encargado de la División Administrativa, según sea el caso para que verifique y avale el acta de recibo a satisfacción.

#### **5. Autorizar el ingreso de suministros al almacén – Encargado de Almacén**

El interventor del contrato debe constatar frente a la factura de entrega de los suministros y el recibo físico que lo solicitado concuerda con la aceptación de contacto y cumple con todas las exigencias normativas, administrativas y especificaciones técnicas del bien.

Una vez terminada la verificación física y cualitativa de los suministros, el auxiliar de almacén procede a ingresar los artículos al área de almacenamiento, para finalmente identificar y organizar por secciones, de acuerdo a las características propias del producto.

#### **6. Preparación previa a la ubicación de suministros – Encargado de Almacén**

Revisa los sitios de almacenamiento, retirando los productos que no correspondan a su ubicación y organizando los productos existentes de tal forma que los de vencimientos próximos sean los primeros en salir para futuros despachos.

#### **7. Ubicación de suministros – Encargado de Almacén**

De acuerdo a las guías de almacenaje y teniendo en cuenta las características propias del producto, el encargado ubica los suministros en los sitios adecuados para tal fin, utilizando una tarjeta de localización que indique, el producto cantidad, fecha de fabricación y fecha de vencimiento,



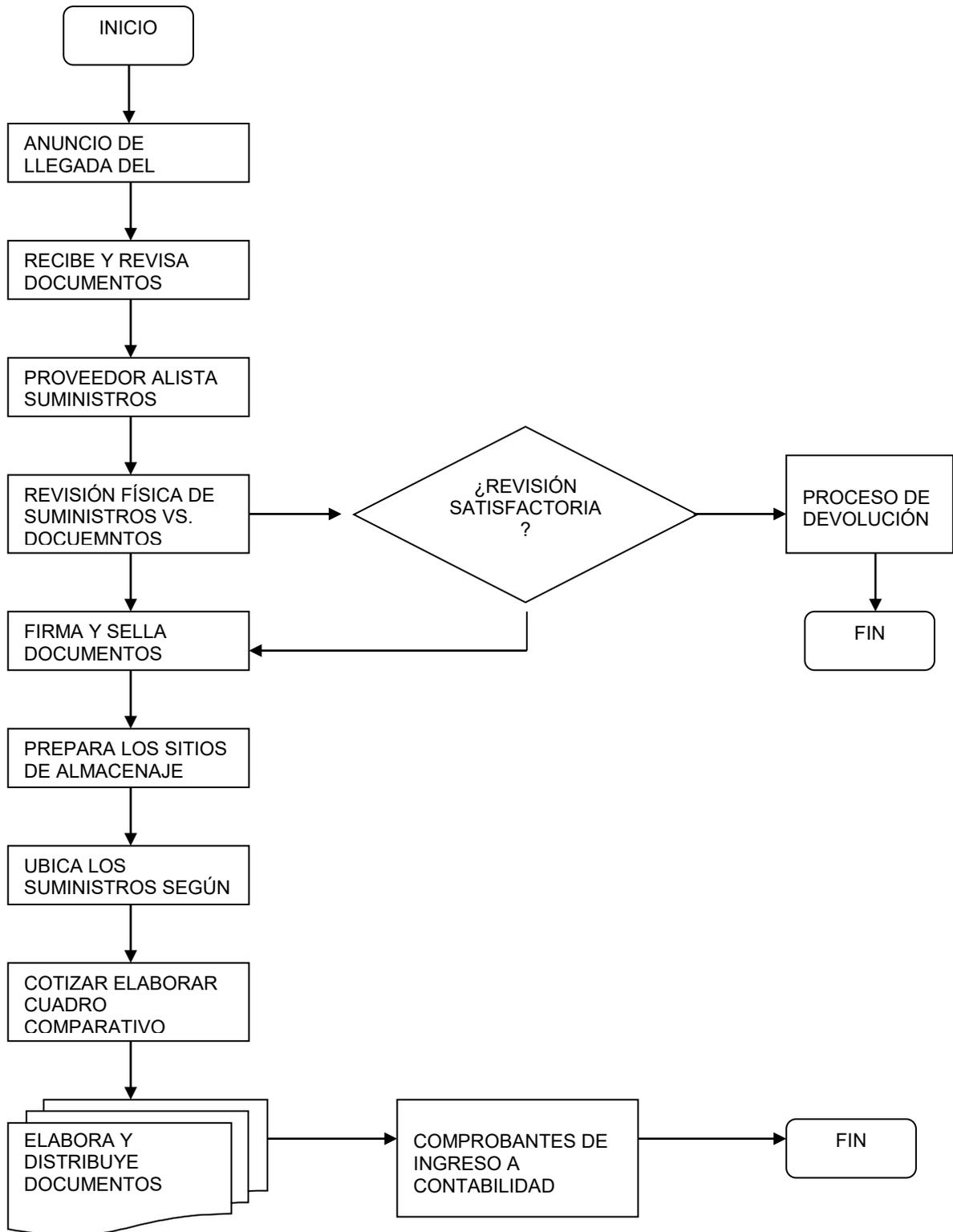
esto garantiza organización y agilidad al momento de despachar o controlar inventarios.

#### **8. Digitar información al sistema integrado de gestión administrativa (SIGA) – Encargado de Almacén**

Terminada la ubicación de los suministros, el encargado procederá a realizar el respectivo comprobante de ingreso y digitar la información en sistema, Kardex, para establecer y organizar el inventario de suministros. Genera documentos distribuye y archiva.



## DIAGRAMA DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS





## **2.2. PROCESO DE DESPACHO DE SUMINISTROS**

### **DIAGNÓSTICO**

En el depósito del Almacén Central de Servicios Generales se pudo observar que existe una inadecuada gestión administrativa en la entrega de los materiales e insumos.

Las personas designadas al recoger el pedido no realizan el conteo de los suministros en su debido momento, es decir en el momento de la entrega, que debido a esto existen diferentes reclamos de parte del funcionario que recoge los suministros.

### **PROPUESTA**

Sugerimos que los depósitos del almacén sean reabastecido de manera constante para su rotación normal.

Se propone que se debe verificar y constatar la existencia de máximos y mínimos para que no existan dificultades en el momento de despachar los insumos.

Por lo tanto a continuación se propone que para un mejor control del proceso de Despacho de insumos se deberán seguir los siguientes pasos para el despacho:



## **PROCESO DE DESPACHO DE SUMINISTROS**

### **1. Recibir solicitudes de suministros y/o insumos de los diferentes departamentos – Encargado de Almacén**

Se recibe un documento de requisición por la división y administración de bienes y servicios, se debe revisar la fecha de la solicitud, comparando con la fecha de cronograma de pedidos, la firma y/o sello de autorización correspondiente y adicionalmente que las descripciones y cantidades sean legibles para garantizar efectividad en el despacho.

### **2. Analizar tipo de suministros y cantidades a despachar – Encargado de Almacén**

Se alista el pedido verificando que las cantidades, presentación y descripción sean iguales a las solicitadas, ubica los suministros en las zonas de despachos por entregar, garantizando exactitud y oportunidad. Si hay pendientes, prepara documento para seguimiento y control.

### **3. Digitar información al sistema – Encargado de almacén**

Una vez la requisición esta preparada y lista para entrega, ingresa al sistema seleccionado la operación a realizar, general el comprobante de egreso respectivo, valida su contenido y aprueba.



#### **4. Control de pendientes – Encargado de Almacén**

Diariamente el encargado genera una lista de suministros pendientes o faltantes de entrega, para asegurar y completar los despachos de acuerdo a las solicitudes recibidas.

#### **5. Entrega de Suministros – Encargado de almacén**

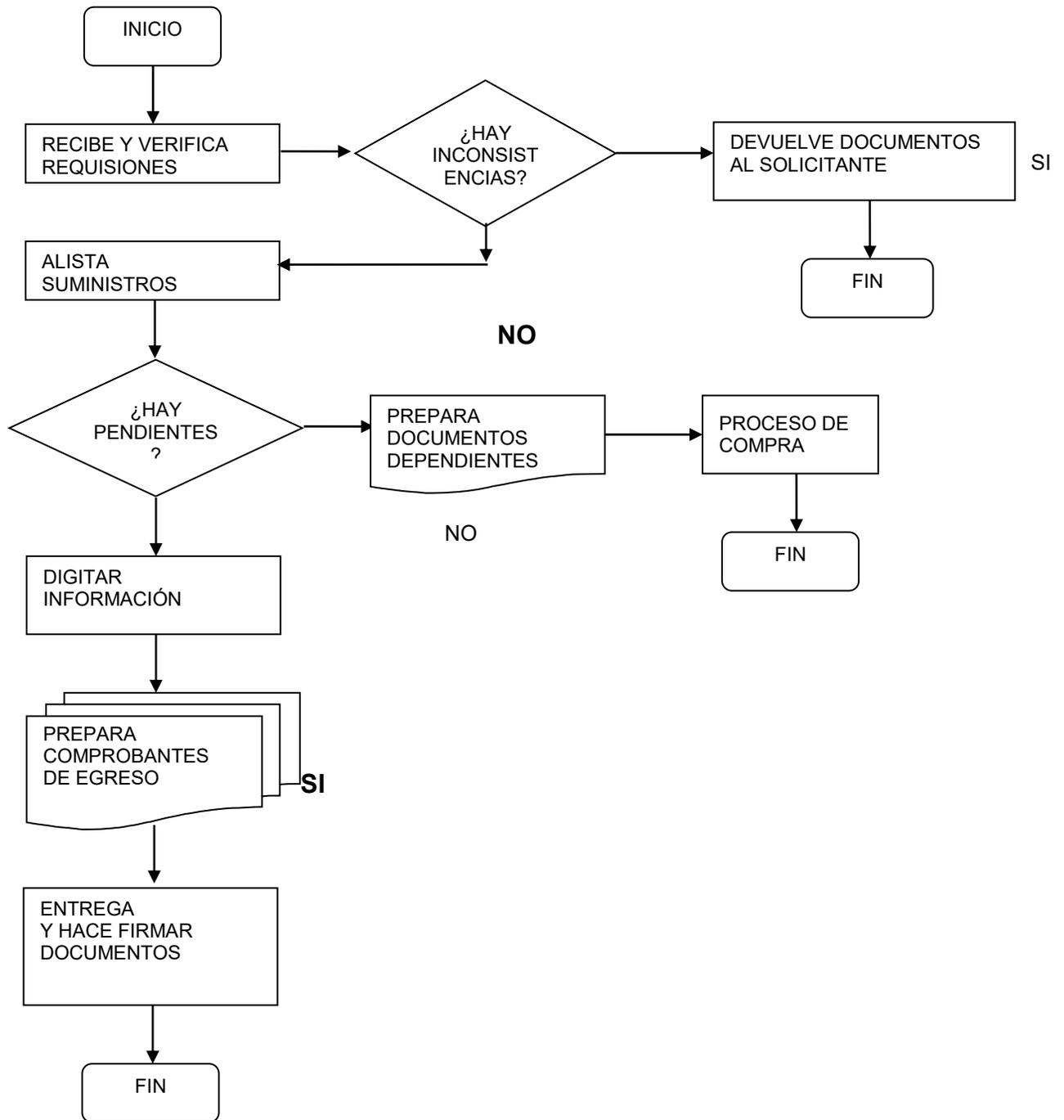
El almacenero entrega en presencia del lugar solicitante, los suministros, solicitando, verificando una vez más las cantidades especificaciones requeridas, hace firmar el recibo del suministro en el comprobante de egreso con nombre fecha y hora en señal de conformidad.

#### **6. Distribuir y archivar documentos**

Tan pronto entrega los suministros y obtiene la evidencia de recibido, el encargado de almacen procede a archivar y distribuir las copias de los documentos generados para registros contables y otros.



## DIAGRAMA DE PROCESO DE DESPACHO DE SUMINISTROS





## **2.3. PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE SUMINISTROS**

### **DIAGNOSTICO**

En la mayoría de las veces la unidad de almacenes o el encargado de almacén no revisan por completo los correspondientes lotes ya que en algunos casos estos llegan defectuosos.

### **PROPUESTA**

El encargado de almacén deberá identificar los suministros que no cumplen con las calidades y condiciones establecidas por la institución y elaborar el documento de devolución correspondiente.

Por lo tanto a continuación se propone, que para un mejor control del proceso de Devolución de suministros se deberán seguir los siguientes pasos para la devolución de los mismos:

## **PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE SUMINISTROS**

### **1. Devolución de suministros**

El responsable separa los elementos a devolver, por conceptos tales como: altos Stocks, materiales con fallas o defectuosos, cambios de decisiones administrativas, etc., elabora un oficio en el que debe mencionar el motivo de la devolución el numero de comprobante.

### **2. Identificar el suministro a devolver**

El encargado de almacén identifica los suministros que no cumplen con las calidades y condiciones establecidas por la Institución y elabora los documentos de devolución correspondiente.



### **3. Reportar devolución**

Al momento de recibir suministros por parte del proveedor el encargado del almacén le comunica por escrito al proveedor la causa de la devolución en el formato diseñado para tal fin y procede de acuerdo a los criterios de devolución estipulados.

### **4. Entregar y documentar la devolución**

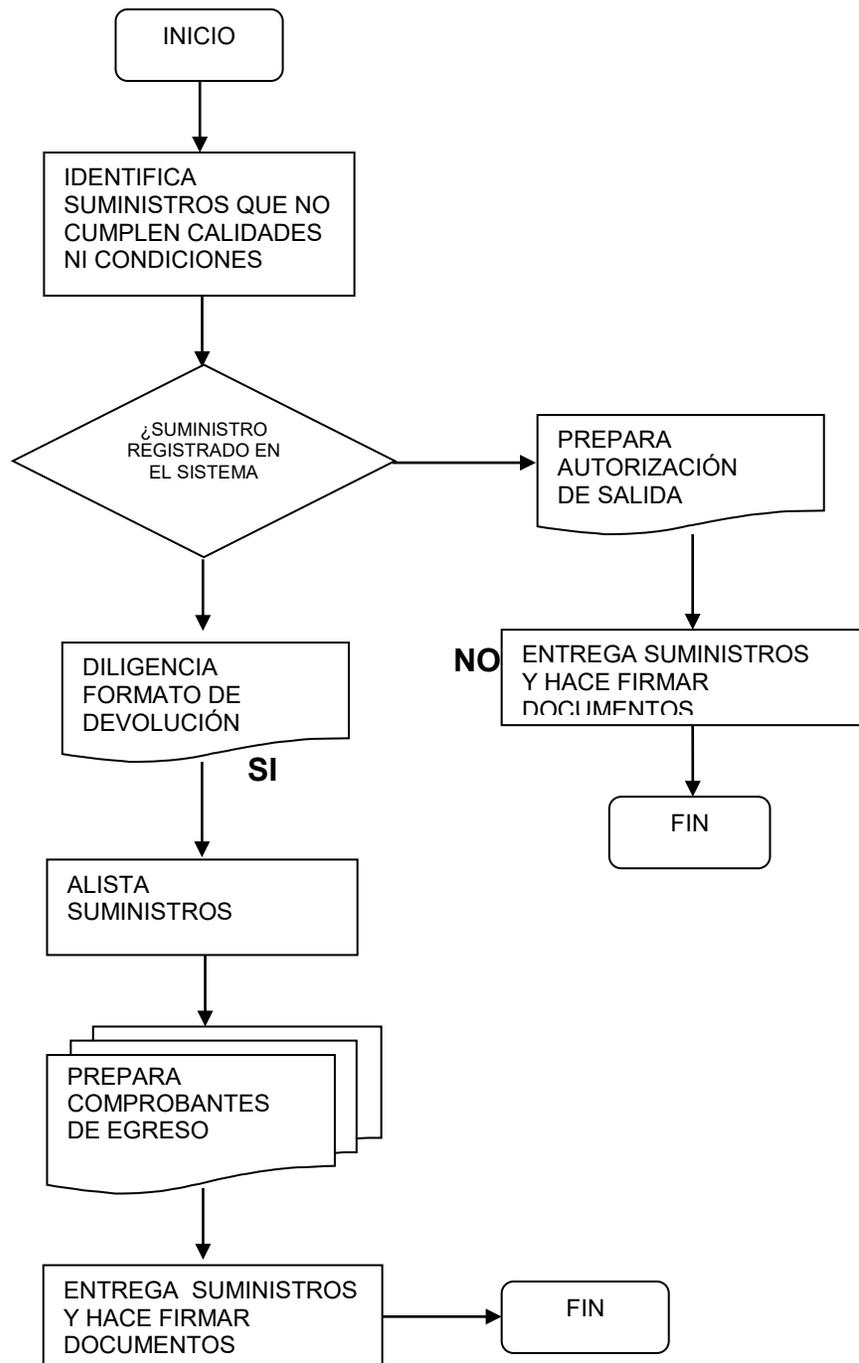
En el caso de una devolución al proveedor, de suministros ya registrado en el sistema, se debe emitir el comprobante de egreso respectivo, pero si son suministro son registrado en el sistema, basta con elaborar una autorización de salida, de todas formas se documenta la operación.

### **5. Archivo y entrega de documentos**

Tan pronto entrega los suministros y obtiene la evidencia de recibido, el almacenista procede a archivar y distribuir las copias de los documentos generados.



## DIAGRAMA DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE SUMINISTROS





## 2.4. PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS

### DIAGNOSTICO

La información que presenta no es actualizada ya que se realiza ocasionalmente cuando llega el producto y no realizan el correspondiente registro de las salidas. Este tipo de control interno es para detectar los faltantes y sobrantes.

No existe un lugar físico que se dedique al control de inventarios, todos los controles los hace el jefe de almacén.

### PROPUESTA

Se deberán realizar inventarios semanales y mensuales.

Inventarios semanales: Al finalizar el día viernes el sistema emite un reporte de saldos, haciendo una comparación con las unidades físicas reales y los despachos realizados en la semana, verificando cantidades.

Inventarios mensuales: Se realizan al término del mes cuando el almacén ha terminado de recibir todos los artículos.

Un plan de mantenimiento y mejora de las instalaciones permite reducir los accidentes, mejorar la eficiencia, a través de reporte de los operarios sobre los inventarios.

Por lo tanto a continuación se propone que para un mejor control del proceso de Control del Inventarios se deberán seguir los siguientes pasos para este proceso:



## **PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS**

### **1. Establece cronogramas – Inventarios, Control Interno, Auditoría**

De acuerdo a las características propias del producto y a sus condiciones de almacenamiento, el encargado del inventario establece un cronograma periódico de toma física de inventario y establece una fecha semanal para la toma de inventarios selectivos, que permita detectar posibles inconsistencias de faltantes, sobrantes, elementos de baja rotación, existencias y stocks mínimos.

### **2. Realizar la toma física de inventarios – Inventarios, Almacén, Control Interno, Auditoría**

Para el caso de los inventarios aleatorios el encargado de inventarios determina el grupo de suministros a inventariar y asigna un responsable quien debe proceder a tomar el inventario, llenado las planillas de conteo.

Tratándose de un inventario total, en primer lugar debe organizar el almacén de tal manera que se pueda distribuir en varios grupos de conteo, quienes igualmente deben llenar las planillas de conteo en su totalidad.

El coordinador del inventario debe ir cruzando la información de la toma física del inventario contra los listados emitidos por el SIGA, para de esta manera y en caso de encontrar diferencias, ordene un segundo o tercer conteo si es necesario.



### **3. Analizar resultados de inventarios, Control Interno, Auditoría**

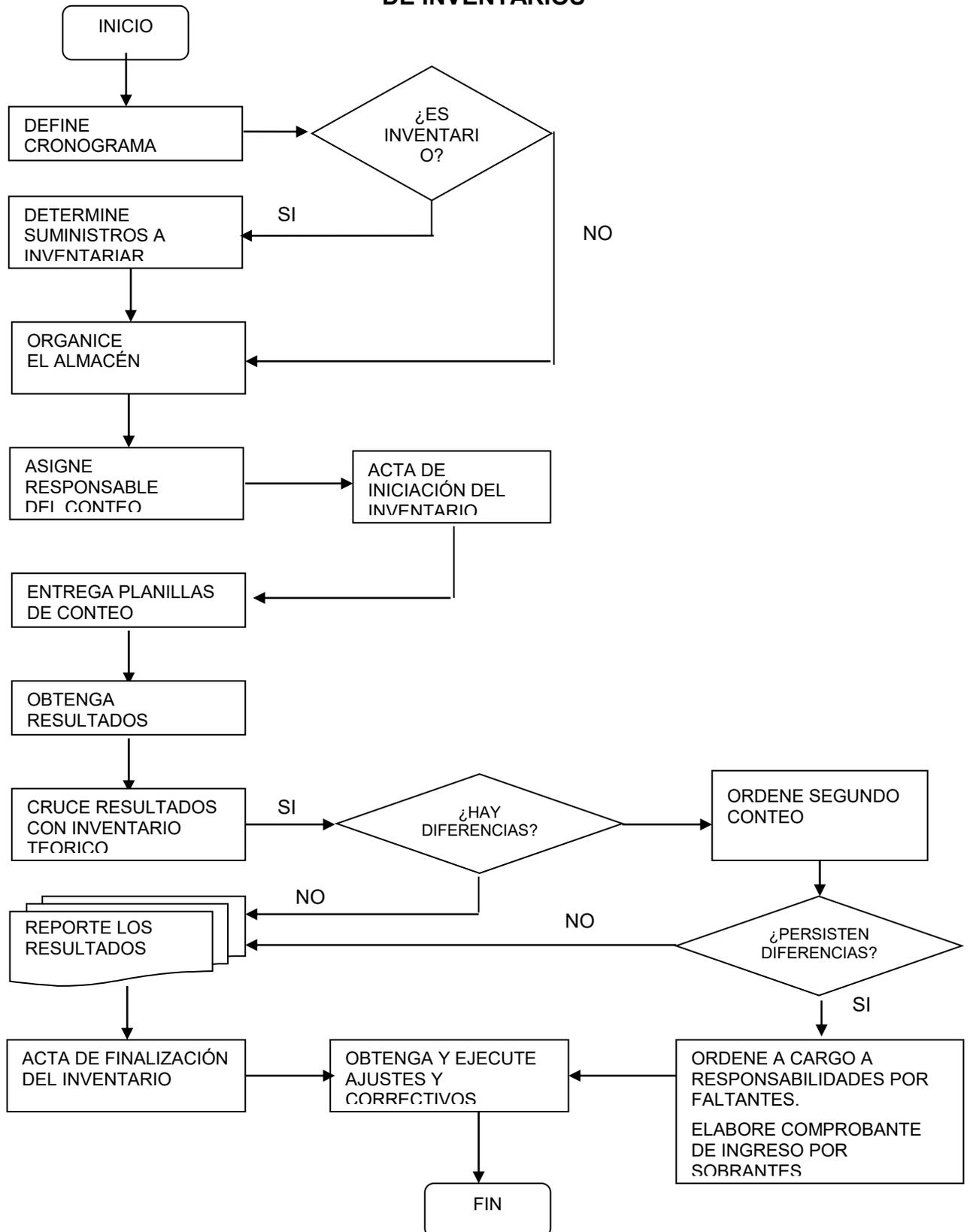
Una vez culminado el inventario y determinadas definitivamente las diferencias, se procede a evaluar e investigar los resultados con el ánimo de efectuar los ajustes respectivos, cuando haya lugar a ello, para tomar correctivos de manejo y control o para adoptar las decisiones emitidas por la División correspondiente.

### **4. Reportar Resultados – Inventarios, Encargado de Almacén**

Como resultado de la toma física y con el ánimo de tomar decisiones oportunas, el encargado de inventarios debe elaborar un reporte con destino a la administración en general y a cada una de las divisiones involucradas, en el cual se mencionen entre otros los siguientes datos: estado físico de los suministros, condiciones de almacenamiento, etc.



## DIAGRAMA DEL PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIOS





### 3. ASPECTOS A RELEVAR EN LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

#### 3.1. ASPECTOS A RELEVAR LOS COMPONENTES AMBIENTE DE CONTROL SON:

Seguidamente se mencionan los principales riesgos y las características del diseño que se relacionan con cada uno de los factores que forman parte del ambiente de control interno:

##### **Integridad y Valores éticos**

##### **DIAGNÓSTICO**

- Actos fraudulentos por participación de los funcionarios de la Institución.
- Objetivos que no se cumplen por falta de la colaboración necesaria según las circunstancias.

##### **PROPUESTA**

La integridad y los valores éticos de los funcionarios en la entidad perfeccionarán el proceso de control interno. Así como la aplicación de sanciones por incumplimiento éticos.

##### **Administración estratégica**

##### **DIAGNÓSTICO**

- Existen objetivos de gestión desvinculados con las estrategias.
- Inconsistencia entre presupuesto con las estrategias.



## **PROPUESTA**

Las entidades públicas deberán elaborar una planificación estratégica en consistencia con los planes generales de desarrollo de acuerdo con lo establecido, además de implementar la administración por objetivos.

### **Sistema Organizativo**

#### **DIAGNÓSTICO**

- Deficiente alcance del control interno
- Deficiente definición de canales y medios de comunicación
- No existe sistematización de inventarios.

## **PROPUESTA**

La estructura organizativa deberá estar ajustada al resultado de la planificación, evitando burocratizar los procesos del almacén, dicha estructura deberá estar formalizada en el manual de organización de la institución. Una sistematización de los inventarios permitirá presentar información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

### **Asignación de responsabilidades y Niveles de Autoridad**

#### **DIAGNÓSTICO**

- Desconocimiento de las funciones, responsabilidades y los resultados de los funcionarios de la institución
- Ineficacia de las funciones individuales.



## **PROPUESTA**

La asignación de funciones y responsabilidades se debe formalizar mediante la Programación Operativa Anual individual que en su conjunto constituirá el Manual de Puestos.

### **Competencia del Personal**

#### **DIAGNÓSTICO**

- Incorporación de funcionarios cuya competencia profesional no sea consistente con el perfil requerido.
- Promoción de funcionarios sin las aptitudes y capacidades necesarias para las funciones a desempeñar.

## **PROPUESTA**

La competencia profesional es un prerequisite para las incorporaciones del personal que se deberá evaluar oportunamente y perfeccionar mediante el entrenamiento y la capacitación específica.

### **Rol de la Auditoría Interna**

#### **DIAGNÓSTICO**

Falta de recursos humanos y tecnológicos necesarios, como también un espacio físico independiente y seguro para resguardar la documentación de sus evaluaciones.



## **PROPUESTA**

La auditoría interna deberá depender jerárquicamente de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, dicha autoridad deberá respetar la independencia del trabajo del auditor interno y brindarle todo el apoyo necesario.

### **Atmósfera de Confianza**

#### **DIAGNÓSTICO**

- Incumplimiento de objetivos por problemas de comunicación interna.
- Ineficiencias o desempeños no satisfactorios.
- Desvinculación del personal con conocimiento.

## **PROPUESTA**

Deberá existir un clima organizacional de confianza mutua para que exista una relación fluida entre todos los funcionarios que trabajan en el ambiente de tal modo que favorecerá al ejercicio del control interno.

### **3.2. ASPECTOS A RELEVAR EN EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

#### **DIAGNÓSTICO**

- Identificación parcial o inexistente de riesgos
- Falta de identificación oportuna de riesgos
- Análisis inadecuado de riesgos
- Desconocimiento de los riesgos existentes identificados.



## **PROPUESTA**

Se deberán identificar y analizar los riesgos presentes y los relativos con los posibles cambios en el entorno externo de la entidad e interno de las operaciones que se realizan dentro de los depósitos del almacén central de servicios generales.

### **3.3. ASPECTOS A RELEVAR EN EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL QUE SE RELACIONAN CON LAS OPERACIONES DIAGNÓSTICO**

- Incumplimiento de procedimientos aplicables.
- Falta de integridad de la información necesaria de las operaciones
- Duplicidad de funciones
- Compras innecesarias de insumos

## **PROPUESTA**

Es fundamental que la institución cuente con objetivos predeterminados con sistemas de información e instrumentos los cuales permitirán conocer en forma confiable y oportuna la situación en su momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas dentro la institución.



### **3.3.2. ASPECTOS A RELEVAR EN EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL QUE SE RELACIONAN CON LA INFORMACIÓN FINANCIERA DIAGNÓSTICO**

- Falta de registro de perdidas y robos de los insumos
- Pérdida de documentación de respaldo sobre los ingresos y egresos
- Registro erróneo o inexacto de las operaciones realizadas
- Registro de operaciones en periodos incorrectos

#### **PROPUESTA**

Los controles sobre la información financiera se deberán evitar o detectar el ocultamiento de los hechos mediante documentación fraudulenta.

### **3.3.3. ASPECTOS A RELEVAR EN EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL QUE SE RELACIONAN CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES.**

#### **DIAGNÓSTICO**

No se cumple con el total de cumplimiento de Leyes y decretos que determinan la misión y actividades de la institución como la:

- Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental
- Otras leyes y disposiciones específicas aplicables a la institución.



## **PROPUESTA**

Todas las actividades realizadas en el almacén, así como en toda la institución deberán estar evaluadas bajo todo el contexto de cumplimiento de la legislación, sobre este particular la Ley 1178 y su reglamentación, de tal forma que se requerirá la generación y transmisión de información útil, oportuna, pertinente, comprensible, confiable y verificable para demostrar el desempeño transparente de las funciones desarrolladas por los servidores públicos está institución.

### **3.4. ASPECTOS A RELEVAR EN EL COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DIAGNÓSTICO**

- Descoordinación de las áreas y unidades que las integran
- Errores en la información emitida en un solo sentido sin retroalimentación
- Desconocimiento o des actualización en la información del entorno.

## **PROPUESTA**

La institución deberá disponer de una corriente fluida y oportuna de información relativa a los acontecimientos interno y externos para que de esta manera pueda ayudar a identificar los riesgos como los errores en la información y otros si existiera.



### **3.5. ASPECTOS A RELEVAR EN EL COMPONENTE DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO DIAGNÓSTICO**

- Falta de directrices para la implantación, desarrollo y evaluación del proceso de control interno.
- Continuidad en las deficiencias determinadas
- Desatención de la dirección sobre los hallazgos y recomendaciones de los auditores internos y externos.
- Desconocimiento de la eficacia del proceso de control interno.

#### **PROPUESTA**

La supervisión es necesaria porque el proceso de control interno está diseñado para operar bajo determinadas circunstancias, la supervisión representa el proceso del control interno que funcionará como un detector de ineficacias por controles insuficientes. Ineficaces o innecesarios procurando su mejoramiento continuo mediante la implantación de las acciones correctivas a cargo de los responsables correspondientes de la institución.

A través del Control Interno la interrelación de los cinco componentes (Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión) generará una sinergia conformando un sistema integrado que responderá dinámicamente a los cambios del entorno.

Sobre todo atendiendo a necesidades gerenciales fundamentales, los controles se entrelazarán a las actividades operativa como un sistema cuya



efectividad se acrecentará al incorporarse a la infraestructura y formará parte de la esencia de la institución.

Mediante un esquema de controles incorporados como:

- Se fomentarán la calidad, las iniciativas y la delegación de poderes.
- Se evitarán gastos innecesarios
- Se generarán respuestas ágiles ante circunstancias cambiantes



#### 4. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>1. ¿Los procedimientos del SABS establecen una adecuada separación de funciones dentro del almacén Central de Servicios Generales?</p> <p>Comentarios.....</p>		X			
<p>2. ¿Existen procedimientos para la protección física de la documentación generada por la unidad de Almacenes Generales?</p> <p>Comentarios No, por que no. se encuentran en gabeteros bajo llave</p>		X			
<p>3. ¿Los archivos físicos de la Unidad de Almacenes cuentan con acceso restringido y están ubicados en lugares protegidos contra siniestros para el resguardo, administración de almacenes y documentos generados y utilizados en la administración de almacenes?</p>					



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>Documento de recepción oficial Nota de remisión Orden de compra Nota de adjudicación Contrato</p> <p>Comentarios.....</p>		X			
<p>4. ¿Los procedimientos determinan el responsable de la custodia de los registros y de la documentación recibida, utilizada y generada en la administración de almacenes?</p> <p>Comentarios.....</p>	X				
<p>5. ¿El responsable de los archivos verifica que los comprobantes adjunten la documentación respaldatoria correspondiente?</p> <p>Comentario:</p> <p>Para compras por Fondo Rotatorio se archiva solo la orden de compra. También se archivan las copias de los formularios de nivel constante y pedido de remisión de Almacenes generales.</p>	X				



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>6. ¿El responsable de los archivos entrega la documentación requerida con identificación del solicitante dejando constancia de ellos, y exige su devolución en tiempo y forma?</p> <p>Comentarios: No, solamente se facilita a los entes fiscalizadores, sin registro en cuaderno.</p>		X			
<p>7. ¿Los Archivos de la documentación de ingresos y salidas de almacenes presentan índices, correlatividad y cronología que permitan una rápida individualización de la documentación que contienen para su consulta?</p> <p>Comentarios: La documentación esta archivada correlativamente y por orden numérico.</p>	X				



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>8. ¿Los registros del Almacén General y el manual para el manejo y distribución de bienes cuentan con medidas de seguridad contra pérdidas?</p> <p>Comentario:</p> <p>Las oficinas están bajo llave, pero no los anaqueles en donde se encuentra la documentación.</p>		X			
<p>9. ¿Existen procedimientos para la protección física de los bienes almacenados en el Almacén?</p> <p>Comentario:</p>		X			
<p>10. ¿ El Almacén cuenta con acceso restringido y están ubicados en lugares aptos que permiten una conservación y protección adecuada de los bienes, contra los daños, robos, mermas, perdidas, deterioros, incendios y otros siniestros?</p> <p>Comentarios: .....</p>		X			



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
11. ¿Los procedimientos determinan el responsable de la custodia de los bienes almacenados?  Comentario:	X				
12. ¿El encargado de los depósitos del Almacén General cuenta con los conocimientos necesarios en función de la complejidad y características técnicas de los bienes que custodia?  Comentario:  El personal que está dentro de la institución rotan en un tiempo no factible y por consecuente nunca pueden realizar un manejo adecuado.		X			
13. ¿El Responsable de la custodia verifica que los bienes al ingresar cuenten con la documentación correspondiente que justifica dicho movimiento de acuerdo con la modalidad de la contratación?	X				



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>Comentario:</p> <p>En muchos de los casos el jefe inmediato da la orden de continuar con el almacenamiento sin todo el respaldo correspondiente.</p> <p>14. ¿El responsable de la custodia verifica que los bienes entregados cuenten con la documentación correspondiente que justifica dicho movimiento e impide retiros sin documentación autorizada?</p> <p>Comentario:</p> <p>Todo retiro de materiales es con la documentación correspondiente, existen salidas en calidad de préstamo</p>	X				



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>15. ¿El responsable de la custodia ha solicitado la contratación de seguros contra siniestros para los almacenes y sub almacenes. Existe una política establecida para ello?</p> <p>Comentario:</p>		X			
<p>16. ¿El responsable de la custodia realiza inventarios periódicos para comprobar la exactitud de sus registros y el estado de conservación de los bienes almacenados?</p> <p>Comentarios</p> <p>Se realizan solo en fin de gestión para cuadrar con contabilidad.</p> <p>Comentario: .....</p>		X			



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>17.- ¿Se informa a la dirección administrativa y a la unidad contable, cuando corresponda, para que se tomen las acciones correspondientes?</p> <p>Comentarios:</p> <p>Se informa en forma verbal y escrita a través de los informes anuales.</p>	X				
<p>18. ¿La sección inventarios realiza los inventarios al cierre de cada gestión con la participación de la Unidad de Almacenes y la Unidad de Auditoría Interna?</p> <p>Comentario:</p> <p>Solo realiza la unidad de Almacenes.</p>		X			
<p>19. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control sobre registro de almacenes?</p> <p>Comentario:</p>	X				
<p>20. ¿La entidad cuenta con un reglamento específico o manuales que normen su SABS?</p> <p>Comentario .....</p>	X				



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>21.- ¿La entidad mantiene registros de bienes que permitan ver:</p> <p>- Verificar rápidamente su disponibilidad en stock</p> <p>Comentarios: El Kardex no esta actualizado</p>		X			
<p>22. ¿Los bienes son recibidos en forma provisional?</p> <p>Comentario</p> <p>Los bienes son recibidos por el fondo rotatorio.</p>	X				



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
23.- ¿Los bienes se encuentran codificados por algún método alfanumérico?	X				
Comentario: Se utiliza códigos numéricos.					
24. ¿Las salidas de los bienes contemplan al menos los siguientes atributos de control?	X				
- ¿Son autorizadas por un servidor de nivel competente?	X				
- ¿Se utiliza un documento formal y pre numerado?					
- ¿Existe un instructivo al respecto aprobado por la autoridad competente?					
25. ¿En los documentos de salidas de almacenes se menciona:					

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS



ENTIDAD:	SUPERVISADO POR:				
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	COMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La cantidad y condiciones?</li> <li>- ¿El código de clasificación?</li> <li>- ¿La descripción del bien entregado?</li> <li>- ¿La conformidad con lo solicitado?</li> <li>- ¿La identificación del receptor y su destino?</li> </ul> <p>Comentario</p>	X				
<p>26. ¿Se ha implementado un sistema de gestión de existencias (niveles mínimos y máximos de inventarios) que prevea la continuidad del suministro de bienes o evite la interrupción de las tareas y gastos excesivos e innecesarios en su administración?</p> <p>Comentario:</p> <p>En algunos servicios desconocen los movimientos de materiales y hacen pedidos excesivos.</p>		X			



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
1. ¿Se utiliza un instructivo para la toma de inventarios físicos?  Comentario.....	X				
2. ¿Se da a conocer el instructivo a los participantes en el inventario?  Comentario: .....	X				
3. ¿Se practican inventarios físicos totales cuando, al menos una vez al año?  Comentario.....		X			
4. ¿Se interrumpirán los movimientos de materiales durante el inventario?  Comentarios	X				



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
<p>5. ¿Se controlarán los conteos mediante marbetes, etiquetas, o algún otro medio y existe un responsable de ello?</p> <p>Comentario</p>		X			
<p>6. Proveen los procedimientos para la toma de inventarios:</p> <p>a) ¿Doble conteo?</p> <p>b) ¿Más de una persona en cada conteo o medición?</p> <p>c) ¿Pruebas adicionales de algún empleado independiente?</p> <p>Comentario:</p>	X X	X			
<p>7. ¿Se han tomado medida para que los inventarios estén debidamente acomodados para facilitar el conteo?</p> <p>Comentario :</p> <p>Solamente se acomoda para facilitar el conteo.</p>		X			



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
8. Se han adoptado medidas para:					
a) ¿Segregar inventarios que no sean de propiedad de la compañía?	X				
b) ¿Señalar aquellos inventarios que estén un mal estado u obsoleto?	X				
c) ¿Segregar la mercancía que esté facturada y no haya sido entregada?	X				
Comentario:					
Existen mercancía que esta facturada y no entregada.		X			
		X			
9. Supervisan los inventarios físicos personas independientes de los:					
a) ¿Almacenistas?					
b) ¿Encargados de los registros contables?					
Comentario :					
.					



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:		SUPERVISADO POR:			
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
10. ¿Se han responsabilizado a alguien de que todos los movimientos de inventarios estén debidamente documentados y registrado con la fecha que les corresponde?  Comentario :  Si es responsable directamente el encargado de cada depósito del almacén.	X				



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
1. ¿Existe registro auxiliar de inventarios perpetuos para cada grupo de inventario?					
a) ¿En contabilidad?	X				
b) ¿En el almacén?	X				
Comentario:.....					
2. Muestran dichos registros auxiliares:	X				
a) ¿Cantidades?	X				
b) ¿Costo Unitario?	X				
c) ¿Importe Total?	X				
d) ¿Observaciones acerca de obsolescencia, mal estado, etc.?					
Comentarios					



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
3.Las personas que manejan los registros contables:					
a) ¿Son ajenos a los almacenistas?	X				
b) ¿Tienen acceso a las existencias?		X			
c) ¿Autorizan movimientos de inventarios?		X			
Comentario:.....					
4. Con relación a las entradas ¿Se hacen únicamente con base en informes pre numerados debidamente autorizados?					
	X				
Comentarios.....					
5. Respecto a las salidas ¿Se hacen únicamente con base en requisiciones de almacén o en avisos de embarque pre numerados y autorizados?					
	X				
a) ¿Garantizan los procedimientos a través del control numérico o cualquier otro medio que todos los movimientos de entrada y salida se registran?					



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
ENTIDAD:			SUPERVISADO POR:		
ALCANCE:					
ASPECTOS CONDICIONANTES	CUMPLIMIENTO				
	SI	NO	N/A	Ref. PT	Hecho por.
b) ¿Se envían al departamento de contabilidad en forma directa, copia de los documentos que originan movimientos contables para ser resumidos y registrar los totales en las cuentas?	X				
c) Se comprueba con frecuencia que la suma de los auxiliares coincide con la cuenta		X			
d) ¿Se ajustan los auxiliares a los resultados de los recuentos físicos, cuando menos una vez al año?	X				
e) En el caso de diferencias en lo mencionado en los dos puntos anteriores, ¿se investiga por un empleado independiente antes de proceder a su ajuste?		X			
Comentario:	X				
6. Están todos los inventarios:		X			
a) ¿Bajo la responsabilidad de un solo almacenista?					
b) ¿Debidamente protegidos físicamente?					
Comentario:					



## 5. HOJA RESUMEN DE HALLAZGOS

HOJA RESUMEN DE HALLAZGOS	
Incumplimiento de políticas y normas administrativas Periodo del examen: mayo a diciembre de 2007	
<p><b>CONDICIÓN:</b></p> <p>Los depósitos del almacén central de servicios generales. cuenta con un proceso manual de almacenamiento, lo que amerita que no se lleve un adecuado control de los mismo ya que existe préstamos, adelantos o entregas directas de estos suministros ya que el personal responsable a veces se olvida regularizar este tipo de operaciones.</p> <p>Durante el periodo de trabajo se evidencio que los ambientes no son adecuados ya que algunos suministros necesitan estar en un lugar seco, además de no contar con un seguro contra robos e incendios.</p> <p><b>CRITERIO:</b></p> <p>Según las políticas, normas administrativas de la institución y la Ley de Administración y Control Gubernamental y su Decreto Supremo N° 25964</p> <p>Se debe controlar el proceso que comprende funciones y actividades para evaluar el manejo de bienes, desde su ingreso a la entidad hasta su baja o devolución, utilizando los registros correspondientes como fuente de información.</p>	REF.



**CAUSA:**

Falta de conocimientos de normas administrativas de parte de los operarios, razón por la cual declina el buen funcionamiento de los depósitos. Deficiente colocación de la mercadería que dificulta la localización rápida para acomodar y/o surtir la demanda. Equipo de Manejo de Materiales Insuficiente o Inadecuado. El Personal no cuenta con la suficiente capacidad por falta de entrenamiento.

**EFFECTO:**

El riesgo que representa, este incumplimiento podría producir el deterioro, alteraciones y desgastes de Materiales y Suministros de la Corporación del Seguro Social Militar, ocasionando pérdidas.

Lo que ocasionaría, es que los bienes sean movidos internamente para el uso, retiros sin autorización, ni control correspondiente al ingreso y salida dentro o fuera de la entidad, sin dejar de considerar que estos sean averiados o deteriorados poniendo en riesgo la conservación del bien.

**CONCLUSIÓN:**

Por lo observado no existe un adecuado manejo del almacén y del sistema informático, ya que esto ayudaría a los empleados a tener información confiable y oportuna. El almacén es inadecuado para realizar el resguardo de los suministros que se almacenan ocasionando daños económicos a la corporación.



Origina que la búsqueda de los materiales en almacén sea lenta, originando demoras y retraso en la atención de los clientes.

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda al Jefe del Departamento de Bienes y Servicios Generales realizar el traslado del Almacén Central de Servicios Generales a ambientes más espaciosos y seguros de acuerdo a las funciones que desempeña. Un almacén debe ser un área operativa, donde existe un solo responsable de su administración; tener un número necesario de almacenes, en función de las características técnicas y cualidades de los bienes.

Se recomienda que el Almacén deba estar especialmente diseñado y habilitado para facilitar el ingreso y recepción de bienes, procurar condiciones de seguridad, armonizar la asignación de espacios según las características de los bienes y solicitar mediante las autoridades correspondientes que se incluya este presupuesto en el POA 2009, para poder implantar todas las medidas de protección, incluyendo el seguro contra siniestros.

**VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS Y COMENTARIO DE LOS RESPONSABLES:**

El responsable de Almacenes Generales reconoció que el personal no cuenta con una capacitación constante y actualizada; también reconoció que existe burocracia.

**CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES**



Las conclusiones finales y la recomendación para la implantación de este trabajo están expuestas en este capítulo, de manera clara y precisa para que sus consideraciones finales sirvan de base para la toma de decisiones por parte de la Unidad responsable.

Debemos analizar y reflexionar detenidamente sobre el cambio que vivimos, para poder evaluar sus tendencias y prever sus efectos, a fin de determinar lo que a partir de hoy debemos realizar para ayudar a nuestras organizaciones a definir nuevos horizontes que maximicen oportunidades.

## **1. CONCLUSIONES**

- No existe un sistema de ubicación para los almacenes, lo que origina que la búsqueda de los materiales en almacén sea lenta, originando demoras y retraso en la atención de los clientes.
- No existe un personal idóneo para el manejo del sistema informático de inventarios, ya que esto ayudaría a los empleados a tener información confiable y oportuna.
- Los almacenes no están asegurados contra robos, incendios, desastres, etc.
- No existe un equilibrio en la carga de trabajo, ya que unos días las tareas son mas pesadas que otras, debido a variación de la demanda.
- Se presentan demora en el conteo de artículos en la descarga y despacho, y se comenten errores por terminar rápido.
- El movimiento de entrada y salida de materiales se realiza por una sola puerta.

Así mismo el área de recepción y despacho es reducido.

- No se aprovecha el espacio total, el desorden que existe por la mala colocación de los productos, habiendo pérdida de tiempo.

## **2. RECOMENDACIONES GENERALES**



- ✓ Conseguir los manuales del usuario de las aplicaciones mencionadas, de tal manera que se tenga un recurso de consulta al cual acudir en un momento dado ya que estos no conocen los mismos.
- ✓ Capacita y proveer de recursos técnicos a los funcionarios del área, de tal manera que conozcan al 100% la capacidad de uso de los aplicativos, igualmente para que estén en capacidad de generar y mantener copias de seguridad en forma periódica.
- ✓ Fortalecer e implementar una capacitación del sistema (SIGA), para que garanticen el adecuado funcionamiento de las herramientas disponibles (Hardware y Software), además para que desarrollen e implementen soluciones que acaben con los procesos manuales, para contar con información confiable y oportuna.
- ✓ La capacitación, no debe estar inclinada únicamente al uso de los aplicativos propios de cada Área, sino también al buen uso de otras herramientas, en concreto hojas Electrónicas.
- ✓ Asegurar los insumos contra robos, incendios y desastres
- ✓ La planificación y control de inventarios constituye una pieza clave para el funcionamiento correcto de la dependencia logística.



## BIBLIOGRAFÍA.

CRISOLOGO, Arce Aurelio. 1997. **“La Monografía y el Informe de la Tesis”**. Editorial Abedul.

LEY 1178 **“SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL”**, de la Contraloría General de la República.

**“METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN”**, Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. Tercera Edición.

**“AUDITORIA UN ENFOQUE INTEGRAL”**, Whittington O. Ray. 1998. Editorial Mc. Garw Hill.

**“AUDITORIA Y CONTROL INTERNO”**, Cepeda, G. Editorial Mc. Garw Hill.

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO”**, Rusenar, R.O. Editorial Machi.

**“METODOLOGIA DE INVENTARIOS”**. Sampieri, R.H. Editorial Mc. Graw Hill.

**“CONTROL INTERNO”**, Montgomery, L.P. Editorial Desliese.

**“NORMAS BASICAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS”** ( D.S. 29190).

**“PRINCIPIOS NORMAS LEGALES Y BASICAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL”**, Contraloría General de la República

**“REGLAMENTO DE LA RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA”**, Decreto Supremo 23318-A.



**“DICCIONARIO DE ECONOMIA Y FINANZAS”**, de Tomames, Ramón Santiago Gallego

**“COMPENDIO DIDACTICO DE LA LEY 1178”** de la Contraloría General de la República.

**“AUDITORIA OPERATIVA – CONTROL INTERNO”**, Vela Quiroga, G.

**“CONTABILIDAD INTERMEDIA”**, Funes Orellana J.