



CONTRALORÍA GENERAL  
REPÚBLICA DE CUBA

Aniversario 10

GUÍA DE AUTOCONTROL GENERAL ACTUALIZADA

**ACTIVIDAD EMPRESARIAL**

Componente

«Información y Comunicación»

«En prever está todo el arte de salvar»

José Martí





**CONTRALORÍA GENERAL**  
REPÚBLICA DE CUBA

## **GUÍA DE AUTOCONTROL GENERAL ACTUALIZADA**

### **ACTIVIDAD EMPRESARIAL**

### **COMPONENTE «INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN»**

4 de enero 2019

## Índice

Componente Información y Comunicación.....	1
Principales fuentes de información para el autocontrol.....	1
Aspectos a verificar.....	2
Sistema de información, flujo y canales de comunicación.....	2
Comunicación.....	7
Contenido, calidad y responsabilidad.....	15
Rendición de cuentas.....	18

# **GUÍA DE AUTOCONTROL GENERAL ACTUALIZADA**

## **COMPONENTE «INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN»**

### **Principales fuentes de información para el autocontrol**

- Reglamento de información interna y externa.
- Diseño de los cuadros de mando de la información de cada jefe de la entidad.
- Sistema de informatización y automatización de la gestión
- Manual de identidad corporativa.
- Sistemas de información estadística.
- Sistema de información contable.
- Sistema de información del gobierno.
- Manual de Gestión de comunicación.
- Estrategia de comunicación.
- Flujos de comunicación.
- Reportes de los softwares utilizados en la entidad.
- Manuales de usuarios del software.
- Intranet.
- Web

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
<b>Sistema de información, flujo y canales de comunicación</b>				
1.	Se cuenta con el Sistema de Información del Gobierno, conforme a lo establecido en la legislación vigente.			
2.	Existe un área, instancia o especialista, encargada de la actividad de información. a) Definida el nivel de subordinación b) Definidas las funciones.			
3.	Existe evidencia de los documentos rectores del sistema de información que tributen a la actividad de comunicación: a) Política de información b) Reglamento de la información interna y externa c) Flujos de información d) Funciones de los OSD			
4.	El Reglamento de la Información Interna y externa establece normas y políticas de seguridad que garanticen la transparencia, confiabilidad, protección e integridad y autenticidad de la información.			
5.	El sistema de información: a) Tributa al Sistema de Comunicación en la entidad. b) Garantiza la calidad de la información. c) La información que se genera en la entidad es clara, precisa, oportuna, detallada, suficiente y llega en tiempo.			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	<p>d) Las informaciones que se necesitan en la toma de decisiones institucionales y comerciales se caracterizan por la agilidad, estabilidad y confiabilidad y tributan a los objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>e) Qué, quién, cómo y con qué frecuencia se les transmite a los trabajadores la información que necesitan y/o es de su interés.</p>			
6.	<p>El sistema de información se encuentra aprobado por el Director(a) de la entidad. Se encuentra definida la frecuencia de su actualización.</p>			
7.	<p>El sistema de información está conceptualizado sobre la base de la planeación estratégica y los objetivos de la organización.</p>			
8.	<p>El sistema de información prevé:</p> <p>a) La protección contra cualquier factor externo, que pueda poner en peligro la exactitud, confiabilidad y prontitud de la información.</p> <p>b) Procedimientos para preservar la información y evitar su modificación por personal no autorizado.</p> <p>c) La agilidad, estabilidad y confiabilidad de las informaciones que se necesitan en la toma de decisiones.</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
9.	<p>El sistema de información garantiza:</p> <p>a) La automatización de la información.</p> <p>b) Los recursos materiales y capital humano necesario para su funcionamiento.</p>			
10.	<p>Los sistemas soportados sobre la tecnología de la información garantizan:</p> <p>a) Agilidad y confiabilidad en las informaciones que se necesitan en el proceso de dirección;</p> <p>b) Estabilidad de la información;</p> <p>c) Establecer normas y políticas de seguridad que garanticen la confiabilidad,</p> <p>d) Validación de la información;</p> <p>e) Implantar programas únicos y compatibles en las máquinas existentes en la entidad que garanticen el procesamiento de la información en un solo momento, aunque sus destinos y usos sean diferentes;</p> <p>f) Planificar y organizar una política única de salvaguarda de información; diseñar plan contra catástrofes garantizando la recuperación de la información en el menor tiempo posible;</p> <p>g) Elaborar y mantener actualizado el análisis de riesgos tecnológicos, implementar mecanismos de monitoreo periódico;</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	<p>h) La protección contra cualquier factor externo, que pueda poner en peligro la exactitud, confiabilidad y prontitud de la información, en el momento que se necesita;</p> <p>i) Establecer sistemas protectores contra virus informáticos y el control de la información, en los diferentes soportes magnéticos;</p> <p>j) Establecer procedimientos para preservar la información de poder ser modificada por el personal no autorizado, quedando registradas las trazas de cualquier modificación de la información a través de un sistema de Seguridad Informática bien diseñado y con posibilidades de ser auditado periódicamente;</p> <p>k) Implementar un riguroso proceso de control de cambio en temas tecnológicos que esté alineado con los procesos y objetivos estratégicos de la empresa.</p>			
11.	El sistema de información contempla que las solicitudes de información establecidas, en los niveles superiores, a los cuales se subordina o con los que establece relación, se cumplen en el tiempo de respuesta definido.			
12.	El flujo informativo circula en todos los			



NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	sentidos y niveles de la entidad: ascendente, descendente, transversal y horizontal.			
13.	Adecuada definición del Flujo de Información que corresponda en cada indicador que se capte, desde donde se genera el hecho económico registrado hasta su emisión en el formulario estadístico.			
14.	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación ascendente, permita la mejora continua de la organización al retroalimentarse de la opinión de los trabajadores.			
15.	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación descendente, facilite que los trabajadores conozcan y entiendan los principios y metas de la entidad.			
16.	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación transversal, se constituya para los directivos en herramienta de gestión para promover procesos de trabajos eficientes.			
17.	El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación horizontal, garantice la ágil y rápida respuesta de los problemas que se presentan en los diferentes procesos y			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	fortalece el trabajo en grupo y el desarrollo de la inteligencia colectiva.			
	<b>Comunicación</b>			
18.	<p>Existe un área, instancia o especialista encargada de la actividad de comunicación (interna, externa: comercial, atención al cliente o la población). Existen los documentos que acreditan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Subordinación</li> <li>b) Calificador de cargo</li> <li>b) Funciones</li> </ul>			
19.	<p>La entidad cuenta con un sistema de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagnóstico de Comunicación (interna y externa).</li> <li>b) Estrategia de Comunicación.</li> <li>c) Manual de Gestión de Comunicación.</li> <li>d) Manual de Identidad Visual.</li> </ul>			
20.	<p>El sistema de comunicación fue elaborado por especialistas en comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qué institución.</li> <li>b) Fecha de elaboración.</li> <li>c) Actualizaciones.</li> </ul>			
21.	<p>El sistema de comunicación está conceptualizado sobre la base de la planeación estratégica y los objetivos de la organización.</p>			
22.	<p>La comunicación entre los cuadros, dirigentes y trabajadores se desarrolla de</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	acuerdo con los valores establecidos en la entidad.			
23.	<p>El sistema de comunicación incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Integración de las redes (formal e informal).</li> <li>b) Flujos (ascendente, descendente, horizontal y transversal)</li> <li>c) Canales (personales, impresos, digitales y audiovisuales)</li> <li>d) El balance entre los mensajes de tarea, mantenimiento y humanos.</li> </ul>			
24.	<p>La implementación del sistema de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Toma en consideración la comunicación interna con los trabajadores, especialistas y directivos intermedios. Se toman en cuenta sus consideraciones para definir las estrategias de trabajo de la entidad.</li> <li>b) Se da respuesta adecuada a quejas y sugerencias del público interno y externo y esta información es utilizada en el mejoramiento de los procesos.</li> <li>c) Permite la participación y reconocimiento de los trabajadores (grupal e individual).</li> <li>d) Promueve un estilo de dirección participativa.</li> <li>e) Valida la importancia de la actividad de comunicación.</li> </ul>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	f) Coordina con la asesoría jurídica, los temas relacionados con el registro y protección de marcas, nombres comerciales y lemas.			
25.	<p>El sistema de comunicación de la entidad permite:</p> <p>a) La coherencia entre las acciones internas de comunicación de la entidad y la realidad del entorno.</p> <p>b) La construcción y transmisión de una visión compartida de la misión, los valores y objetivos de la entidad.</p> <p>c) Que los trabajadores estén motivados a participar activamente en la solución de los problemas de la entidad.</p> <p>d) La colaboración y formación de conocimientos entre las diferentes áreas.</p> <p>e) Un buen clima laboral.</p> <p>f) La estabilidad y satisfacción laboral.</p>			
26.	<p>El sistema de comunicación facilita:</p> <p>a) La retroalimentación entre directivos y trabajadores en beneficio de la organización.</p> <p>b) Conocer las opiniones, criterios, ideas y motivaciones del personal.</p> <p>c) La disolución de rumores.</p> <p>d) Reducir los ruidos o barreras de la comunicación.</p>			

<b>NO.</b>	<b>ASPECTOS A VERIFICAR</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>Fundamentación Causas</b>
27.	<p>El sistema de comunicación contempla la evaluación periódica de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estrategia de Comunicación.</li> <li>b) Plan de Comunicación.</li> <li>c) Campañas de comunicación.</li> <li>d) Los objetivos de comunicación de la entidad.</li> <li>e) El funcionamiento de la comunicación.</li> <li>f) Grado de conocimiento de los trabajadores.</li> <li>g) Participación de los trabajadores (toma de decisiones, conceptualización e implementación de la comunicación).</li> <li>h) Ejecución de investigaciones y estudios de mercados y de productos, así como investigaciones de públicos y de la comunicación en la entidad.</li> </ul>			
28.	<p>En la gestión de la comunicación externa la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Desarrolla la investigación de mercados.</li> <li>b) Identifica mercados, cartera de productos/servicios.</li> <li>c) Se nutre del sistema de información que contribuye a la mercadotecnia.</li> <li>d) Considera las necesidades, deseos, expectativas y demandas de los clientes.</li> <li>e) Atención a los clientes sobre productos</li> </ul>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	<p>y/o servicios.</p> <p>f) Planeación y ejecución de la comunicación comercial.</p> <p>g) Definición, ejecución y control de presupuestos de comunicación comercial. (Dec. 281)</p> <p>h) Respuesta y seguimiento a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes.</p>			
29.	<p>El diagnóstico de comunicación:</p> <p>a) Describe el enfoque de comunicación.</p> <p>b) Define elementos de cultura organizacional, los valores compartidos, el sentido de pertenencia y aspectos de clima interno.</p> <p>c) Detalla la naturaleza de los procesos de comunicación, redes, flujos, los canales más usados, el uso de los mensajes, frecuencia y su planificación.</p> <p>d) Permite conocer conceptos de comunicación que se manejan en la entidad.</p> <p>e) Precisa las características de directivos y trabajadores, sus expectativas, el grado de motivación, sus intereses y aspiraciones, así como la participación, entre otros aspectos.</p> <p>f) Determina la relevancia y funciones de la comunicación en la empresa.</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	g) Establece la retroalimentación y participación en la dirección por los trabajadores.			
30.	<p>Con respecto al diagnóstico de comunicación:</p> <p>a) Tipología de la investigación (estudios, auditorías, identidad / imagen ...)</p> <p>b) Frecuencia de actualización.</p> <p>c) Discusión de los resultados con los trabajadores</p> <p>d) Tributa a la planificación de la comunicación.</p>			
31.	<p>El Manual de Gestión de Comunicación contiene:</p> <p>a) Caracterización de la entidad.</p> <p>b) Política y objetivos de comunicación de la entidad.</p> <p>c) Identificación y caracterización de los públicos internos y externos de la entidad.</p> <p>d) Normas generales de comunicación.</p> <p>e) Características de los canales y mensajes a emitir por la entidad.</p> <p>f) Al personal autorizado a enviar mensajes a los diferentes públicos según los canales autorizados.</p> <p>g) Estructura organizacional que garantiza la implementación del sistema de comunicación (misión, funciones, facultades de esta área,</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	competencias profesionales del especialista). h) Presupuesto que destina la entidad a la comunicación. i) Plan Anual de Comunicación.			
32.	Está elaborada la estrategia de comunicación de la entidad. Incluye: a) Descripción y coherencia entre objetivos, públicos y acciones. b) Incluye las acciones a desarrollar por la prensa nacional y extranjera. Uso de Internet y redes sociales. Uso de otros medios y soportes. c) Incluye la gestión de eventos (ferias, exposiciones, congresos, talleres, entre otros) en la entidad. d) Campañas de comunicación. (comunicación comercial, política y de bien público). e) Planes de comunicación anual. f) Productos o piezas comunicativas coherentes con la estrategia de comunicación. g) En las entidades que realizan actividades de exportación contemplan la publicidad y promoción dentro de la Estrategia de Exportaciones. Qué estructura o persona la realiza como parte de sus funciones.			
33.	Se divulgan ampliamente al personal las			



NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	medidas de control interno que se implantan en la entidad.			
34.	Se comunican los deberes a los trabajadores y sus responsabilidades de control.			
35.	La entidad cuenta con una estrategia de atención a los trabajadores y trabajadoras y con el Reglamento de la estimulación moral de los trabajadores.			
36.	Los dirigentes y demás trabajadores realizan adecuadamente y de acuerdo con lo establecido en la entidad, el envío de mensajes.			
37.	Se comunica a todos los trabajadores, con los detalles necesarios, clara y despejada de tecnicismos los resultados positivos y negativos de la entidad, así como las deficiencias, violaciones e irregularidades que se detectan en la misma, de manera tal que logren convocar a cada hombre y mujer a la solución de los problemas y al cumplimiento exitoso de las medidas para su erradicación definitiva.			
38.	Cuentan con adecuados mecanismos de comunicación para el reporte de quejas y denuncias por parte de los trabajadores; y se garantiza el tratamiento confidencial al reporte recibido.			
39.	Hay buena comunicación con clientes,			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	proveedores y otras entidades.			
40.	Existe receptividad por parte de la administración frente a las sugerencias de los trabajadores sobre las maneras de aumentar la productividad y la calidad, y se les brinda un tratamiento oportuno a estas.			
41.	La información que se elabora tiene vinculación con la planificación estratégica el cumplimiento del objeto social o la función de dirección, coordinación y control (específicamente para los OSDE), aprobado y el resto de las funciones de la entidad.			
42.	Se revisan los sistemas de información en forma periódica y existe evidencia que respalde su realización.			
43.	Se informa y analiza con los trabajadores periódicamente, el comportamiento de la gestión de la entidad después de aplicadas las facultades otorgadas al sistema empresarial a partir de las directivas aprobadas para el plan.			
<b>Contenido, calidad y responsabilidad</b>				
44.	La información que se procesa y transmite, brinda la situación existente en un determinado momento, de forma confiable, oportuna, suficiente, pertinente y con la calidad requerida.			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
45.	La información que se genera en la entidad permite a los dirigentes y demás trabajadores cumplir sus obligaciones y responsabilidades.			
46.	La oportunidad de la información permite la toma de decisiones para disminuir los riesgos.			
47.	Están definidos los indicadores de rendimiento y de desempeño cualitativos y cuantitativos, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos aprobados y expresar el reflejo de la situación existente en cada momento.			
48.	Los informes reflejan el desempeño con los objetivos y metas fijados.			
49.	No existe duplicidad en la información y en los datos.			
50.	Se conoce en todo momento quién es el emisor y receptor de cada información y la responsabilidad que contrae quien la utilice.			
51.	<p>Existe:</p> <p>Políticas definidas para evaluar la calidad de la información relevante, su organización y conservación que permita ser auditada.</p> <p>Procedimientos que garantizan el cumplimiento de lo establecido para la gestión de la estadística oficial que se</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	<p>emite al Sistema Estadístico Nacional, según lo establecido por la legislación vigente de la ONEI.</p> <p>Disponibilidad y acceso a las metodologías establecidas para la elaboración de los Formularios que garantizan calidad y confiabilidad.</p> <p>Legitimidad del contenido de cada indicador estadístico acorde al proceder metodológico establecido por el órgano estadístico.</p> <p>Evaluación dentro del proceso de aprobación administrativa de normativas internas, los posibles impactos de las mismas sobre los sistemas de información establecidos en la entidad.</p> <p>Procedimientos necesarios que garantizan el uso adecuado de las herramientas de uso estadístico establecidas por la ONEI: Registros, Codificadores y Clasificadores.</p>			
52.	<p>Se da respuesta adecuada a quejas y opiniones del público externo y esta información es utilizada en el mejoramiento de los procesos.</p> <p>Cada qué tiempo.</p> <p>Qué forma.</p> <p>Quiénes participan.</p>			
53.	<p>El sistema de información y comunicación es responsabilidad del Director(a) General de la entidad.</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	<p>a) Se chequea y evalúa sistemáticamente durante el año lo acordado sobre comunicación, en consejo de dirección. Existe evidencia documental al respecto. (actas, informes un otro documento)</p> <p>b) Existe indicación, circular o similar documento institucional que oriente la actividad de comunicación en la organización a todos los niveles.</p> <p>c) Se trabaja con la base política y legal propia para la implementación del sistema de comunicación en la organización. Se evalúa su implementación y eficacia.</p>			
<b>Rendición de cuentas</b>				
54.	<p>Existe un procedimiento para la rendición de cuentas en las diferentes áreas de la organización superior de dirección empresarial y empresas ante su consejo de dirección.</p> <p>Existe un cronograma con las fechas de las rendiciones de cuentas de los directivos.</p>			
55.	<p>Se hace uso de los indicadores de rendimiento y de desempeño cualitativos y cuantitativos definidos, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos aprobados en los informes de rendición de</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	cuentas.			
56.	El informe de rendición de cuentas se discute y aprueba previamente por el órgano colegiado de dirección de la entidad.			
57.	Antes de ser aprobado o no por la asamblea de afiliados en sus reuniones periódicas, el informe se circula a los trabajadores por las vías que se dispongan.			
58.	<p>Existe en actas, evidencia del proceso de rendiciones de cuentas y los acuerdos adoptados.</p> <p>El proceso de rendición de Cuentas incluye el uso de la estadística oficial como evidencia de resultados, grado de eficiencia y eficacia de la gestión siempre que corresponda.</p>			
59.	<p>Los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios rinden cuenta periódicamente a la instancia correspondiente de forma integral acerca del desempeño y del resultado de su gestión, toma de decisiones y justificación de las mismas, teniendo presente la importancia del componente ético en su actuación y conducta.</p> <p>En la rendición de cuenta se analizan los aspectos relacionados con:</p>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	<p>a) El uso, custodia y destino de los recursos.</p> <p>b) El cumplimiento de los objetivos y metas.</p> <p>c) El estado de cumplimiento de las tareas, en el caso de las tareas no cumplidas se explican las causas y los responsables.</p> <p>d) Las incidencias ocurridas.</p> <p>e) La situación financiera de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas y efectos por cobrar y pagar</li> </ul> <p>f) Los resultados de la entidad en ese período.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Plan de la economía y encargo estatal cuando corresponda</li> <li>• Inversiones</li> </ul> <p>g) Los impactos positivos o negativos que la gestión administrativa y los resultados alcanzados producen para la entidad y para el país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inventarios</li> <li>• Contratación</li> <li>• Distribución y uso de combustibles, lubricantes y otros portadores energéticos</li> <li>• Sistemas de pago</li> <li>• Normas de consumo y sistemas de</li> </ul>			

NO.	ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	Fundamentación Causas
	<p>costo</p> <p>h) Las deficiencias, indisciplinas, irregularidades, ilegalidades y hechos de corrupción ocurridos.</p> <p>i) Cuestiones relacionadas con la información y comunicación.</p> <p>j) Otros aspectos que se consideren necesarios y característicos de la entidad de acuerdo a los riesgos identificados.</p>			
60.	Se explica a los trabajadores de forma periódica en su asamblea de afiliados, las causas que, a juicio de la administración, provocan las desviaciones e incumplimientos, sus responsables y se presenta el plan de medidas para su seguimiento, hasta la erradicación de los problemas detectados.			
61.	Periódicamente se rinde cuenta al nivel superior al que se subordina la entidad.			





CONTRALORÍA GENERAL  
REPUBLICA DE CUBA

Guía de Autocontrol General Actualizada



Arroyo No. 27 esq. Diaria, Habana Vieja.  
teléfono: (53) 7863 8510