

República de Cuba

**Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez"
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

Título:

**Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección
en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.**

**Tesis en opción al título de Licenciado en
Turismo**

Por:

**Autor: Guillermo O. Cepero Guedez.
Tutor: MSc. Georgia M. Espinosa Fernández.**

Cienfuegos, 2009.



RESUMEN:

Las organizaciones económicas como entidades diseñadas por las personas para alcanzar fines individuales y colectivos, tienen en estos momentos un gran reto frente a los sistemas de control que aplican en las actividades de su diario funcionamiento, por ello se torna viable establecer algunos puntos de soporte para crear herramientas necesarias y tener un buen sistema de inspección y verificación, que en el corto plazo dará las luces para evaluar si los procedimientos que se están implementando son los adecuados y los que proporcionan el mayor beneficio.

Por lo que uno de los mayores problemas que presentan las organizaciones en la actualidad, es la falta de instrumentos que le permitan evaluar de manera permanente las posibles desviaciones que se presentan dentro de su núcleo de operaciones, por ello es indispensable forjar un conjunto de herramientas que ayuden a mejorar la labor de la empresa.

El presente trabajo persigue demostrar como se puede implementar la Resolución 297/03 en el Sistema de Seguridad y Protección de la Comercializadora ITH Cienfuegos, así como lograr que dicho sistema de integre al Sistema de Control Interno de la empresa. Teniendo en cuenta que dicho tema mantiene plena vigencia y su relevancia trasciende más allá del marco limitado de la empresa.

Para lo cual se realizó un diagnóstico de la situación de Control Interno en la actividad de Seguridad y Protección en la empresa, con la utilización de técnicas e instrumentos para la recopilación de la información y su análisis.



SUMMARY.

Economic organizations like entities designed by people to reach individual and collective goals have at present a great challenge in using control systems in their daily activities. Therefore, it seems to be viable to create the necessary instruments and have a reliable inspection system, that in a short term will produce the results to assess which procedures are adequate and which the entity will benefit most from.

One of the biggest problems organizations have today is the lack of means that allow constant assessment of possible resource diversions in their operations. As a result, the creation of a set of instruments that help improve the work of the entity is of paramount importance.

This paper's objective is to demonstrate how 297/ 03 Resolution can be implemented in the Security and Protection System of the Cienfuegos International Trading House, as well as make sure that such system is inserted in the Company's Internal Control System.

A thorough assessment of the Internal Control in the Security and Protection activity in the company was carried out using techniques and instruments for the gathering and analysis of the information.

INDICE.

	Pág.
INTRODUCCIÓN.	1 – 3
CAPITULO I. Consideraciones Conceptuales.	4 - 27
1.1 Sistema de Control Interno.	4
1.1.1. Ambiente de Control.	10
1.1.2. Evaluación de Riesgos.	11
1.1.3. Actividades de Control.	15
1.1.4. Información y Comunicación.	16
1.1.5. Supervisión y Monitoreo.	18
1.2. Sistema de Seguridad y Protección.	20
1.2. 1. Regulaciones en el Sistema de Seguridad y Protección Física.	20
1.2.2. Reglamento sobre el Sistema de Seguridad y Protección Física.	22
CAPITULO II. Diagnóstico de control interno en la actividad de seguridad y protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	28 - 49
2.1. Caracterización de la entidad objeto de estudio.	28
2.2. Diagnóstico por componentes.	32
2.2.1. Ambiente de Control.	32
2.2.2. Evaluación de Riesgos.	40
2.2.3. Actividades de Control.	41
2.2.4. Información y Comunicación.	44
2.2.5. Supervisión y Monitoreo.	48
CAPITULO III. Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	50 - 70
3.1. Ambiente de Control.	50
3.2. Evaluación de Riesgos.	52
3.3. Actividades de Control.	63
3.4. Información y Comunicación.	66
3.5. Supervisión y Monitoreo.	70
CONCLUSIONES.	71
RECOMENDACIONES	72
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN.

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

La Resolución 297 del Ministerio de Finanzas y Precios se pone en vigor las Definiciones del Control Interno, el contenido de sus Componentes y sus Normas. La característica de proceso, adjudicada en el concepto de control interno, refiere que sus elementos se integran entre sí e implementarse de forma interrelacionada, influenciados por el estilo de dirección.

En el desarrollo de la actividad turística, el control es de vital importancia, debido a que hay que elevar la eficiencia en las operaciones, aquí se hace imprescindible entonces, la implementación del Sistema de Control Interno en cada uno de los servicios que se prestan en las instalaciones turísticas.

Una instalación en el sector del turismo no sólo estima su crecimiento y desempeño partiendo de los datos contables y tradicionales tangibles de su actividad económica sino que necesita potenciar, medir y revisar constantemente los Sistemas de Control Interno vinculados a las diferentes actividades que la integran.

Como resultado de la reorientación de la economía cubana y el desarrollo de sectores emergentes que dieran respuesta a las condiciones de cambio del entorno y en la búsqueda de un alto nivel de efectividad, se reinicia en 1980 el desarrollo turístico internacional, manifestándose a un ritmo de crecimiento acelerado lo que llevó a la ampliación de toda una estructura turística que diera respuesta con rapidez y flexibilidad a las exigencias del sector.

Para acometer el desarrollo acelerado, el turismo se ha tenido que enfrentar a numerosos problemas, entre los que se destaca, la débil estructura económica de suministros, producto de la poca competitividad de la industria nacional, lo que determina una alta dependencia de la importación.

Por lo que en las entidades comercializadoras mayoristas de aseguramiento al turismo, es de vital importancia crear los vínculos necesarios entre todo su conjunto para así estructurar un buen sistema, que proporcione mayor seguridad y estabilidad a la organización.

Constituye un **problema científico** la ausencia de un Sistema de Control en Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

El **objeto de investigación** lo constituye la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos, teniendo como **Campo de Investigación** las características del sistema de control interno en Seguridad y Protección.

Considerando como **Hipótesis** de esta investigación que: el diseño de un Sistema de Control en Seguridad y Protección en la Comercializadora ITH Cienfuegos garantiza un control integrado en la organización.

Se define como **Objetivo General** diseñar el Sistema de Control en Seguridad y Protección en la Comercializadora ITH Cienfuegos, para contribuir con la implementación de la Resolución 297/03 en la empresa.

Objetivos específicos:

- ❖ Estudio bibliográfico del tema.
- ❖ Diagnosticar el Sistema de Control Interno en Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
- ❖ Diseñar el Sistema de Control en Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Métodos y Técnicas empleados:

- ❖ Criterios de especialistas,
- ❖ Cuestionario,

- ❖ Estudio de documentación,
- ❖ Observación ,
- ❖ Diagnóstico.
- ❖ Análisis y síntesis,
- ❖ Inducción y deducción.

El **aporte práctico** de la investigación reside en dotar a la empresa de una herramienta de trabajo para la implementación del Sistema de Control Interno en Seguridad y Protección.

Los beneficios que representa para la empresa esta investigación están dados por la posibilidad que brinda el sistema de implementar el Sistema de Control Interno en Seguridad y Protección.

La investigación realizada constituye una novedad científica ya que a pesar de estar implementado el sistema de control interno de forma general en la empresa, no se ha implementado totalmente en Seguridad y Protección.

El resultado del trabajo desarrollado se muestra en tres capítulos estructurados de la siguiente forma:

- CAPITULO I. Consideraciones Conceptuales.
- CAPITULO II. Diagnóstico de control interno en la actividad de seguridad y protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
- CAPITULO III. Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Los resultados de este trabajo aportan a la empresa un Sistema de Control en Seguridad y Protección.

CAPITULO I. CONSIDERACIONES CONCEPTUALES.

El presente capítulo tiene como objetivo, analizar el estado de la ciencia sobre los Sistemas de Control Interno y su aplicación, en función de formar un marco referencial sobre el tema.

En el mismo se comienza realizando un análisis de los principales conceptos de Control Interno, que permite comprender cuales son los elementos que pueden considerarse válidos para el estudio de los Sistemas de Control Interno.

Posteriormente se realiza un estudio sobre el Sistema de Seguridad y Protección, tomándolo como referencia para establecer el Sistema de Control Interno a partir del Decreto Ley 186 de Seguridad y Protección Física del Ministerio del Interior y el Manual de Operaciones del Grupo Empresarial Comercializadora Importadora ITH S.A.

Llegándose a conclusiones sobre la necesidad de aplicar el Sistema de Control Interno teniendo en cuenta las características específicas del Sistema de Seguridad y Protección.

1.1 Sistema de Control Interno.

El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Es efectuado por el consejo de dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

Es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

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

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la empresa. Dentro de este orden de ideas, Catácora, expresa que el control interno:

"Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable".(Catácora 1996)

En esta perspectiva, se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Después de revisar y analizar algunos conceptos con relación al control, se puede decir que estos controles permiten definir la forma sistemática de como las empresas han visto la necesidad de implementar controles administrativos en todos y cada uno de sus operaciones diarias. Dichos controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en sus defectos prever las mismas.

Sea cual sea la aplicación del control que se quiere implementar para la mejora organizativa, existe la posibilidad del surgimiento de situaciones inesperadas. Para esto es necesario aplicar un control preventivo, siendo estos los que se encargaran de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa. Adicionalmente, se cuentan con controles de detección de los cuales se ejecutan durante o después de un proceso, la eficacia de este tipo de control dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control. Para evaluar la eficiencia de cualquier procedimiento de control, es necesario definir los objetivos a cumplir.

Unido a esto (Poch 1992) expresa "el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos." Esto deduce la importancia que tienen los controles y en tal sentido, (Leonard, W 1990) asegura "los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden.". Es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. Cabe destacar que el sistema de control tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y así su reiteración.

Una vez que el sistema está operando, se requiere de una previsión sobre una base de pruebas para ver si los controles previstos están operando como se planeó. Por esto el control interno no puede funcionar paralelamente al sistema, por estar estos íntimamente relacionados, es decir, funcionan como un todo, para lograr el objetivo establecido por la organización.

El control interno sirve como base o instrumento de control administrativo, y abarca el plan de organización, de procedimientos y anotaciones dirigidas con la única finalidad de custodiar los activos y a la confiabilidad contable.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Asimismo, el concepto de control interno emitido por (Redondo, A 1993), es: "se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías".

Tomando en cuenta los distintos conceptos de control interno pueden dividirse en dos grandes grupos: Administrativos y Contables. En cuanto al administrativo, es el plan de organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (planes y presupuestos). Con relación al contable, se puede decir que comprende de métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, tal es el caso de los registros financieros y contables.

Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Sin embargo sobre este punto, es importante señalar que, para que un control interno rinda su cometido, debe ser: oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto tomando en cuenta que la clasificación del mismo puede ser preventiva o de detección para que sea originaria. Un sistema de control interno es importante porque evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos administrativos.

El control interno en una entidad está orientado a prevenir y/o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales.

Con respecto a las irregularidades, el sistema de control interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación o fraude. Es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción de la entidad.

Según (Meigs, W & Larsen, J 1994), el propósito del control interno es: "Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización". Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación tratar de eliminar o reducirlas al máximo, su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones que el desempeño realizado por las políticas fijadas de la organización y por último procurar que el control interno establecido dé como resultado, mantener a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa.

Para lo cual incluye las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.
- Completan la definición algunos conceptos fundamentales:
- El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.
- Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común.

Cuando se habla de control interno, se está haciendo referencia a un sistema. Esto significa que el control interno es un conjunto de elementos que están organizados y relacionados entre sí, con la finalidad de lograr un objetivo común. Este objetivo común se puede concretar en lo siguiente:

- Lograr el cumplimiento de la misión de la entidad, mediante el acometimiento de los objetivos y metas que se proponga el Ministerio o que le sean señalados en otros planes.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Cumplir con las políticas que le señale el Gobierno.
- Lograr que su gestión se haga dentro de los principios de eficacia, eficiencia, equidad, economía y respeto de las normas ambientales.
- Salvaguardar los bienes y recursos del Estado.
- Lograr una gestión transparente

Cada uno de estos objetivos, es un pilar fundamental de garantía que el Estado debe dar en términos de la prestación de los servicios asociados al sector.

Según el momento en que se produzca el control se clasifica en (Ver Anexo No. 1):

- Control a priori. Se inicia con anticipación a las operaciones objeto de control.
- Control simultáneo o directo: lo efectúa la propia persona u órgano responsable de las operaciones o informaciones objeto de control sobre la marcha de las tareas que hacen a su responsabilidad.
- Control permanente o automático: lo ejerce el sistema mismo de la empresa a través de la separación de funciones y del establecimiento de comprobaciones independientes.
- Control a posteriori o adicional: Se efectúa con posterioridad a las operaciones y a la producción de las operaciones objeto de control, perfectamente por parte de una persona u órgano ajeno a la responsabilidad sobre dichas informaciones. Este control a su vez puede clasificarse en:
 - o Control rutinario: Como norma general conviene ejecutar en todos los casos en que se producen los elementos de juicio que permiten el control.
 - o Control selectivo independiente: Lo realiza una persona u órgano ajeno a los elementos objetos de control, examinando éstos por medio de pruebas selectivas.

El marco integrado de control que plantea el informe (COSO 2006) consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

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

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto al comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno.

Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

El modelo refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación.

No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Existe también una relación directa entre los objetivos (Eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos) y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

1.1.1. Ambiente de Control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

1.1.2. Evaluación de Riesgos

Un riesgo es la incertidumbre de que ocurra un acontecimiento que pueda afectar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. Se mide en función de su impacto o gravedad y probabilidad de ocurrencia.

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos (internos y externos) tanto al nivel de la organización como de la actividad.

Según COSO, la evaluación de los riesgos es la identificación, medición y manejo de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Para la identificación de los riesgos se determinan los aspectos débiles y los peligros que asechan para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, determinando a su vez las principales amenazas.

El análisis por campo de actividad clasifica tres riesgos fundamentales que afectan la organización:

- Riesgo humano.
- Riesgo material. (mercancía y financiamiento).
- Riesgo organizacional. (vinculado esencialmente a la estructura, relaciones de dirección y comunicación existentes).

Puede existir una combinación de estos riesgos en los impactos presentados creándose tres nuevas subcategorías:

- Humanos – Materiales.
- Materiales – Organizativos.
- Humanos – Organizativos.

- Humano – Material – Organizativo.

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio.

Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

La administración de riesgos cuenta con un conjunto de métodos para la evaluación de riesgos, tales como: (del Toro Ríos, José Carlos 2005)

- Método del criterio de frecuencia de Prouty: Este método clasifica los riesgos según el criterio de frecuencia de pérdida ante la ocurrencia de sucesos. Los riesgos se agrupan con arreglo a los siguientes criterios:
 - o Riesgos poco frecuentes: Si la frecuencia de pérdida es casi nula (prácticamente el evento no sucede).
 - o Riesgo moderado: Si la frecuencia sucede una vez en un lapso de tiempo.
 - o Riesgo frecuente: Si la frecuencia sucede regularmente.
- Método del criterio de gravedad o financiero: Este método clasifica los riesgos según el impacto financiero que tengan sobre la entidad. Los riesgos se agrupan con arreglo a los siguientes criterios:
 - o Riesgo Leve: Si el impacto financiero de las pérdidas se puede llevar contra el presupuesto de gastos y este lo asume.
 - o Riesgo moderado: Si el impacto financiero de las pérdidas hace necesario una autorización fuera del presupuesto para sobrellevarlo financieramente.
 - o Riesgo grave: Si el impacto financiero de las pérdidas afecta las utilidades pero se mantiene la continuidad del proceso productivo.

- o Riesgo catastrófico: Si el impacto financiero de las pérdidas pone en peligro la supervivencia de la empresa.

Entendiendo por frecuencia el número de ocurrencias en un periodo de tiempo definido y por severidad la magnitud de los efectos de la ocurrencia, es decir, el monto de los daños o pérdidas ocasionadas por la misma. (del Toro Ríos, José Carlos 2005).

En la Matriz de Riesgo se asocian la frecuencia y la gravedad de los riesgos evaluados.

La dirección global de los riesgos debe apoyarse en un diagnóstico preciso del conjunto de los riesgos que la organización enfrenta en su actividad. Este diagnóstico puede formalizarse o documentarse bajo la forma de un Mapa de Riesgos, ejercicio simple y sencillo pero complejo de ejecución.

El Mapa de riesgos es la base para abordar enfoques globales en la gestión de riesgos. Entender el riesgo de una forma más nueva como es la posibilidad de que los objetivos estratégicos de una empresa no se logren porque las amenazas se materialicen o las oportunidades no se logren, hace que la visión que hasta ahora se tiene de la gestión de los riesgos cambie de una forma dramática. Hacer que los directivos y empleados claves pongan a disposición de un proyecto de este tipo su conocimiento del negocio y de la organización y que trabajen juntos en la consecución de objetivos comunes y en la gestión de los riesgos de negocio con una misma filosofía y lenguaje no es tarea fácil.

Un mapa de riesgo es un gráfico donde se ubican las características de los riesgos identificados para el cumplimiento de cada uno de los objetivos organizacionales. Tiene como utilidad que permite que todos participen, es el resultado de cómo se percibe la situación de la empresa. Al hacerlo se conocen, identifican y ubican los peligros y amenazas. Ofrece a la organización ideas para tomar decisiones.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

1.1.3. Actividades de Control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

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

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / Correctivos
- Manuales / Automatizados o informáticos
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los trabajadores conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones.

1.1.4. Información y Comunicación

Así como es necesario que todos los trabajadores conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

Los riesgos que afronta la entidad se reducen en la medida que la adopción de las decisiones se fundamente en información relevante, confiable y oportuna. La información es relevante para un usuario en la medida que se refiera a cuestiones correspondidas dentro de su responsabilidad y que él cuente con la capacidad requerida para apreciar su significación.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente.

Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Para asegurar que sea efectivo el grado de confianza de las informaciones debe reunirse una serie de requisitos mínimos, entre los que se encuentra la elaboración de un gráfico de organización con líneas verticales de responsabilidad claramente distinguidas de las líneas de comunicación, cada uno debe ser responsable ante una sola persona, la responsabilidad de cada uno será definida de forma individual, precisa y absoluta, para evitar las superposiciones.



Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

La autoridad debe ser delegada por escrito y los trabajadores claves deben tomar sus vacaciones con regularidad y sus funciones deben ser asignadas a otros.

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

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

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de que manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados.

Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

1.1.5. Supervisión y Monitoreo.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

a) Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.

b) Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (auto evaluación), la auditoria interna (incluida en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.

c) Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables.

La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.

d) Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.

e) El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

f) Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:

- El alcance de la evaluación
- Las actividades de supervisión continuadas existentes.
- La tarea de los auditores internos y externos.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- Programa de evaluaciones.
- Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte
- Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

Para monitorear el sistema de Control Interno en la organización se cuenta con varios métodos de reconocido valor técnico, varios autores coinciden en que los fundamentales son los siguientes (Sorgo, G 2000; Meigs, W & Larsen, J 1994; Holmes, A W 2000; William, L 1965):

Entrevista: Es una conversación que se realiza con un propósito definido, en la que se plantean las preguntas al personal que ejecuta las operaciones, con el objeto de conocer con precisión el desarrollo del procedimiento en estudio.

Cuestionario: Es una herramienta estructurada previamente con preguntas orientadas a obtener información acerca del tema que se proponga investigar, qué mecanismos de control existen, qué actividades se desarrollan y quién ejecuta cada una de ellas. Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. En el se pueden incorporar preguntas abiertas y/o cerradas de acuerdo al tipo y amplitud de información que se pretenda obtener. Se recomienda que las preguntas se agrupen conforme a criterios establecidos que faciliten un análisis e interpretación adecuada. Por medio de las respuestas dadas, el controlador obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados. La aplicación de este método ayuda a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

Recopilación de Documentos: En los Procedimientos se utilizan formas auxiliares u otro tipo de documentación que es necesario analizarla y contribuyen al desarrollo de las operaciones.

Observación: Su práctica supone presenciar desde el inicio hasta el final, una o más operaciones seleccionadas previamente, lo cual permitirá conformar una idea objetiva del Procedimiento estudiado.

Gráfico: Este método tiene la característica de esquematizar mediante el empleo de símbolos y barras.

Descriptivo: Es la narración por escrito de los aspectos específicos de Control. Entre las ventajas de su utilización se encuentra que se puede detallar la información tanto como se requiera.

1.2. Sistema de Seguridad y Protección.

Las transformaciones que se han producido en la economía cubana y en las estructuras del estado requieren inevitablemente que los servicios de seguridad y protección que actualmente se prestan, deban dar paso a formas superiores de organización, logrando más eficiencia en el enfrentamiento al delito y la protección de los bienes.

1.2. 1. Regulaciones en el Sistema de Seguridad y Protección Física.

El Decreto ley 186 (MININT 1998) tiene como objeto establecer y regular el Sistema de Seguridad y Protección Física y los servicios a prestar en esta materia, lo cual queda definido en su Artículo 1.

En su Artículo 3 establece que en materia de Seguridad y Protección Física, el estado ejerce las funciones de regulación, fiscalización y control a través del Ministerio del Interior, que funge como organismo rector.

El mismo define en su Artículo 5 al Sistema de Seguridad y Protección Física como, el conjunto de medidas organizativas y de control, personal y medios de seguridad y protección destinados a garantizar la integralidad y custodia de las personas, bienes y recursos ante posibles amenazas de diversa índole.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

En el Artículo 6 define las medidas organizativas y de control como, aquellas que se adoptan para garantizar el mantenimiento del orden y la disciplina, en apoyo a la eficiencia del resto de los componentes del sistema de seguridad y protección física.

Y en el Artículo 7 al personal de seguridad y protección lo define como, el vinculado directamente al sistema de seguridad y protección y lo integran los jefes, especialistas, técnicos y agentes de seguridad y protección, detectives, escoltas e instaladores de medios de seguridad; así como el personal en funciones de sereno y los trabajadores y estudiantes en cumplimiento de la guardia obrera y estudiantil.

En su Artículo 8 define como los medios de seguridad a aquellos equipos, útiles, accesorios, instrumentos, barreras físicas y dispositivos aislados o integrados en un sistema, que se destinan para la vigilancia, detección, seguridad y protección física de las personas, bienes y recursos.

Establece en el Artículo 11, que los jefes de entidades son los responsables directos de la seguridad y protección de los objetivos, bienes y recursos a su cargo y en correspondencia con ello:

- A) Organizan y controlan el sistema de seguridad y protección;
- B) garantizan la elaboración, aprobación y aplicación de los planes de seguridad y protección física;
- C) garantizan la organización y funcionamiento de los grupos de seguridad interna en aquellos lugares donde se autorice su constitución;
- D) establecen las medidas organizativas y de control, de la actividad productiva o de servicios complementarias al sistema de seguridad y protección; y,
- E) planifican y aseguran los recursos financieros y medios que se destinan a garantizar la seguridad y protección.

En el Artículo 12 establece que, los organismos, órganos y entidades, brindan al Ministerio del Interior la información que este solicite sobre la materia de seguridad y protección, en la forma y plazos que se establezcan en las disposiciones complementarias del presente Decreto ley.

Para la ejecución y control de los servicios de seguridad y protección física, en el Artículo 13 se establece que pueden adoptarse las formas de organización siguientes:

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- A) empresas de servicios especializados de seguridad y protección.
- B) empresas de seguridad y protección.
- C) grupos de seguridad interna.

En el Artículo 14 se establece que el servicio de seguridad y protección se brinda por personal perteneciente a una de las formas de organización a que se refiere el artículo anterior; así como, por el personal en funciones de sereno, y por los trabajadores y estudiantes, en cumplimiento de la guardia obrera o estudiantil, en los lugares donde esta se realice.

Para ocupar cargos de jefes de seguridad y protección de empresas y agencias de seguridad y protección, establece en el Artículo 30, que se designa personal con calificación y experiencia profesional a fin con este perfil ocupacional, que reúna los requisitos establecidos por el Ministerio del Interior.

En el Artículo 39 establece que todos los organismos, órganos y entidades contarán con jefes, especialistas y técnicos de seguridad y protección, según corresponda. Estableciendo en el Artículo 40 que los jefes, especialistas y técnicos de seguridad y protección, en sus niveles respectivos, son los responsables ante los jefes de organismos, órganos y entidades, de la organización y control del cumplimiento del sistema de seguridad y protección.

El Sistema de Seguridad y Protección, como complemento de la seguridad y orden interior del país, según Decreto Ley 186 de Seguridad y Protección Física del Ministerio del Interior, abarca diferentes actividades (Ver Anexo No.2)

Con el objetivo de cumplimentar lo estipulado en las disposiciones transitorias del Decreto ley 186, el Grupo Empresarial Comercializadora Importadora ITH S.A. estableció el Reglamento de Seguridad y Protección Física y el Manual de Procedimientos correspondiente. En el mismo se establece las normas concernientes a la organización, planificación, dirección, ejecución y control de las medidas del Sistema de Seguridad y Protección Física de todos los objetivos de la entidad.

1.2.2. Reglamento sobre el Sistema de Seguridad y Protección Física.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

En el Capítulo IV de la Resolución 2/2001 del MININT, se establece en el Artículo 73, que las medidas de seguridad y protección física, son aquellas destinadas a prevenir, detectar, retardar y neutralizar la ocurrencia de amenazas, así como reducir los niveles de riesgo que puedan dar origen a hechos y actividades delictivas de carácter común o contrarrevolucionario.

El Artículo 76 plantea que las medidas de seguridad y protección dirigidas a la detección y retardo de las amenazas se establecen en la protección perimetral, controles de acceso, puntos vitales, áreas reservadas, zonas de libre acceso y en el traslado de valores. El nivel de aplicación de las medidas de seguridad y protección física, estará en correspondencia con la importancia y complejidad de los objetivos e instalaciones a proteger, prestando especial atención a los puntos vitales y áreas reservadas.

En el Artículo 77 se expone que las medidas de seguridad y protección física dirigidas a la detección se diseñan para descubrir los intentos de penetración furtiva o mediante engaño al interior de las instalaciones y lo integran las fuerzas de seguridad, los medios técnicos de detección de intrusos, la técnica animal y los medios rústicos de señalización de alarmas. En este sentido desempeñan un rol importante las medidas de control interno en almacenes de materia prima, puntos claves en la línea de producción y almacenes de productos terminados.

El Artículo 78 establece que las medidas de seguridad y protección física para el retardo están conformadas por barreras y medios físicos cuya función consiste en obstaculizar y dilatar las acciones de quien pretenda vulnerar un objetivo, posibilitando a las fuerzas de seguridad disponer de mayor tiempo para organizar la respuesta e interrumpir o neutralizar la acción violatoria.

En el Artículo 82 se establece que en la protección del perímetro, puntos vitales, áreas reservadas u otras zonas protegidas que constituyan blancos de las posibles amenazas, se empleará la iluminación de seguridad como un componente de vital importancia dado que posibilita la visibilidad en horario nocturno facilitando la detección oportuna y una respuesta eficiente de las fuerzas de seguridad y protección. En el diseño de seguridad de todos los objetivos e instalaciones se incluirá como una medida de obligatoria aplicación la iluminación de seguridad debido a su protagonismo en el contexto del Sistema de Seguridad y Protección Física.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

El Artículo 83 define el control de acceso como el conjunto de medidas y medios que aseguran la protección ante violaciones, la correcta actuación y el control de las personas con intención de acceder a objetivos, instalaciones, áreas o zonas restringidas.

En el Artículo 90 se establece que para tener acceso al objetivo o instalación y permanecer en este, cada trabajador portará en lugar visible la identificación personal e intransferible facilitada por el organismo, órgano o entidad que acredita su pertenencia al mismo. El acceso con la credencial se realizará en el horario laboral o de acuerdo al turno de cada trabajador. Fuera de estos horarios, tendrá que ser autorizado por el funcionario facultado. El diseño, confección, expedición, actualización y control de dicha identificación, será responsabilidad de los organismos, órganos y entidades, la que tendrá medidas de seguridad para prevenir su posible falsificación.

El Artículo 103 establece que los objetivos e instalaciones se controlará la entrada y salida de vehículos, ya sean del centro o ajenos a él, mediante un libro de registro establecido a tales efectos.

En el Artículo 104 establece que para autorizar el acceso a vehículos destinados a operaciones de carga y descarga de materias primas, productos terminados o cualesquiera otros bienes y recursos, se cumplirán los procedimientos siguientes:

- a) comprobación previa de la autorización de entrada;
- b) control y registro de la chapa y circulación del vehículo;
- c) comprobación de las cartas de porte y facturas de carga o descarga, según el caso; y,
- d) registro del carné de identidad y licencia de conducción del conductor del vehículo.

El Artículo 105 establece que a la salida de un vehículo se verificará la firma en el pase de quien autorizó el acceso y de quien emite el documento que autoriza la carga entregada o recibida. El agente de seguridad y protección que controla el acceso, revisará la carga del vehículo y comprobará su correspondencia con el documento que la ampara y la factura de entrega o recibo del almacén. De detectarse alguna anomalía, impedirá la salida del vehículo e informará de ello a su jefe inmediato, para que se practiquen las diligencias de rigor en estos casos.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

El Artículo 106 establece que en los objetivos e instalaciones se establecerán áreas de estacionamiento y de operaciones para los vehículos de carga, las que estarán separadas de las destinadas a parqueo de vehículos al servicio de trabajadores y visitantes. Las zonas de carga se adecuarán a la capacidad de cada vehículo.

El Artículo 107 establece que las medidas organizativas y de control interno son componentes del Sistema de Seguridad y Protección y son aquellas cuya aplicación racional y sistemática sirven de apoyo a la organización y disciplina del proceso productivo o de servicios.

Las medidas organizativas y de control más generales son, entre otras, las siguientes:

- a) controlar el desplazamiento del personal mediante un sistema de identificación visible;
- b) establecer y controlar los puntos vulnerables y factores de riesgo del proceso de producción teniendo en cuenta el flujo productivo, almacenes de materias primas, de productos terminados u otros;
- c) establecer regulaciones de estacionamiento para los vehículos en los andenes de carga y descarga de mercancías;
- d) poner en conocimiento de los trabajadores las medidas de seguridad y protección y de limitación de acceso en Puntos Vitales y Áreas Reservadas;
- e) controlar el movimiento de los activos fijos tangibles u otros recursos y bienes de la entidad;
- f) asegurar el control y la protección de las llaves que permiten el acceso a diferentes locales del objetivo o instalación;
- g) proteger el efectivo, chequeras, sellos de timbre y valores en cajas fuertes y de seguridad con las medidas relativas al control de las combinaciones y llaves maestras; y,
- h) controlar el acceso del personal en áreas e instalaciones protegidas con Sistemas de Alarmas Contra Intrusos (SACI) y locales de sistemas computarizados.

En su Capítulo V, en el Artículo 108 se consideran como puntos vitales aquellos lugares donde existan tecnologías, sustancias o recursos que por las funciones específicas que cumplen en el proceso de producción o servicios, son esenciales para la adecuada ejecución de las operaciones inherentes al mismo, o puedan constituir un riesgo potencial para la instalación, la integridad física de los trabajadores y población residente en áreas aledañas.

En su Artículo 109 de las áreas reservadas son aquellas que por las funciones que desempeñan en el proceso de producción o servicios, merecen un tratamiento semejante a los

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

puntos vitales. A diferencia de estos, de ocurrir alguna afectación en las mismas, ello no implica necesariamente la interrupción total del proceso de producción o servicios.

El Artículo 110 establece que para garantizar la integridad física de los puntos vitales y áreas reservadas se adoptarán las medidas de seguridad y protección que a continuación se relacionan:

- a) limitación de acceso para aquellas personas que por la índole de las tareas que cumplen en el objetivo o instalación, no requieran de su presencia permanente o temporal en estos lugares. El control será responsabilidad de los jefes administrativos de estas áreas y del personal de seguridad y protección;
- b) colocación de medios físicos que retarden o impidan el acceso de personas no autorizadas al lugar objeto de protección tales como; delimitación de estas áreas mediante cercas, muros, plantas espinosas u otros elementos similares; enrejados de seguridad para fortalecer la protección de puertas y ventanas; utilización de cierres de seguridad (llavines y candados); anclaje al suelo o empotramiento en paredes de cajas fuertes y armeros metálicos, entre otros;
- c) instalación de medios técnicos de seguridad y vigilancia (sistemas de alarma contra intrusos, de detección de incendios y circuito cerrado de televisión), o aplicación de otros recursos alternativos para fortalecer la detección, tales como la técnica animal o sistemas rústicos de señalización de alarmas;
- d) establecer un sistema de iluminación de seguridad que garantice la visibilidad de estos lugares en horario nocturno, contribuyendo a la eficiencia integral de la detección, retardo y respuesta y,
- e) adopción por parte de las direcciones administrativas de medidas organizativas y de control interno en el contexto de la gestión económica, el control de los recursos y la disciplina laboral, como parte del sistema de Seguridad y Protección del objetivo o instalación.

En el capítulo VII Artículo 117 se establece que los medios técnicos representan el componente activo de la seguridad física y están destinados a la prevención, detección, vigilancia, control, evaluación y señalización de alarmas que tengan lugar como consecuencia de violaciones del sistema de seguridad establecido y se consideran como tales los sistemas de alarmas contra intrusos, de detección de incendios, circuitos cerrados de televisión, mecanismos electrónicos de apertura y cierre, entre otros.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

En el Artículo 118 establece que los Sistemas Centralizados de Alarmas son aquellos que se explotan por entidades que, autorizadas por el Ministerio del Interior, disponen de locales, medios técnicos y personal adiestrado para recepcionar, transmitir y verificar señales de alarmas provenientes de los sistemas de seguridad de usuarios que han contratado estos servicios, así como los organizados por Entidades que requieran supervisar el estado de la seguridad y protección de sus dependencias en el marco de pequeños territorios, municipios o provincias.

En su Capítulo IX, Artículo 155, se establece que los Jefes, Especialistas y Técnicos de Seguridad y Protección de los organismos, órganos y entidades, así como los Supervisores de las Empresas de Servicios Especializados y Empresas de Seguridad y Protección de los organismos, órganos y entidades, no podrán realizar inspecciones y sólo estarán facultados para realizar controles en materia de seguridad y protección física a las dependencias subordinadas.

Teniendo en cuenta lo expresado en este capítulo, se concluye que:

- El control interno está adquiriendo en los últimos tiempos gran importancia a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, lo que ha hecho necesario que los miembros de los consejos de dirección asuman de forma efectiva, responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas.
- Es preciso establecer el Sistema de Control Interno teniendo en cuenta las características específicas del Sistema de Seguridad y Protección.

CAPITULO II. DIAGNÓSTICO DE CONTROL INTERNO EN LA ACTIVIDAD DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN LA COMERCIALIZADORA MAYORISTA ITH CIENFUEGOS.

El presente capítulo tiene como objetivo conocer el nivel de aplicación de la Resolución 297/03 del MFP en el Sistema de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Parte de una caracterización Grupo Empresarial Comercializadora Importadora ITH S.A. y de la empresa Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos, objeto de estudio de la investigación.

En el mismo se realiza un diagnóstico de la situación de control interno en el Sistema de Seguridad y Protección, donde se reflejan los aspectos organizativos y de dirección que contribuyen al control interno, así como las deficiencias e insuficiencias presentes que inciden en el sistema de seguridad y protección de la entidad y en el cumplimiento de sus objetivos.

Llegándose a conclusiones sobre la situación general de control interno en el sistema de seguridad y protección de la empresa objeto de estudio.

2.1. Caracterización de la entidad objeto de estudio.

La industria turística está encuadrada dentro de las empresas de servicios, puesto que los productos que ofrece, o son exclusivamente de servicios, o tienen un alto componente del mismo.

Ubicados en este sector turístico se encuentra el Grupo Empresarial Comercializadora Importadora ITH S.A., con personalidad jurídica y un patrimonio propio, siendo su objeto social:

- Importar y adquirir en Cuba productos y equipos para la comercialización y distribución a las entidades del sector de turismo, a las vinculadas directamente o indirectamente al turismo y terceros de conformidad con la legislación vigente.
- Operar almacenes, medios de izaje y de transportación de carga, propios y arrendados, para la recepción, depósito, distribución y comercialización de las mercancías propias o en consignación, que importan, exportan o adquiere.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Prestar servicio de almacenamiento, manipulación, izaje y transportación de cargas a entidades del sector turístico a las vinculadas directamente o indirectamente al turismo y a otras, que operan fundamentalmente en moneda convertible.
- Ceder temporalmente en arrendamiento áreas de almacenamiento, medios de manipulación e izaje de carga y medios de transporte a entidades del sector turístico a las vinculadas directamente o indirectamente al turismo y a otras, que operan fundamentalmente en moneda convertible.
- Establecer, operar y prestar servicios de centros Comerciales Mayoristas, Centros de Ventas Mayoristas (al por menos y al por mayor) y Salones de Exposición, propios y arrendados en la que podrán ceder en arrendamiento espacios y locales para facilitar y garantizar la realización de actividades comerciales afines.
- Operar y prestar servicios de Corredor Aduanal.
- Prestar servicio de transportación en Moneda nacional a terceros en los viajes de retorno sin carga.
- Realizar ocasionalmente ventas mayoristas de mercancías en Moneda nacional, previa las autorizaciones correspondientes y de acuerdo a la legislación vigente a tales fines.
- Prestar servicio de asesoramiento técnico sobre las actividades inherentes a su objeto social a entidades del sector turístico a las vinculadas directamente o indirectamente al turismo y a otras.

La actividad de esta empresa determinó, gracia a su enfoque de gestión, un acelerado proceso de su estructura y un crecimiento oportuno de razón económico-financiero, conllevando a una rápida expansión por el Territorio Nacional.

La Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos se constituye según Acta de la Junta de Accionistas Extraordinaria el 24 de julio de 1998, con personalidad jurídica propia, balance financiero y gestión económica independiente. Asumiendo el mismo Objeto Social de su Grupo Empresarial.

Está situada en la ciudad de Cienfuegos, específicamente en el casco histórico de la ciudad, la misma consta de varias edificaciones para el servicio a las entidades turísticas del territorio y otros clientes previa autorización del Grupo Empresarial.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Misión

Somos la Comercializadora del sector del turismo en el territorio de Cienfuegos que trabaja para garantizar productos y servicios oportunos, de calidad, con buenos precios para alcanzar la satisfacción de sus clientes, a través del trabajo de un colectivo laborioso, revolucionario y conocedor de los valores de la revolución y de la organización.

Valores Compartidos:

- Alta moral revolucionaria, patriotismo y lealtad.
- Profesionalidad y ética en el desarrollo de la actividad.
- Espíritu de colectivismo, organización y dinamismo.
- Fiabilidad, calidad de los servicios,
- Sentido de pertenencia y de ahorro.
- Motivación

Visión

Somos una Comercializadora que se distinga por contar con la confianza de proveedores y clientes, convirtiéndonos en el principal proveedor de las instituciones e instalaciones turísticas del territorio y por ofrecerles a todos nuestros clientes servicios a la medida de sus necesidades, manteniendo un comprometimiento de los valores revolucionarios que promulgamos.

La situación sociopolítica interna está favorecida por los mecanismos de ingreso a la instalación, que obligan a que el personal sea seleccionado y verificado por la Oficina Territorial de Empleo para el Turismo en Cienfuegos y aprobados posteriormente por la Comisión Representativa de la entidad. No obstante se establece una verificación periódica de los mismos para valorar si mantienen su conducta.

La empresa cuenta con 50 trabajadores. El 52% de los trabajadores tiene Nivel Medio Superior, el 36% tiene nivel universitario y el 12% posee 9no grado. La estabilidad laboral es buena, los trabajadores en su mayoría son fundadores de la empresa.

El personal que labora en la empresa se encuentra apto para cumplimentar las labores correspondientes a su cargo, son idóneos para trabajar en el sector del turismo y están avalado por el expediente de la Agencia empleadora del sector, no constan con antecedentes penales

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

así como su nivel patriótico es apto demostrado en su apoyo al proceso revolucionario, su aptitud política – ideológico está acorde a los principio que rigen la política del PCC.

La Comercializadora brinda el servicio en la provincia al sistema de turismo, de de alimentos secos insumos, ferreterías y refrigerados. Los resultados económicos han sido positivos.

Entre sus principales clientes se encuentran:

- Grupo Cubanacán.
 - o Hotel Rancho Luna Faro Luna.
 - o Hotel La Unión Palacio Azul.
 - o Turismo y salud.
- Grupo Hotelero Gran Caribe.
 - o Hotel Jagua,
- Grupo Hotelero Islazul.
 - o Hotel Punta la Cueva.
 - o Villa Yaguanabo,
 - o Hotel Pasacaballos.
- Sucursal Palmares.
- Sucursal SERVISA.
- Sucursal EMPRESTUR.

Los cuales según encuestas y contacto directo con los mismos plantean la satisfacción que reciben al sentirse complacidos por el servicio oportuno y con calidad de los productos en tiempo y forma dando una muestra de la eficiencia con que se desempeña la empresa.

La Gerencia está ubicada en la avenida 58 y esquina 31. Además cuenta con una Base de Almacenes y Centro Comercial, ubicados en la calle 29 entre avenida 48 y 46 y Almacenes Refrigerados ubicados en la avenida 50 entre 31 y 33. Las características constructivas de la Comercializadora, los sistemas de alarmas instalados y demás medidas de protección físicas garantizan la seguridad de los bienes estatales que se almacenan en las instalaciones.

Al estar ubicadas las instalaciones de la Comercializadora en una zona donde existe gran afluencia de público, en ocasiones tiende a concertar la situación del entorno de forma agresiva

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

ya que muchos potenciales delictivos de la zona se aglomeran a los alrededores, específicamente en la zona de la Gerencia y la Base de Almacenes.

La empresa almacena y opera grandes volúmenes de mercancía lo que hace necesario contar con un sistema eficiente de seguridad y protección el cual de respuesta a las amenazas del entorno así como de posibles adversarios tanto externo como interno por lo que son imprescindibles las mejoras en el sistema para estar a la altura de los requerimientos.

Está establecido como política de la entidad que para la actividad de seguridad y protección el único prestatario de este servicio es SEPSA, con el cual se encuentran contratados los siguientes servicios:

- Servicios de Protección, Protección con Agentes de Seguridad a Instalaciones.
- Servicios Técnicos, Sistema de Alarma Contra Intrusos y Detección de Incendios, Estudios, certificación, venta, montaje y mantenimientos de extintores.

2.2. Diagnóstico por componentes.

Para conocer la situación actual del Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la entidad se efectuó un diagnóstico mediante comprobación física y documental del cumplimiento de cada uno de los componentes de este sistema y se aplicaron Encuestas a trabajadores y cuadros (Ver Anexo 6), la cual está estructurada a partir de la guía de comprobación nacional del control interno. Para la aplicación del cuestionario se dividió la población en dos segmentos para lograr resultados desde perspectivas diferentes. Un primer segmento es de los trabajadores con una población de 45, mientras que un segundo segmento es el de los cuadros con una población de 5.

A continuación se resumen los resultados del diagnóstico por cada uno de los componentes:

2.2.1. Ambiente de Control.

En la entidad existe un ambiente que posibilita las actividades de control. Se rige por el Código de Ética establecido para los trabajadores del sector de turismo en Cuba, el Reglamento Interno, el Convenio Colectivo de Trabajo y otros, donde se recogen los valores y sus normas de

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

comportamiento. Están establecidas las políticas para las relaciones con los clientes, proveedores y otras entidades.

Para la atención de la actividad, la empresa cuenta con un Técnico de Seguridad y Protección, el cual posee los requisitos necesarios para desempeñarse en el cargo.

El técnico de seguridad y protección conoce su responsabilidad en el sistema de control interno, así como los trabajadores en cada departamento conocen las acciones de control que tributan a esta actividad en la empresa.

En los Consejos de Dirección, se evalúa mensualmente el proceso de implementación del Sistema de Control Interno y el comportamiento de las medidas de prevención para las diferentes áreas de la Comercializadora.

Están creados los diferentes órganos colectivos de dirección y participan activamente en la toma de decisiones de la actividad de seguridad y protección de la empresa, los mismos funcionan de forma sistemática y tienen establecido las actividades a tratar. Los cuales están estructurados según las indicaciones recibidas del organismo superior:

➤ Comisión de Prevención. Mensual.

Está constituida la Comisión de Prevención, aprobada por el Consejo de Dirección, la cual posee los lineamientos e indicaciones específicas del organismo para desarrollar el proceso de elaboración o actualización del Plan de Prevención. En la cual están incorporados compañeros que por sus funciones específicas, conocimiento de la entidad y sus actividades principales, están en capacidad de auxiliar a la dirección de la empresa en la elaboración y conducción del proceso de elaboración del Plan y su posterior seguimiento y control.

➤ Comité de Control. Mensual.

Está constituido el Comité de Control, aprobado por el Consejo de Dirección de la empresa, con el objetivo de verificar el funcionamiento del Control Interno en la Comercializadora y su mejoramiento continuo. Su función fundamental es supervisar sistemáticamente el Sistema de Control Interno, para evaluar la calidad y determinar si está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones. Los

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

integrantes tienen los conocimientos suficientes y experiencia para realizar sus funciones.

Los dirigentes y trabajadores conocen los objetivos, estrategias y políticas referidos a la seguridad y protección de la empresa, según su responsabilidad y nivel.

El Consejo de Dirección participa, analiza y aprueba las decisiones sobre los objetivos estratégicos, presupuestos financieros y proyecciones principales del trabajo de seguridad y protección en la empresa. Además se analiza el resultado de las auditorías, comprobaciones e inspecciones y se adoptan las medidas necesarias para subsanar las deficiencias.

Están establecidas las relaciones administrativas reconocidas en la estructura con los diferentes niveles de dirección (Ver Anexos No.3) y definidas las responsabilidades con respecto al sistema de seguridad y protección de la empresa, estableciendo las líneas de responsabilidad y autoridad.

La estructura organizativa existente en el área de seguridad y protección se corresponde con la aprobada en los documentos oficiales por el nivel correspondiente.

El técnico de seguridad y protección es el responsable máximo de la actividad de seguridad y protección y se subordina directamente al Director General.

Están elaborados y se aplican los procedimientos de recursos humanos para la selección, contratación, inducción formación y desarrollo y evaluación de idoneidad.

Están determinados las coordinaciones y vínculos con el resto de los departamentos de la dirección de la empresa y los niveles correspondientes de autoridad y responsabilidad. Los trabajadores conocen sus deberes y derechos en cuanto a la actividad de seguridad y protección se refiere.

Están definidas las funciones de todos los puestos de trabajo de la empresa en (Resolución, Manual de la Organización, Reglamento).

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Las funciones y responsabilidades para el técnico de seguridad y protección son las definidas en la Resolución No.3/2007 del MTSS.

- Ejecuta la política y las regulaciones estatales, sobre la especialidad en cuestión.
- Organiza y controla las medidas de seguridad y protección que deben ser aplicadas en la instalación de que se trate.
- Elabora los planes de seguridad y protección.
- Asesora sobre la adopción de formas organizativas en los servicios de seguridad.
- Elabora las propuestas de creación de grupos de Seguridad Interna y participa directamente en el proceso de habilitación del personal que lo integrará.
- Dirige metodológicamente los grupos de Seguridad Interna.
- Participa, como asesor, en el estudio para determinar las fuerzas y medios que deben emplearse; también en la elaboración del contrato de servicio y en la supervisión posterior; exige su cumplimiento e informa a la Dirección Administrativa de la entidad de que se trate acerca de las violaciones detectadas.
- Realiza controles en materia de seguridad y protección en su ámbito de competencia, e informa de las vulnerabilidades y violaciones detectadas, así como las medidas que deben ser aplicadas para eliminarlas.
- Realiza comprobaciones sistemáticas del régimen de seguridad establecido y del estado y funcionamiento de los medios técnicos de seguridad instalados
- Propone cambios de los diseños de seguridad y protección en la instalación donde presta servicios.
- Informa a la Dirección Administrativa de hechos delictivos o incidentes de seguridad donde estén asociados trabajadores y personal de seguridad y protección.
- Controla las normas técnicas de seguridad y protección específicas, para la fabricación de sustancias peligrosas y vela por su cumplimiento.
- Establece las medidas para dar solución a irregularidades y violaciones detectadas en los objetivos, donde se fabriquen y almacenen sustancias peligrosas.
- Exige la correcta utilización y control de los medios de protección y antidotos que se requieran.
- Mantiene actualizada la documentación para el registro y control de las actividades que se realicen con las sustancias peligrosas.
- Mantiene informado al Ministerio del Interior, de las cantidades existentes de sustancias peligrosas, así como de aquellas declaradas ociosas.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Exige, en el caso del almacenamiento de plaguicidas, incluidos en la relación de productos controlados por el Ministerio del Interior, se realice el proceso de certificación de los almacenes.
- Exige y controla el uso correcto de la Lista Interna para la clasificación y desclasificación de la información oficial.
- Mantiene el control del personal y funcionarios con nivel de acceso a la información oficial clasificada.
- Asesora y controla el desarrollo de la gestión de seguridad contra incendios en la entidad en lo referido a la especialidad, y para ello:
 - o Realiza controles de la actividad.
 - o Fiscaliza, a nombre de la Dirección de la entidad, la realización de trabajos con peligros de incendio.
 - o Asesora en la realización de análisis de riesgos y programas de prevención.
 - o Organiza y desarrolla la capacitación en esta materia.
 - o Controla el cumplimiento de las medidas de seguridad durante la operación y realización de inversiones y cambios generales que puedan comprometer la seguridad y protección de la instalación.
- Asesora a la Dirección de la entidad, en la adquisición de equipamiento y sistemas de protección contra incendios, contra intrusos y otros.
- Organiza y controla la explotación, uso adecuado, cuidado y funcionamiento de los medios y sistemas técnicos de seguridad y protección existentes.
- Participa en la elaboración e implantación de normas y actualización del plan de emergencias para casos de incendios, así como en su práctica sistemática.
- Orienta y controla las unidades de bomberos voluntarios o profesionales, donde existan.
- Organiza y controla las medidas de seguridad de las sustancias y materiales inflamables.

Los requisitos para el cargo son los que se establece en la Resolución No.3/2007 del Ministro de Trabajo y Seguridad Social.

- Nivel Medio Superior.
- Habilitado y aprobado por el Ministerio del Interior.
- Poseer certificación de aptitud física y mental expedida por autoridades de salud.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

El Ministerio de Turismo implementó la Resolución No.21 del 2007 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a partir de la Resolución 71 del 2007, en la cual pone en vigor:

- Normas para la realización de la evaluación del desempeño para los trabajadores de las entidades que integran el sistema del Ministerio de Turismo,
- Procedimiento para la evaluación mensual del desempeño,
- Procedimiento para la evaluación trimestral del desempeño,
- Procedimiento para la evaluación anual del desempeño,
- Procedimiento para la comunicación de los resultados de la evaluación del desempeño al trabajador.

Estas Normas y Procedimientos para la evaluación del desempeño están instrumentadas en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos y se aplican al técnico de seguridad y protección. Al elaborarse de forma general para todos los trabajadores de las categorías ocupacionales obreros, servicios, técnicos y administrativos, no se corresponden los indicadores que se miden para conocer los resultados obtenidos en el periodo evaluado con los requerimientos de la actividad establecidos. (Ver Anexos No.4 y No.5).

En el Plan de Capacitación se establecen las acciones de capacitación, necesarias en materia seguridad y protección para cada área, las cuales son impartidas por el Técnico de Seguridad y Protección, el cual está acreditado como Instructor de la Escuela de Hotelería y Turismo del territorio.

Están planificados los periodos de vacaciones en el año, aunque no existe programación para garantizar la continuidad del trabajo de Seguridad y Protección cuando éste disfruta de sus vacaciones.

El área de seguridad y protección de la Comercializadora posee documentos que permiten el cumplimiento exitoso de las diferentes tareas que debe enfrentar, siendo los documentos fundamentales:

Protección Física:

- Plan de Seguridad y Protección.
- Plan de Contingencia.
- Plan de Actividades Antiterroristas.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Orientaciones a Cumplir y Responsabilidad de los Trabajadores en la labor de Seguridad y Protección.
- Manual de Operaciones de Seguridad y Protección
- Reglamento de Seguridad y Protección Interno del Grupo Empresarial.
- Expediente de Flujo Informativo

Seguridad y Protección de la Información Oficial:

- Plan de Seguridad y Protección de la Información Oficial Clasificada y Limitada.
- Plan de Evacuación, Conservación y Destrucción de Documentos Clasificados y Limitados para Situaciones Excepcionales y Catástrofes.
- Expediente de Flujo Informativo

Seguridad Informática:

- Plan de Seguridad Informática.
- Expediente del sistema y flujo Informativo

Protección contra Incendios:

- Plan Contra Incendios.
- Plan de Emergencia para casos de Incendio.
- Análisis y Evaluación de los Riesgos.
- Auditoria contra Incendio.
- Lista de Chequeo
- Expediente del sistema y flujo Informativo

Todos están amparados por disposiciones legales entre las que se encuentran:

Protección Física:

- Decreto – Ley 186/98 del MININT. Sobre Sistema de Seguridad y Protección Física.
- Resolución No.55/05 del Ministro del Turismo. Reglamento del Sistema Nacional de Información y Análisis de Seguridad y Protección del MINTUR.
- Resolución No.2/01 del MININT. Reglamento sobre el Sistema de Seguridad y Protección Física.
- Reglamento de Seguridad y Protección Interno del Grupo Empresarial.
- Comercializadora Importadora ITH S.A.

- Metodología para la investigación de los hechos e incidencias.

Seguridad y Protección de la Información Oficial:

- Decreto Ley No.199 del Consejo de Estado. Sobre la seguridad y protección de la Información Oficial.
- Resolución No.1/00 del Ministro del Interior. Reglamento sobre la Seguridad y Protección de la Información Oficial.
- Indicaciones metodológicas para la protección a la Información Oficial Clasificada.
- Normas y Procedimientos para el registro, tramitación y control de la Información Oficial Clasificada y Libro de Registro. MININT
- Metodología para la revisión, actualización y elaboración de las Listas Internas de Clasificación y Desclasificación de la Información Oficial.
- Normas y procedimientos para el registro, tramitación y control de la información oficial.
- Procedimiento para la divulgación de la información oficial

Seguridad Informática:

- Resolución No. 65/03 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones. Sobre Inscripción de las Redes Privadas de Datos.
- Resolución 188/01 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones. Metodología para el acceso de las entidades cubanas a Internet o a otras redes de datos externas a las mismas.
- Resolución No.6/96 del Ministerio del Interior. Reglamento sobre Seguridad Informática.
- Resolución No.204/96. Reglamento sobre la protección y seguridad técnica de los sistemas informáticos.
- Instrucción 2/02 del MINTUR. Sobre Regulaciones que permitan uniformar los criterios y requisitos a tener en cuenta por las entidades del sistema a los efectos de la adquisición de las aplicaciones informáticas.
- Manual de Procedimientos de Seguridad Informática y de Contingencia.
- Manual de Procedimientos para la protección de los Secretos Estatales.

Protección contra Incendios:

- Resolución No.1/98 del MININT. Regula la utilización de las sustancias halogenadas para la extinción de incendios.
- Instrucción No.1/03. Plan General de Protección contra incendios del MINTUR.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Plan General de protección contra incendio del Grupo Empresarial Comercializadora Importadora ITH S.A.
- Manual General de contra incendio para el área de almacenes.

2.2.2. Evaluación de Riesgos.

La entidad no identifica oportunamente las condiciones cambiantes para reaccionar ante ellas a partir de los riesgos de seguridad y protección.

La actividad de seguridad y protección tiene establecido sus objetivos, existiendo relación y coherencia con las estrategias y objetivos globales. Existe coherencia entre los objetivos específicos, estableciéndose para todos los procesos importantes de la actividad. Incluyen criterios cuantificables. Están identificados los recursos necesarios para alcanzar los objetivos. Todos los niveles de dirección participan en la fijación de objetivos y están conscientes de hasta que punto están comprometidos con la ejecución de los mismos.

No están identificados los riesgos para analizar las implicaciones de los riesgos relevantes en la actividad de seguridad y protección, teniendo en cuenta los factores externos e internos que influyen en la consecución de los objetivos, por lo que no se proporciona una base para la gestión de los mismos.

Existen los mecanismos para identificar los riesgos derivados de fuentes internas y externas. No se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo, ni se evalúa su importancia, ni las medidas necesarias para abordarlos.

El Plan de Prevención, está elaborado teniendo en cuenta los resultados de los controles gubernamentales, los informes de las verificaciones y/o inspecciones fiscales, informes de auditorías, resultados de inspecciones y supervisiones, planteamientos de los trabajadores en las asambleas de afiliados, informes de Balance de trabajo y criterios de las organizaciones políticas y de masas del centro.

Se realizó el análisis y aprobación del cronograma de trabajo de la Comisión para la conformación del Plan, con la participación de las organizaciones políticas y de masas.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

En la confección del Plan de Prevención de la Comercializadora están identificados:

- los puntos vulnerables,
- las posibles manifestaciones,
- las medidas a tomar,
- el responsable,
- los ejecutantes.
- la fecha de cumplimiento.

En el plan de prevención están identificados 19 puntos vulnerables con 62 medidas a tomar, los responsables y ejecutantes de las acciones de control a realizar no coinciden con las actividades de las cuales son responsables, lo que permite mayor efectividad del control. Están bien definidas las fechas de cumplimiento de las acciones de control.

Está elaborado el Plan de Prevención del área de Seguridad y Protección de la empresa, donde están identificados 3 puntos vulnerables con 10 medidas de control. Las cuales se chequean sistemáticamente por el técnico de seguridad y protección.

No está elaborado un sistema de información que permita conocer el comportamiento de los riesgos que se identifiquen para la adecuada toma de decisiones.

Los resultados de las acciones de control se presentan mensualmente en el Consejo de Dirección y se proponen las medidas tomar para darle seguimiento a los problemas detectados.

El cumplimiento del Plan de Prevención y las causas y condiciones que propician los hechos se analizan en la Asamblea de Afiliados de forma crítica, promoviendo el debate y aportando nuevas ideas para perfeccionarlo y enriquecerlo.

2.2.3. Actividades de Control.

Están definidas las actividades de control fundamentalmente hacia los recursos y no hacia el cumplimiento de los objetivos.

Existen las políticas y los procedimientos apropiados y necesarios en la actividad de seguridad y protección, estableciéndose las debidas coordinaciones entre las áreas.



Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Todos los hechos significativos están claramente documentados y la documentación está disponible para su verificación.

Están definidos los niveles de autorización para las principales actividades de la Comercializadora y el área de responsabilidad y autoridad.

El sistema de indicadores implementado para la evaluación del desempeño en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos, al no corresponderse con los requerimientos de la actividad de seguridad y protección establecidos, no permite la puesta en marcha de acciones correctivas para disminuir o eliminar las desviaciones importantes.

La Comercializadora cuenta con el Plan de Seguridad Informática. Los equipos tienen instalado un sistema de claves para impedir el acceso de personal no autorizado. Los sistemas en explotación cuentan con los manuales de usuarios. Los programas contra virus están actualizados. Está establecido el procedimiento de salva de toda la información y su custodia se guarda en lugares distintos a donde se encuentran los equipos.

La Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos cuenta con tres instalaciones, en las cuales se protegen los recursos, activos y registros que en ellas se encuentran.

➤ Gerencia.

El perímetro se encuentra protegido con sistemas contra intruso centralizado con la central de alarma y sistema de respuesta contratado con la Agencia de Seguridad y protección SEPSA, uno para la planta alta y otro para la planta baja. Están definidos los usuarios para cada uno, los cuales a partir de un código realizan el arme y desarme del sistema que permite menor vulnerabilidad del por adversarios internos o externos.

El acceso se realiza a través de un intercomunicador que opera la secretaria del director, la cual con previa identificación de la persona permite la entrada a las diferentes áreas de la planta alta del edificio. El acceso en la planta baja es controlado por los jefes de áreas correspondientes a la misma.

El alumbrado público satisface la necesidad de iluminación, que garantiza la protección de la instalación ante posibles adversarios externos.

➤ Almacén Refrigerado (Nevera).

El perímetro se encuentra protegido con sistemas contra intruso centralizado con la central de alarma y sistema de respuesta contratado con la Agencia de Seguridad y protección SEPSA. Están definidos los usuarios, los cuales a partir de un código realizan el arme y desarme del sistema que permite menor vulnerabilidad por adversarios internos o externos. Además las puertas con acceso exterior cuentan con cierres de seguridad.

El acceso a la instalación se controla por el jefe de la nevera para el personal autorizado según los niveles establecidos.

Existe buena iluminación interior y exterior en la vía pública. Cuenta con una planta eléctrica de emergencia para fallos en el suministro de energía por la red de distribución nacional. La cual no tiene limitado su acceso al no estar protegida por barreras físicas, ni señalización.

➤ Base de almacenes.

Las puertas y ventanas se encuentran en buenas condiciones y aseguradas con rejas y candados, además de contar con sistemas contra intrusos y protección por Agentes de Seguridad y Protección del SEPSA. Están definidos los usuarios, los cuales a partir de un código realizan el arme y desarme del sistema, que permite menor vulnerabilidad por adversarios internos o externos.

El acceso es controlado por los Jefes de Recepción, Distribución y Entrega. Tiene acceso al área de parqueo los debidamente autorizados y en funciones de carga y descarga. Al interior del almacén solamente pueden tener acceso aquellos que se encuentran relacionados en los niveles de acceso siempre por cuestiones de trabajo.

En el área comercial es controlado por los especialistas en ATM, permitiendo solo la permanencia del personal identificado como cliente sin aglomeración.

Existe alumbrado público en el patio y entre almacenes, lo cual facilita el control durante el recorrido del Agente de Seguridad y Protección del SEPSA.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

En ninguna de las instalaciones existe control de la circulación interna.

En todas las instalaciones las áreas con acceso limitado se encuentran señalizadas, definiéndose las personas autorizadas a acceder o permanecer en estos lugares. Los jefes de área tienen copias de las actas de responsabilidad y custodia de los activos.

Los lugares donde se guardan las llaves en uso, así como sus copias, poseen medidas de seguridad. Existe un llavero donde están las copias de todas las llaves en uso, el cual posee un sello y solo se abre en situaciones excepcionales. Existen mecanismos de cierre adecuados.

Los trabajadores conocen las funciones a realizar durante el servicio de Guardia Obrera. Existe un Operativo de Guardia que controla el funcionamiento de la Guardia Obrera y realiza recorridos por las diferentes instalaciones de la empresa. Tiene como misión informar cualquier irregularidad a la dirección de la empresa, Grupos Empresarial y Organismos competentes, según corresponda, para tomar de forma oportuna las medidas pertinentes.

2.2.4. Información y Comunicación.

El Sistema de Seguridad y Protección de la Comercializadora dispone de la información relacionada con los acontecimientos internos y externos, la cual fluye de arriba hacia abajo y a la inversa y es generada por:

Externa:

- MININT.
- MINTUR.
- Grupo Empresarial Comercializadora Importadora ITH S.A.

Interna

- Direcciones de la Comercializadora.
- Jefes de Áreas de la Comercializadora.
- Trabajadores de la Comercializadora.
- SEPSA.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Para lo cual se utilizan canales formales (Difusión Institucional) e informales (Reuniones, Líneas abiertas de comunicación y Supervisión).

Entre las informaciones recibidas para la actividad de Seguridad y Protección se encuentran:

- Decretos – Ley.
- Decretos.
- Resoluciones.
- Disposiciones.
- Instrucciones.
- Indicaciones.
- Metodologías.
- Orientaciones.
- Políticas.
- Manuales.
- Procedimientos.
- Información ordinaria y extraordinaria.

Lo cual facilita la elaboración de los informes necesarios sobre los objetivos planteados, entre ellos:

- Planes y su Instrumentación.
- Aplicación de medidas en el Sistema.
- Información ordinaria y extraordinaria.
- Estudio de Riegos y Vulnerabilidad.
- Resultado de la aplicación de medidas en el Sistema.

En el Manual de Procedimientos para la aplicación del Reglamento Interno de Seguridad y Protección Física del Grupo Empresarial Comercializadora Importadora ITH S.A. en su Capítulo IV se establece el Sistema Informativo que permite el conocimiento de las incidencias ocurridas, medidas aplicadas o a adoptar en correspondencia con el hecho y sus posibles consecuencias, se establecen los términos en que debe brindarse dicha información:

- Información dentro de las 24 horas posteriores a la ocurrencia del hecho.
- Información mensual. Es el seguimiento a todos los hechos que tuvieron lugar en el mes anterior (informados dentro de las 24 horas una vez conocido el hecho) hasta su conclusión y debiendo reflejar por cada una de las Incidencias ocurridas.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Información trimestral.
- Información semestral.
- Información anual.

Especificando en cada caso:

- Tipo de información.
- Tiempo de información.
- Quien la realiza.
- Vía.
- A quien va dirigido.
- Modelos a utilizar.

La empresa tiene establecida las medidas para la seguridad y protección de la información. Además cuenta con la Lista Interna para la Clasificación y Desclasificación de la Información Oficial.

Tiene establecido un proceso mediante el cual se determina la categoría correspondiente, de acuerdo con el grado de afectación que su conocimiento o divulgación no autorizada pueda producir, dividiéndola en tres grupos:

a) Clasificada: tiene las categorías de:

- Secreto de Estado,
- Secreto y
- Confidencial.

b) Limitada.

c) Ordinaria.

Se comunica a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control. Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades y emitir sugerencias sobre como mejorar la actividad de seguridad y protección. Existe una comunicación con el resto de las áreas de la empresa.

Los canales de comunicación permiten transmitir información sobre los cambios que se producen, realizando el seguimiento oportuno y apropiado.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

A pesar de estar creados los mecanismos para la obtención de la información externa e interna, el flujo informativo no funciona adecuadamente. Lo que impide que la información llegue de forma oportuna para elaborar los informes necesarios debido a barreras en la comunicación:

- Técnicas: Distancia.
- Semánticas: Insuficiente información y Complejidad.
- Humanas: Perceptivas.

Existen dos tipos de comunicaciones que permiten el flujo de informaciones con otras Empresas, Organismos y Casa Matriz. Para todos los medios de comunicación existe una recepcionista que realiza la función de comunicación interna y externa con los administrativos y el Director, así como con la Casa Matriz, su localización se realiza de forma urgente por estas vías.

Comunicación Interna:

- Gerencia
Existe comunicación interna entre todas las áreas de la Dirección a través de la pizarra principal y las extensiones correspondientes a las diferentes áreas, el correo electrónico y el servicio de Tronking.
- Almacén Refrigerado (Nevera).
No tiene comunicación interna por no ser necesaria teniendo en cuenta su diseño constructivo.
- Base de Almacenes.
Existe comunicación interna entre todas las áreas a través de las extensiones habilitadas al efecto, el correo electrónico y el servicio de Tronking.

Comunicación Externa:

- Gerencia.
Una pizarra telefónica, dos fax (Dirección General y Dirección Económica), tres teléfonos (Departamento Jurídica y Seguridad y protección, departamento Informático, departamento Contable), correo electrónico y el servicio de Tronking.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

➤ Almacén Refrigerado (Nevera).

Un teléfono y el servicio de Tronking.

➤ Base de almacenes.

En la dirección comercial a través de dos teléfonos, un fax, el correo electrónico y el servicio de Tronking.

En la dirección de Logística a través de un teléfono, un fax, el correo electrónico y el servicio de Tronking. Además de un teléfono entre los almacenes con el objetivo de facilitar la tramitación de información oportuna ante cualquier incidencia en el servicio de guardia obrera a las entidades competentes.

2.2.5. Supervisión y Monitoreo.

El personal en el desarrollo de sus actividades percibe el funcionamiento del sistema de control interno. Se le da seguimiento a las deficiencias detectadas en las auditorias y evaluaciones internas y externas, para fortalecer los controles internos.

El Consejo de Dirección controla mensualmente las acciones contenidas en el Plan de Prevención de la Comercializadora. Están definidos los momentos en que se van a realizar las acciones de control y los responsables, según lo establecido por el Ministerio de Auditoria y Control.

Entre las funciones del Comité de Control se encuentra la responsabilidad de mantener la verificación del cumplimiento de la Resolución 297 del 2003 del Ministerio de Auditoria y Control.

Teniendo en cuenta lo expuesto en este capítulo se concluye:

- Existe Ambiente de Control, aunque no existe correspondencia entre los indicadores de la evaluación del desempeño y los requerimientos de la actividad de seguridad y protección.
- No existe Evaluación de Riesgos para el Sistema de Seguridad y Protección, aunque están establecidos los objetivos para la actividad.



Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Existen Actividades de Control, pero el sistema de indicadores de desempeño no permite la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes.
- El flujo informativo no funciona adecuadamente.
- Existen mecanismos de análisis y control del Sistema de Control Interno para las diferentes actividades de Seguridad y Protección.

CAPITULO III. SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN LA COMERCIALIZADORA MAYORISTA ITH CIENTFUEGOS.

Tiene como objetivo diseñar las acciones necesarias para una mejor aplicación de la Resolución 297/03 del MFP en el Sistema de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos en el año 2008.

En el mismo se exponen las acciones a desarrollar en cada componente a partir de la caracterización de la empresa y el diagnóstico del Sistema de Seguridad y Protección.

Llegándose a conclusiones sobre las acciones a desarrollar para contribuir al ambiente de control, las herramientas utilizadas para la evaluación de los riesgos, las actividades de control establecidas, el sistema de información diseñado y el Sistema de Supervisión propuesto.

3.1. Ambiente de Control.

Por la importancia para la actividad de seguridad y protección además del cumplimiento de los decretos, reglamentos y otras disposiciones legales, se debe difundir constantemente el Código de Ética de los trabajadores del sector turístico. Velando por la integridad de los dirigentes y trabajadores y su compromiso a la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.

Además se debe difundir el Reglamento Interno, haciendo énfasis en las prohibiciones y violaciones del sistema de seguridad y protección, el nivel de gravedad de cada violación y las medidas disciplinarias que pueden aplicarse.

Se deben divulgar los deberes y derechos de los trabajadores y la administración establecidos en el convenio colectivo de trabajo.

Los dirigentes y trabajadores deben caracterizarse por un nivel de competencia acorde a sus funciones que les permita comprender la importancia del desarrollo, implementación y mantenimiento de controles internos en el sistema de seguridad y protección, a estos efectos deben poseer competencias profesionales vinculadas con:

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- ❖ Sus responsabilidades en materia de seguridad y protección.
- ❖ Su valoración de los objetivos y procedimientos del control interno en el sistema de seguridad y protección.
- ❖ Su preparación en materia de seguridad y protección.

Se debe establecer una atmósfera de confianza mutua que propicia la cooperación, para consolidar el flujo de información hacia el logro de los objetivos de seguridad y protección de la entidad. Basada en la seguridad respecto a la integridad y competencia de las personas o grupos a los que se transmite la información, para asegurar que cualquier tema de importancia sea de conocimiento oportuno de las autoridades competentes para fortalecer el control.

La estructura organizativa de la empresa se debe formalizar en un organigrama (Ver Anexo No.6) que permita el cumplimiento de la misión y objetivos de la actividad de seguridad y protección, constituyendo el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual la actividad de seguridad y protección debe ser planeada, efectuada y controlada. Su diseño debe ajustarse a las necesidades de la actividad de seguridad y protección, proporcionando el marco de organización para alcanzar los objetivos fijados.

Para complementar el organigrama se deben asignar las responsabilidades a partir de lo establecido en el Reglamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial, y establecer las relaciones jerárquicas y funcionales asignadas en materia de seguridad y protección según los cargos de los dirigentes y trabajadores de la empresa como parte del sistema, para garantizar que actúen siempre en los límites de su competencia.

Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación, rotación, promoción y sanción deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política del personal en cuanto a la actividad de seguridad y protección se refiere.

Se debe comunicar claramente al personal los niveles esperados en materia de seguridad y protección y cuales son las vías para lograrlo.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Se deben establecer mecanismos correctivos hacia los incumplimientos de las políticas y procedimientos para solucionar la ocurrencia de posibles desviaciones que se ocasionan en el personal.

La dirección de la entidad debe informar a los trabajadores que correspondan, las medidas tomadas de manera oportuna y con toda la argumentación necesaria, para que entiendan la ocurrencia de la violación y la necesidad de la medida aplicada.

Además debe establecer mecanismos internos que logren informar al colectivo de trabajadores de las irregularidades fundamentales que se han venido suscitando en el sistema de seguridad y protección. Con el objetivo de que los trabajadores se sientan participe de los problemas y ayuden a encontrar mecanismos de prevención.

El Comité de Control debe velar por el funcionamiento del sistema de control interno en al área de seguridad y protección y su mejoramiento continuo para reforzar el sistema y contribuir positivamente al ambiente de control.

Para cumplir este fin los miembros del Comité de Control deben evaluar la efectividad del control interno en el sistema de seguridad y protección, ejecutar chequeos periódicos al cumplimiento de sus objetivos de control y la efectividad de las técnicas utilizadas en su desarrollo y de las políticas y procedimientos establecidos.

3.2. Evaluación de Riesgos.

La Seguridad y Protección en la Comercializadora es un sistema, en el que se encuentran todas las áreas involucradas. Por lo que para determinar los riesgos tanto internos como externos se deben tener en cuenta aspectos relacionados con la Seguridad y Protección de la Comercializadora de forma general.

Para lo cual se debe utilizar el criterio de especialistas de experiencia que tienen un conocimiento práctico de la empresa y sus componentes, de manera de identificar los puntos débiles a partir de las diferentes manifestaciones del riesgo, los riesgos internos y externos de la actividad de seguridad y protección.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Para ello se debe convocar a una reunión con los implicados, donde se expone el objetivo de trabajo incentivando a todos los participantes a comentar cuales son a su juicio las principales amenazas que pueden repercutir en la seguridad y protección de la Comercializadora, a partir de las distintas fuentes de peligro.

Se deben identificar los riesgos Internos (I) o Externo (E). Además de evaluar las posibles amenazas a prevenir y enfrentar, y clasificar los riesgos en Humanos (H), Materiales (M) y Organizativos (O) vinculados esencialmente a la estructura organizativa, relaciones de dirección y comunicación existente. Y determinar en algunos casos una combinación de los riesgos en los impactos presentados (Riesgos Humanos – Materiales, Riesgos Materiales – Organizativos, Riesgos Humanos – Organizativos, y Riesgos Humanos – Materiales – Organizativos).

Se deben evaluar los riesgos de seguridad y protección teniendo en cuenta la frecuencia y severidad y se jerarquizan estableciendo un orden de prioridad para la atención de los riesgos teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos, a partir del análisis de experiencias pasadas. De esta forma se obtiene una primera visión de las amenazas, tomando estos criterios como referencia.

Se debe utilizar para ello los métodos de evaluación:

- Método del criterio de frecuencia de Prouty.
 - o Frecuente,
 - o Moderado,
 - o Poco frecuente.

- Método de criterio de gravedad o financiero.
 - o Catastrófico,
 - o Grave,
 - o Moderado,
 - o Leve.

A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se debe evaluar la vulnerabilidad del sistema.

Análisis de los riesgos para el cumplimiento del objetivo.

Objetivo: Consolidar los resultados alcanzados en la actividad de Seguridad y Protección así como los niveles de seguridad, inviolabilidad y disponibilidad de las redes informáticas y documentación oficial clasificada.

Indicadores.

1. Identificar las causas y condiciones que pueden provocar la ocurrencia de delitos.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
1. Fallas en la información.	X		X	X	X		X			X		
2. Inobservancia de trabajadores y jefes de áreas.	X			X			X			X		

2. Revisar los contratos de las Agencias de Seguridad y Protección SEPSA.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
3. Inobservancia del cumplimiento de lo pactado en los contratos establecidos con el SEPSA.	X		X	X				X			X	

3. Identificar los problemas del Sistema de Seguridad y Protección como vía para perfeccionarlo con la ayuda de un Sistema de Supervisión Interna.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
4. Falta de información oportuna	X		X	X			X			X		
5. Ineficiente levantamiento de riesgos	X		X	X			X				X	
6. Incorrecta identificación de las amenazas y ruta del adversario.	X		X	X			X			X		

- Incrementar el sistema contra intrusos para elevar los niveles de seguridad.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
7. Demoras en la prestación del servicio del organismo Competente.	X	X	X		X			X			X	
8. Insuficiente financiamiento.		X	X	X	X			X				X

- Coordinar con las entidades competentes para garantizar que el 100% de los medios de extinción de incendio se encuentren recargados.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
9. Fallas en los		X		X	X			X			X	

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

canales de comunicación.												
10. No disponibilidad del personal prestatario del servicio en el momento de actuación.	X		X		X			X			X	

- Ubicar en los lugares requeridos los medios de extinción de incendio necesarios en la instalación.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
11. No contar con la cantidad de extintores requeridos.		X		X	X			X		X		
12. No contar con tipos de extintores requeridos según su uso.		X		X	X			X		X		
13. Incumplimiento del contrato establecido con SEPSA para recargar los extintores.	X	X	X		X		X				X	
14. Falta de aditamentos para instalar los extintores.		X	X		X		X					X

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Crear los mecanismos para evitar que se produzcan hechos delictivos de tipo común y/o C/R.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
15. Falta de preparación.	X			X				X			X	
16. Falta de fuerzas y medios.		X	X	X	X		X			X		
17. Insuficiente financiamiento.		X	X		X		X				X	

- Consolidar la organización y funcionamiento de la Guardia Obrera como participación activa y directa de los trabajadores en la actividad de seguridad y protección.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
18. No recoger o ratificar los compromisos de los trabajadores para realizar la guardia obrera.	X		X	X				X			X	
19. No elaborar en tiempo el cronograma de guardia obrera.	X		X	X				X			X	
20. No divulgar oportunamente el cronograma de guardia obrera.	X		X	X				X			X	

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

21. Incumplimiento en la participación de los trabajadores en la Guardia Obrera.	X			X				X			X	
22. Incumplimiento del Reglamento de la Guardia Obrera.	X			X				X			X	

- Cumplimiento de las normas de control establecidas por el MININT para la Información Oficial.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
23. No se clasifique la información según lo establecido en la lista interna.	X			X				X			X	
24. Desactualización de lista interna.	X		X	X	X			X		X		
25. Insuficiente capacitación en el trabajo con la lista interna por parte de la persona responsable.	X		X	X	X		X				X	
26. No se garantice la integridad de la información		X		X			X			X		

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

oficial en el local previsto para su custodia.												
27. Ausencia de la persona responsable de la clasificación de la información que se procesa.	X		X	X				X		X		
28. Se transmita la información clasificada por vía fax, teléfono o cualquier otro tipo de medio de comunicación abierta.	X			X				X			X	
29. Se reproduzca información clasificada sin la autorización de quien elaboró el documento.	X		X	X				X			X	
30. Impresión de información clasificada en presencia de personal no autorizado.	X			X				X				X

- Certificar la seguridad Informática.

Riesgo	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
	H	M	O	I	E	F	M	P F	C	G	M	L
31. No se consideren los componentes del sistema ni se contemplen todos los recursos auxiliares en la actualización del Plan de Contingencias.	X			X				X			X	
32. No se mantengan actualizadas las medidas de protección contra virus informáticos.	X	X	X	X	X			X		X		
33. No existan claves de acceso a los equipos y sistemas.	X		X	X				X		X		
34. No existan salvaguardas de todos los sistemas.	X	X	X	X				X		X		

Se resume el resultado del análisis de los riesgos, obteniendo por indicadores del objetivo la cantidad de riesgos por cada una de sus clasificaciones, tipo, frecuencia y gravedad, como se muestra en la tabla siguiente:

Indicador	Riesgos	Clasificación			Tipo		Frecuencia			Gravedad			
		H	M	O	I	E	F	M	PF	C	G	M	L
1	2	2	0	1	2	1	0	2	0	0	2	0	0
2	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0
3	3	3	0	3	3	0	0	3	0	0	2	1	0
4	2	1	2	2	1	2	0	0	2	0	0	1	1
5	2	1	1	1	1	2	0	0	2	0	0	2	0
6	4	1	4	2	2	4	0	2	2	0	2	1	1
7	3	1	2	2	2	2	0	2	1	0	1	2	0
8	5	5	0	3	5	0	0	0	5	0	0	5	0
9	8	7	1	4	8	2	0	2	6	0	3	4	1
10	4	4	2	3	4	1	0	0	4	0	3	1	0
TOTAL	34	26	12	22	29	14	0	11	23	0	13	18	3

Como resultado del análisis de los riesgos, se evidencia que para los 10 indicadores establecidos para el cumplimiento del objetivo de seguridad y protección de la empresa, se identificaron 34 riesgos, de ellos:

- El indicador cumplimiento de las normas de control establecidas por el MININT para la Información Oficial (9), es el que mayor cantidad de riesgos tiene identificados (24%). (Ver Anexo No.7).
- Se clasificaron el 43% como humanos, el 20% como materiales y el 37% como organizativos. (Ver Anexo No.8). De ellos 18 con doble implicación y 4 con triple implicación.
- El 67% de los riesgos son internos y el 33% son externos. (Ver Anexo No.9).
- Ningún riesgos es frecuente, el 32% son moderados y el 68% son poco frecuentes. (Ver Anexo No.10).
- Ningún riesgo es catastrófico, el 38% es grave, el 53% son moderados y el 9% son leves. (Ver Anexo No.11).

Se realiza el análisis de la incidencia de los riesgos y se establece la relación que existe entre la probabilidad de frecuencia y la gravedad de ocurrencia, y se ubican los riesgos identificados en los cuadrantes de la Matriz de Riesgo (Ver Anexo No.12). Lo cual dio como resultado que:

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- El 41% de los riesgos son poco frecuentes y de moderada gravedad. Siendo los más representativos los humanos (43%) y los humanos – organizativos (43%), que representan el 86% de los riesgos.
- El 20% de los riesgos son poco frecuentes y graves. De ellos los más representativos con un 43% son humanos - organizativos.
- El 18% de los riesgos son de moderada frecuencia y gravedad. De ellos el 50% son humanos – organizativos.
- El 12% de los riesgos son de moderada frecuencia y moderada gravedad.
- El 6% de los riesgos son poco frecuentes y de leve gravedad.
- El 3% de los riesgos son de moderada frecuencia y leve gravedad.
- No existe ningún riesgo ubicado en los cuadrantes de:
 - o frecuente y leve gravedad.
 - o frecuente y moderada gravedad.
 - o frecuente y grave.
 - o frecuente y catastrófico.
 - o poco frecuente y catastrófico.
 - o moderada frecuencia y catastrófico.

Las anteriores valoraciones se toman en cuenta para ordenar y dar la prioridad requerida a los riesgos, a partir de las categorías de probabilidad de Frecuencia y Gravedad. Se evidencia que la mayor cantidad de riesgos son humanos – organizativos, por lo que la empresa debe minimizarlos con las acciones de control correspondientes.

Se debe elaborar el Mapa de Riesgos asociado al cumplimiento del objetivo de seguridad y protección (Ver Anexo No.13), el cual permite tener una idea gráfica de la manifestación de los riesgos en el objetivo.

El control de los riesgos se debe realizar en dos etapas:

- Planeación, a través de las actividades de control programadas, en correspondencia con el objetivo de seguridad y protección, los indicadores y los riesgos identificados. Para evitar o minimizar el riesgo y cuando no es posible, asumir el riesgo de forma compartida por todos los miembros de la empresa, asignándole un responsable de la puesta en marcha, el ejecutante y el plazo fijado. (Ver Anexo No.14).

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Control de los resultados, a partir de medidas que se han puesto en marcha y las que todavía no se han implementado para controlar regularmente los resultados y analizar la evolución de las mejoras.

3.3. Actividades de Control.

La dirección debe velar porque exista un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad a partir de la estructura organizativa diseñada. Y en cada caso exista una delimitación de funciones y responsabilidades directas de cada uno de los trabajadores, así como de los funcionarios de la entidad.

Debe lograrse un trabajo coordinado de todas las áreas de la empresa en virtud de alcanzar el objetivo propuesto de Seguridad y Protección, mejorando la integración y la responsabilidad. Los directivos y trabajadores deben considerar las implicaciones y las repercusiones que tendrán sus acciones en relación con la entidad, por ello debe establecerse una cultura de consulta internamente entre las áreas de la empresa.

Deben estar plasmadas en un documento las personas facultadas para autorizar o autorizadas a realizar determinadas actividades dentro de su ámbito de competencia en materia de seguridad y protección, quienes deben ser comunicadas y quedaran responsabilizadas de ejecutar las tareas de acuerdo a lo regulado en el documento.

Los hechos que afectan a la empresa deben registrarse inmediatamente para garantizar su relevancia y utilidad, facilitando la toma de decisiones oportunas.

Para controlar el acceso del personal a los recursos, activos y registros se deben establecer los siguientes mecanismos de seguridad:

- Cambiar periódicamente los códigos de acceso a los Sistemas de Alarmas Contra Intrusos de los objetivos protegidos, para minimizar la vulnerabilidad del sistema.
- En los objetivos protegidos con Sistemas de Alarmas Contra Intrusos que no se encuentren monitoreadas por la central de alarma del SEPSA, se debe utilizar el libro de control para los sistemas técnicos contra intrusos diseñado. (Ver Anexo No.15).

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Este libro facilitaría definir que usuario tuvo acceso al interior del objetivo, así como si el sistema quedo armado o desarmado. De esta forma permitiría depurar responsabilidades y realizar acciones correctivas.

Debe plasmarse en un documento por escrito la responsabilidad de cada usuario en el llenado del libro de control.

El jefe de área será el responsable de informar las incidencias al Especialista de Seguridad y Protección, el cual lo revisará periódicamente para comprobar su actualización.

- En los objetivos que su sistema contra intruso está monitoreado por la central de alarma SEPSA con respuesta rápida, debe contratarse un servicio de parte diarios con la central utilizando diferentes vías: correo electrónico, fax o manos propias. Lo cual permitiría tener el control de las entradas y salidas de usuarios en horarios no laborables sin la debida autorización, facilitando la toma de medidas y acciones correctivas.
- Para garantizar el régimen de circulación interna de la empresa se debe contratar el servicio de la confección de credenciales personales, la cual permitiría controlar el desplazamiento del personal mediante un sistema de identificación visible. En esta identificación personal debe aparecer el logo de la empresa, el nombre y apellidos del trabajador, una foto, el cargo que ocupa y su nivel de acceso.
- Se debe mantener actualizado a los trabajadores de nuevas medidas que se adopten de seguridad y protección utilizando diferentes vías según se corresponda (matutinos, asamblea de afiliados, etc.).

Para el control de la tecnología de la información se deben establecer múltiples barreras de protección, que garantice que si una medida falla o resulta vulnerada, la siguiente medida entra en acción continuando la protección del activo o recurso. No es conveniente que el fallo de un solo mecanismo comprometa totalmente la seguridad. Para ello se debe:

- Identificar y autenticar los usuarios, cambiando la contraseña en periodos cortos de tiempo.
- Monitorear y controlar el acceso a los recursos en función de usuarios o grupos de usuarios y el tipo de acceso para que el Sistema Operativo sea Seguro.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Habilitar opciones para especificar y describir la traza de auditoría a las acciones que amenazan el sistema de seguridad implementado, para la detección o esclarecimiento ante violaciones de la Seguridad Informática
- Utilizar firewalls o cortafuegos para impedir que usuarios externos no autorizados accedan a la información reservada de la empresa.
- Contar con los productos antivirus certificados, y debidamente actualizados, instalados de forma tal que se protejan todas las microcomputadoras de la entidad.
- Se deben realizar salvallas diarias de las informaciones, con el fin de recuperarlas o restaurarlas en los casos de pérdida, destrucción o modificación mal intencionada o fortuito, de acuerdo a la clasificación o importancia de la información que protegen.

Se debe establecer en el Contrato con SEPSA la rotación de los Agentes, al menos cada 6 meses, para minimizar brechas en el sistema de seguridad y protección debido a posible vinculación o comprometimiento con los trabajadores o personas del entorno.

Debido a la no correspondencia de los indicadores de la evaluación del desempeño con los requerimientos de la actividad establecidos para el especialista de seguridad y protección de la Comercializadora, se diseñan los siguientes indicadores que permiten evaluar el comportamiento de su gestión:

- Cumplimiento de los objetivos de trabajo.
- Calidad y puntualidad en la entrega de las informaciones ordinarias y/o extraordinarias.
- Calificaciones en las auditorías, inspecciones o controles realizados por los organismos especializados y el Grupo Empresarial.
- Seguimiento a las acciones correctivas dejadas por auditorías, inspecciones o controles realizados de seguridad y protección por los organismos especializados y el Grupo Empresarial.
- Actualización de los planes de seguridad y protección.
- Aplicación de medidas para la prevención y detección de hechos delictivos.
- Fiscalización del cumplimiento de la protección por las variantes del decreto ley 186.
- Actualización de los niveles de categorización de seguridad y protección con la ACERPROT.
- Aplicación de las medidas de protección a la información oficial según la lista interna.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- Control de las regulaciones establecidas para el acceso limitado a los locales donde se encuentren los activos informáticos y su empleo.
- Coordinación con la APCI para la actualización y categorización de los jefes de brigada contra incendio.
- Actualización de los Planes contra incendio.

Los cuales permiten conocer los resultados obtenidos en el periodo evaluado, por el especialista de seguridad y protección, en correspondencia con los requerimientos de la actividad establecidos.

3.4. Información y Comunicación.

La información debe ser captada, procesada y transmitida de forma oportuna a todos sus usuarios, permitiendo asumir las responsabilidades individuales. Los trabajadores deben conocer las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control.

La empresa debe obtener la Información Externa de las legislaciones vigentes en materia de Seguridad y Protección, emitidas fundamentalmente por los órganos competentes (MININT, MINTUR, Grupo Empresarial).

Los responsables de generar la Información Interna deben presentarla al MININT, MINTUR, Grupo Empresarial, Consejo de Dirección y Trabajadores, con la frecuencia establecida como se muestra a continuación:

Frecuencia	Información	Responsable
Dentro las 24 horas de ocurrido el hecho.	Parte de hechos extraordinarios.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
Diaria	Parte de incidencias del servicio de guardia con ASP.	Agente SEPSA
	Parte de incidencias del servicio de guardia con medios técnicos.	Puesto de Mando SEPSA



Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Semanal	Libro de incidencia de la Guardia Operativa.	Operativo de guardia.
	Libro de incidencia de la Guardia Obrera.	Trabajador de guardia.
Mensual	Información sobre hechos de Corrupción.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Informe Mensual valorativo de Seguridad y Protección.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
Trimestral	Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.1.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.3.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.4.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.7.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.9.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

	Sistema de información estadística Tabla No.10.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Informe Trimestral valorativo de la Seguridad y Protección.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Informe Trimestral de Guardia Obrera.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Informe del cumplimiento del Objetivo de Trabajo.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
Semestral	Informe Semestral valorativo de la Seguridad y Protección.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Informe Semestral de Guardia Obrera.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
Anual	Informe Anual valorativo de la Seguridad y Protección.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Sistema informativo estadístico. Cuerpo de Bomberos. Tabla No.1.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

	Sistema informativo estadístico. Cuerpo de Bomberos. Tabla No.2.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
	Sistema informativo estadístico. Cuerpo de Bomberos. Tabla No.3.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

Se debe aplicar el diseño del flujo informativo para el Sistema de Información de Seguridad y Protección en la Comercializadora con los indicadores de alerta y los reportes cotidianos para el cumplimiento de los objetivos establecidos. (Ver Anexo No.16).

La información debe identificarse, recogerse, procesarse y presentarse por medio del sistema de información formal diseñado para la actividad de seguridad y protección, el cual debe actualizarse sistemáticamente para garantizar que el sistema de información sea eficaz. (Ver Anexo No.17).

Además debe existir un sistema de información informal con los organismos rectores de la actividad de seguridad y protección y los trabajadores para poder identificar riesgos y oportunidades.

En los Consejos de Dirección se debe analizar periódicamente el sistema de información de la actividad de seguridad y protección, tanto interno como externo, para no solo poseer el conocimiento de cómo esta tributa, sino como nutriente elemental de cómo marcha la actividad de seguridad y protección en sentido general.

Para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades se deben utilizar los siguientes Canales de comunicación:

- Asamblea Sindical.
- Despachos directos.
- Comité de Control y otros.

3.5. Supervisión y Monitoreo.

El especialista de Seguridad y Protección debe evaluar periódicamente la eficacia del sistema de control interno y comunicar los resultados de esta evaluación. Para conocer su funcionamiento y la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

Debe dar respuesta a las recomendaciones de los auditores como medio de fortalecer los controles internos y realizar seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar las soluciones a cada una de las violaciones detectadas.

Se propone supervisar el sistema control interno en el área de seguridad y protección para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones, a través de dos formas:

- Mediante chequeos en el lugar o a través de la documentación elaborada, las comunicaciones recibidas, la información de los auditores, seminarios y entrenamientos.
- Evaluaciones independientes a cada uno de los componentes del control interno motivadas por cambios administrativos, métodos de procesamiento y/o disposiciones

Teniendo en cuenta lo expuesto en este capítulo se concluye:

- El especialista de Seguridad y Protección de conjunto con los directivos, debe ser el primero que asuma el comportamiento ético a prevalecer en la actividad de seguridad y protección por parte de todos los trabajadores de la empresa.
- Las herramientas utilizadas para la evaluación de los Riesgos contribuyen a la identificación de las amenazas que podrían dañar más a la seguridad y protección de la Comercializadora.
- Las Actividades de Control establecidas ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo.
- El Sistema de Información diseñado, tanto formal como informal, debe actualizarse sistemáticamente para garantizar que sea eficaz.



Sistema de Control Interno de Seguridad y Protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.

- El Sistema de Supervisión propuesto permite determinar si sistema control interno en el área de seguridad y protección está operando correctamente.

CONCLUSIONES.

1. Es preciso establecer el Sistema de Control Interno teniendo en cuenta las características específicas del Sistema de Seguridad y Protección.
2. Existe Ambiente de Control, aunque no existe correspondencia entre los indicadores de la evaluación del desempeño y los requerimientos de la actividad de seguridad y protección.
3. No existe Evaluación de Riesgos para el Sistema de Seguridad y Protección, aunque están establecidos los objetivos para la actividad.
4. Existen Actividades de Control, pero el sistema de indicadores de desempeño no permite la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes.
5. El flujo informativo no funciona adecuadamente.
6. Existen mecanismos de análisis y control del Sistema de Control Interno para las diferentes actividades de Seguridad y Protección.
7. El especialista de Seguridad y Protección de conjunto con los directivos, debe ser el primero que asuma el comportamiento ético a prevalecer en la actividad de seguridad y protección por parte de todos los trabajadores de la empresa.
8. Las herramientas utilizadas para la Evaluación de los Riesgos contribuyen a la identificación de las amenazas que podrían dañar más a la seguridad y protección de la Comercializadora.
9. Las Actividades de Control establecidas ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo.
10. El Sistema de Información diseñado, tanto formal como informal, debe actualizarse sistemáticamente para garantizar que sea eficaz.
11. El Sistema de Supervisión propuesto permite determinar si el sistema de control interno en el área de seguridad y protección está operando correctamente.



RECOMENDACIONES.

1. Aplicar el sistema de control diseñado en seguridad y protección en la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.
2. Actualizar sistemáticamente el sistema de control en seguridad y protección diseñado.

BIBLIOGRAFÍA

ANEC, MFP, & MAC. (2003). Guía de comprobación nacional de control interno.

Blanco, Felipe. . (1984). *El control integrado de gestión.*, 196. Madrid: APD.

Burgos, D., & otros. (1976). Control interno, *Instituto de Auditores Internos. Buenos Aires.*(37).

Carmona González, M. El control interno en idecop. Recuperado a partir de <http://www.monografias.com/trabajos11/manaud.shtml> .

Catácora, F. (1996). *Sistemas y procedimientos contables.* (Primera), 238. Venezuela: McGraw/Hill.

Comité de Normas Cubanas de Contabilidad. (2004). Control interno. nuevos conceptos.

Control interno. (2004).

COSO. (2006). Informe coso. Recuperado Junio 27, 2008, a partir de <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso2.html>.

Charry Rodríguez, Alivió. (2000). *El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del estado.* 187. La Habana, Cuba: Ciencias Sociales.

El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. (2006). Recuperado Enero 20, 2009, a partir de <http://www.gestiopolis.com>.

El control interno: un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión. (2005).

Gómez, G. E. (2004a). El control de gestión como herramienta fundamental para la misión financiera.

Gómez, G. E. (2004b). Control interno. Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial.

Hernández , E. Métodos y técnicas para la evaluación de control interno. Recuperado a partir de <http://www.monografias.com/trabajos37/control-interno/control-interno3.shtml>.

Holmes, A W. (2000). *Principios y procedimientos*, 198. México: Editorial Hispano Americana.



Lefcovich, M. (2004). Evaluación del control interno. Recuperado Mayo 1 de 2008, a partir de <http://www.olas.mlef.co/>.

Leonard, W. (1990). *Auditoria administrativa. evaluación de métodos y eficiencia administrativa*. México: Editorial Diana.

Meigs, W, & Larsen, J. (1994). *Principios de auditoria* (2da). México: Editorial Diana.

MININT. (1998). Decreto – ley 186.sobre sistema de seguridad y protección física.

Pérez, L. Sistemas de control interno. Recuperado Septiembre 12, 2008, a partir de <http://www.eleconomista.cubaweb.cu>.

Poch, R. (1992). *Manual de control interno* (Segunda), 17. Barcelona, España: Gestión 2000.

Quintana Cabrales, Alcides. (2004). Control interno.

Redondo, A. (1993). *Curso práctico de contabilidad general*. Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano.

Resolución 297. (2003).

Resolución económica v congreso del PCC. (1998).

Resolución No.55. Reglamento del sistema nacional de información y análisis de seguridad y protección del MINTUR (2005).

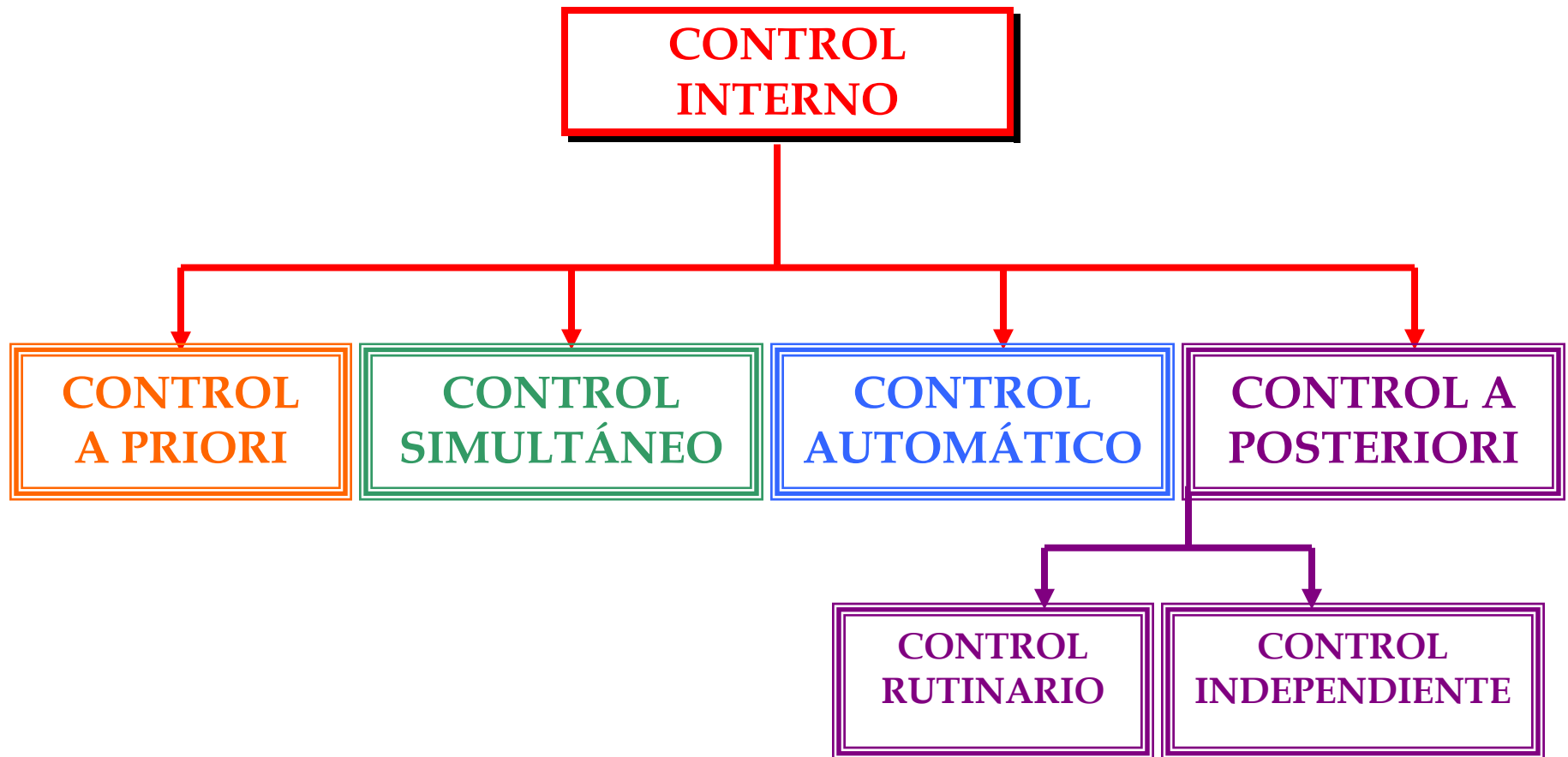
Rusenias, R. O. (1999). *Manual de control interno*. Argentina. Buenos Aires.: Macchi.

Sorgo, G. (2000). *Manual de control interno*.

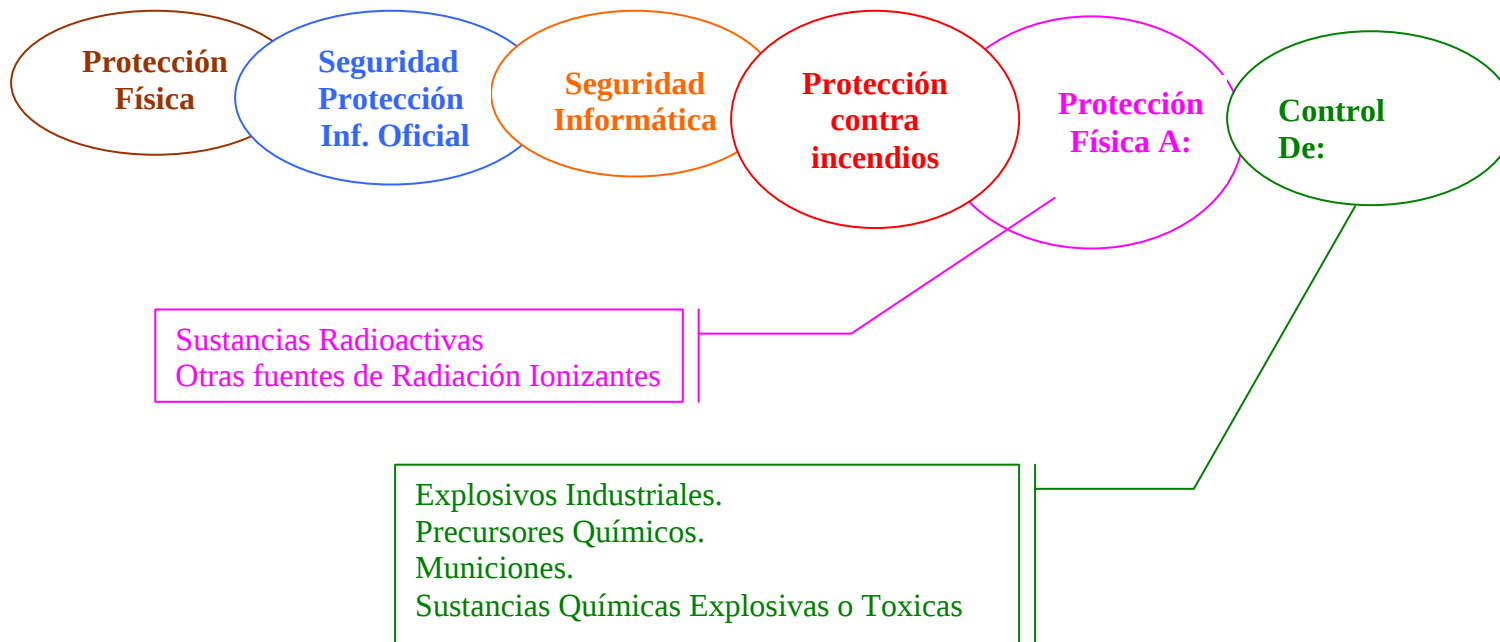
del Toro Ríos, José Carlos. (2005). *Material de consulta. Control interno*. (CECOFIS), 74. La Habana, Cuba.

William, L. (1965). Procedimientos de auditoria, colegio de graduados en ciencias económicas de la capital federal. Recuperado Noviembre 23, 2008, a partir de <http://www.monografias.com/trabajos14/enfoque-gestion/enfoque-estion.shtml>.

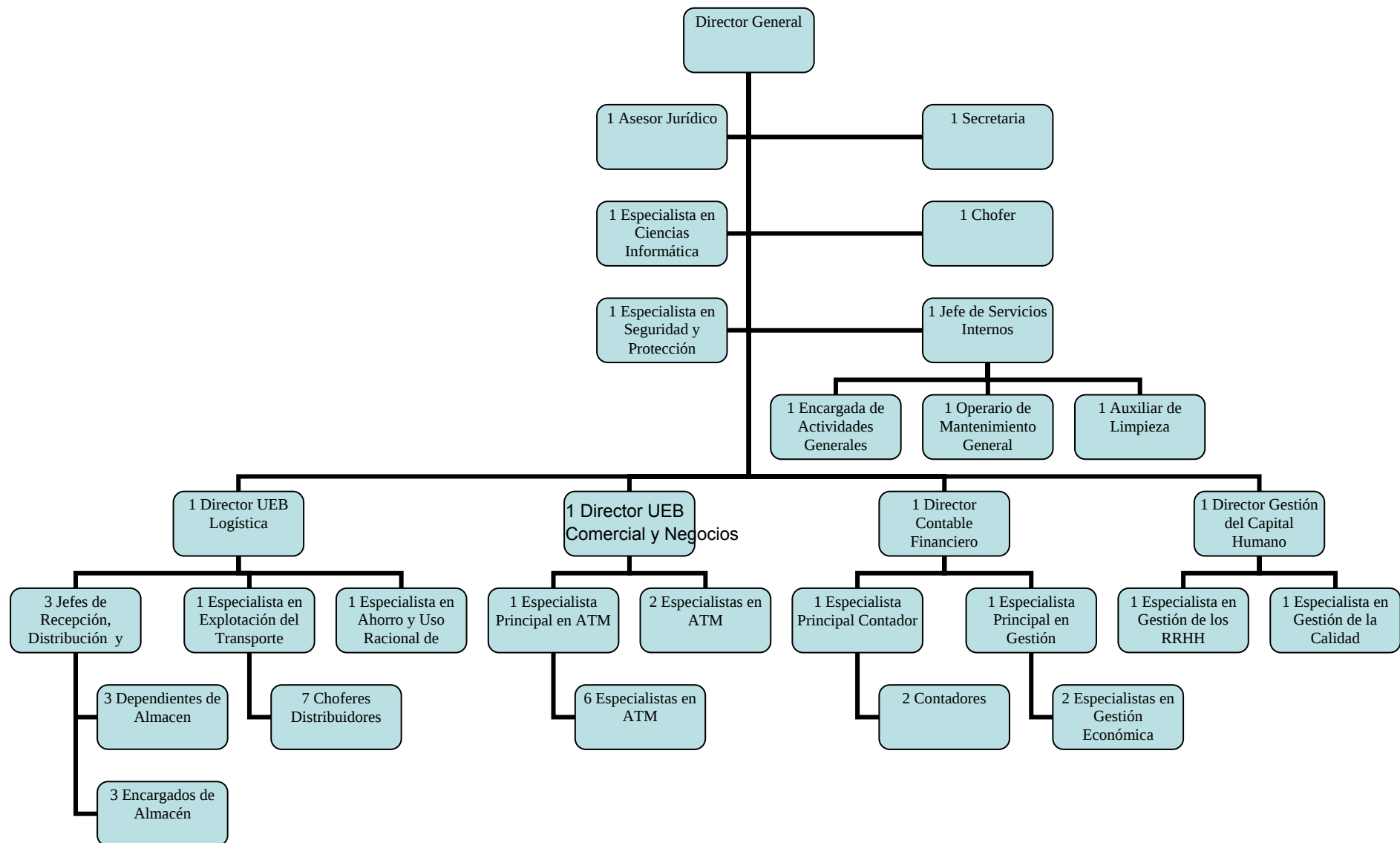
Anexo No.1. Clasificación del Control según el momento en que se produzca.



Anexo No. 2 Sistema de Seguridad y Protección.



Anexo No.3. Organigrama Comercializadora Mayorista ITH.



Anexo No.4. Evaluación Mensual del Desempeño.

EVALUACION MENSUAL DEL DESEMPEÑO											
NOMBRE DEL EVALUADO: _____					CARGO QUE OCUPA: _____						
NOMBRE DEL EVALUADOR: _____					CARGO QUE OCUPA: _____						
MES EVALUADO: _____											
INDICADORES	AUTOEVALUACION POR EL TRABAJADOR				EVALUACION POR EL JEFE				CALIFICACION EN PUNTOS	PUNTOS OTORGADOS CPL	PUNTOS CPL
	MB	B	R	M	MB	B	R	M			
CANTIDAD DE TRABAJO											0,2
CALIDAD DEL TRABAJO											0,4
EFICIENCIA											0,4
PRODUCTIVIDAD											0,4
DISCIPLINA LABORAL											0,4
CUIDADO DE LA PROPIEDAD SOCIAL Y PORTADORES ENERGETICO											0,2
TOTAL											

CONFORME: SI: _____ NO: _____

CALIFICACION OBTENIDA EN EL MES: _____

FIRMA DEL EVALUADO: _____

FIRMA DEL EVALUADOR: _____

Anexo No.5. Evaluación Trimestral del Desempeño.

ACTA RESUMEN EVALUACION TRIMESTRAL

NOMBRE DEL TRABAJADOR: _____ Ev. Trimestral: _____

RESUMEN DE LAS EVALUACIONES REALIZADAS		
MES: _____	MES: _____	MES: _____

AVANCES EN EL DESEMPEÑO:

DEFICIENCIAS QUE AUN SUBSISTEN:

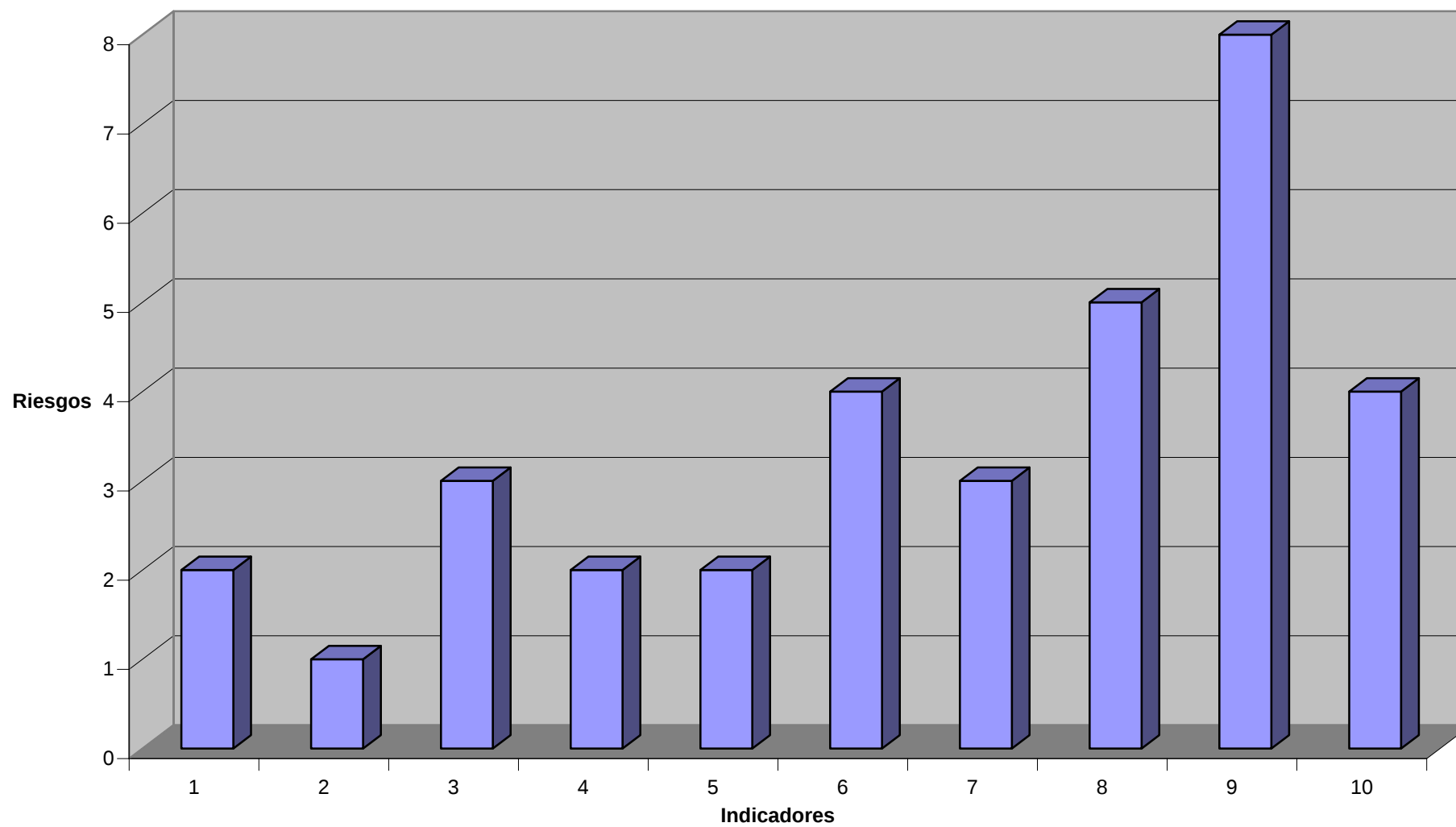
RECOMENDACIONES:

FIRMA DEL EVALUADOR: _____ FIRMA DEL EVALUADO: _____

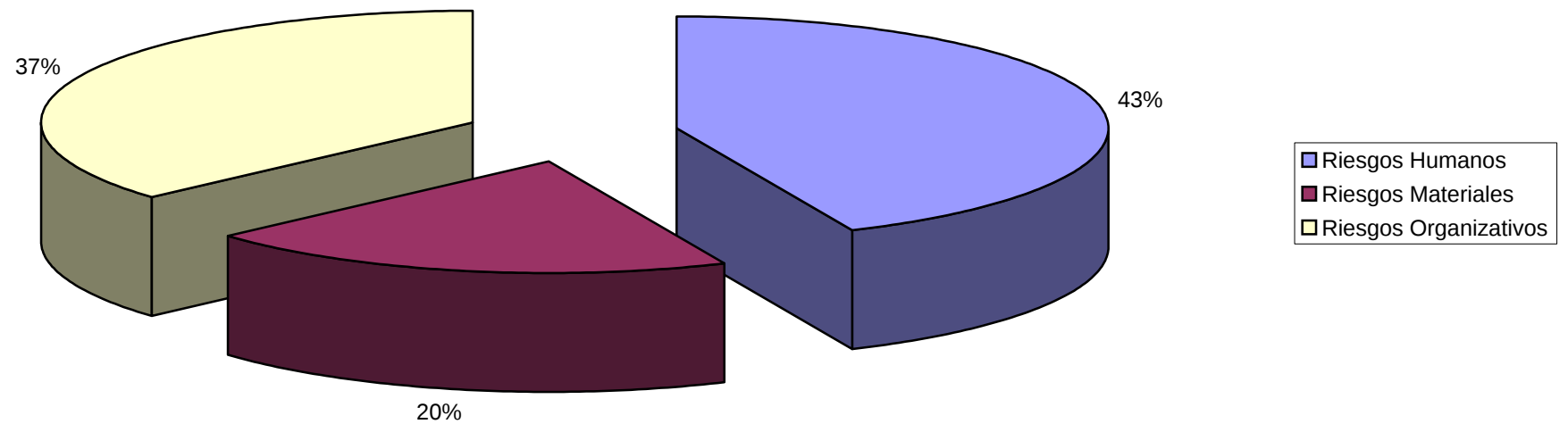
Anexo. No. 6. Cuestionario.

1. ¿Conoce usted el contenido de la Resolución 297 del 2003 del Ministerio de Auditoria y Control?
2. ¿Conoce usted el Código de ética de la empresa? ¿Cuáles son los preceptos fundamentales?
3. ¿Conoce usted el Reglamento Interno de la empresa? Mencione algunos de sus deberes y derechos.
4. ¿Conoce usted el Convenio Colectivo de Trabajo de la empresa? Mencione algunos de sus deberes y derechos.
5. ¿Conoce sus responsabilidades en cuanto a la aplicación del control interno de la empresa? ¿Cuáles son?
6. ¿Se analiza el avance del proceso de implementación del Sistema de Control Interno? ¿Cada que periodo de tiempo?
7. ¿Se analiza el comportamiento de las medidas de prevención en su área? ¿Cada que periodo de tiempo?
8. ¿Cuáles son los órganos colectivos de trabajo de su empresa? ¿Cada que periodo de tiempo sesionan?
9. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa? ¿Cuál es el objetivo referente al Sistema de Seguridad y Protección?
10. ¿Cómo está estructurada su empresa?
11. ¿Cuáles son sus responsabilidades con respecto al sistema de seguridad y protección de la empresa?
12. ¿Cuál es la política de selección y contratación de trabajadores en la empresa?
13. ¿Conoce su plan de capacitación para el año? ¿Qué acciones tiene usted planificadas en materia de seguridad y protección?
14. ¿Cuál es la incidencia de su trabajo en el sistema de seguridad y protección?
15. ¿Conoce usted los niveles de acceso de las áreas de la empresa? Ejemplifique.
16. ¿Qué funciones usted realiza durante el servicio de guardia obrera?
17. ¿En el desarrollo de sus actividades usted percibe el funcionamiento del sistema de control interno de la empresa? Ejemplifique.
18. ¿Se le da seguimiento a las deficiencias detectadas en las auditorias y evaluaciones internas y externas? ¿Cada que periodo de tiempo?
19. ¿Se analizan las medidas contenidas en el Plan de Prevención? ¿Con qué frecuencia?
20. ¿Qué funciones tiene el Comité de Control?

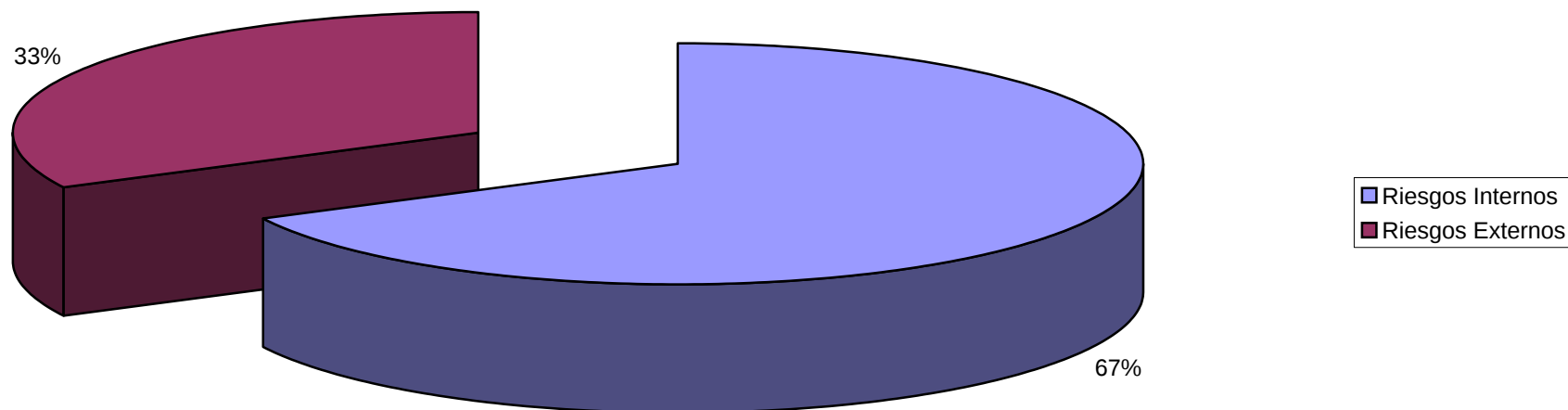
Anexo No.7. Riesgos identificados por Indicadores



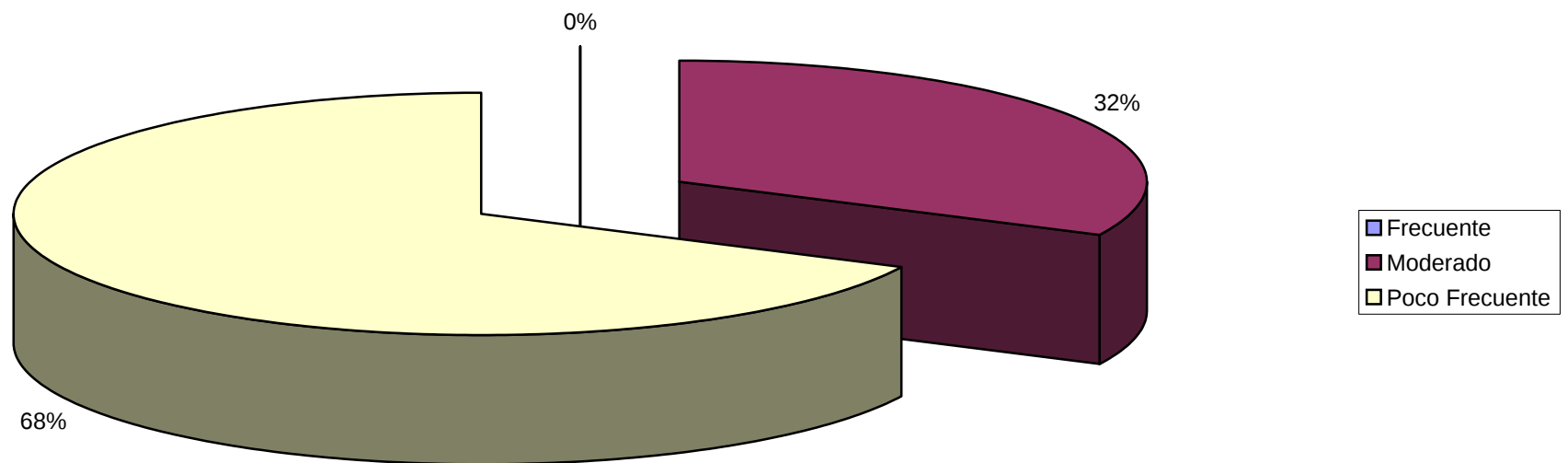
Anexo No.8. Clasificación de los Riesgos



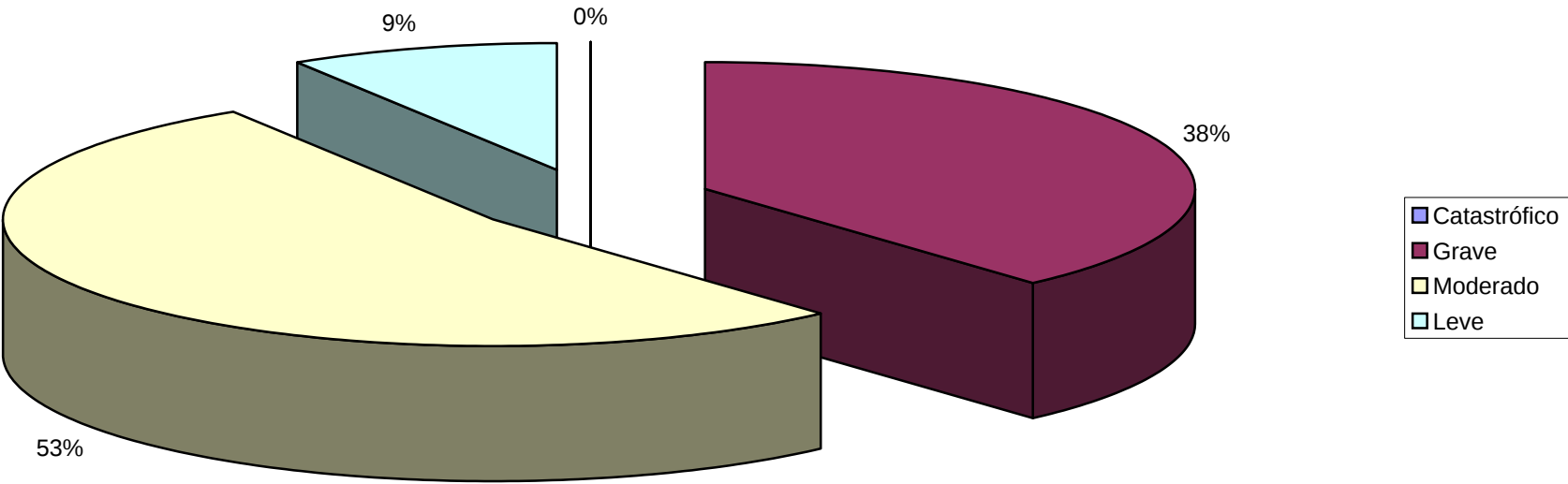
Anexo No.9. Tipos de Riesgos



Anexo No.10. Frecuencia de ocurrencia de los riesgos.



Anexo No.11. Gravedad de los riesgos.



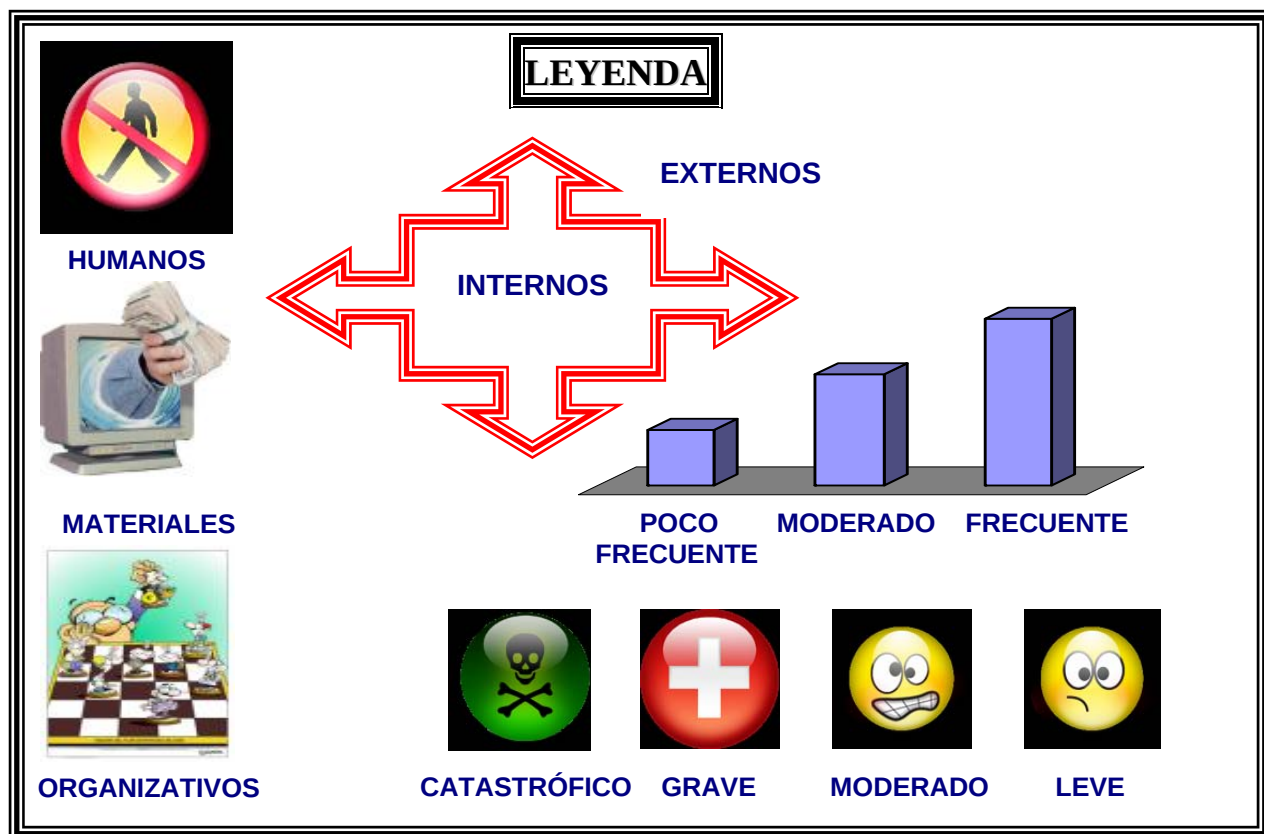
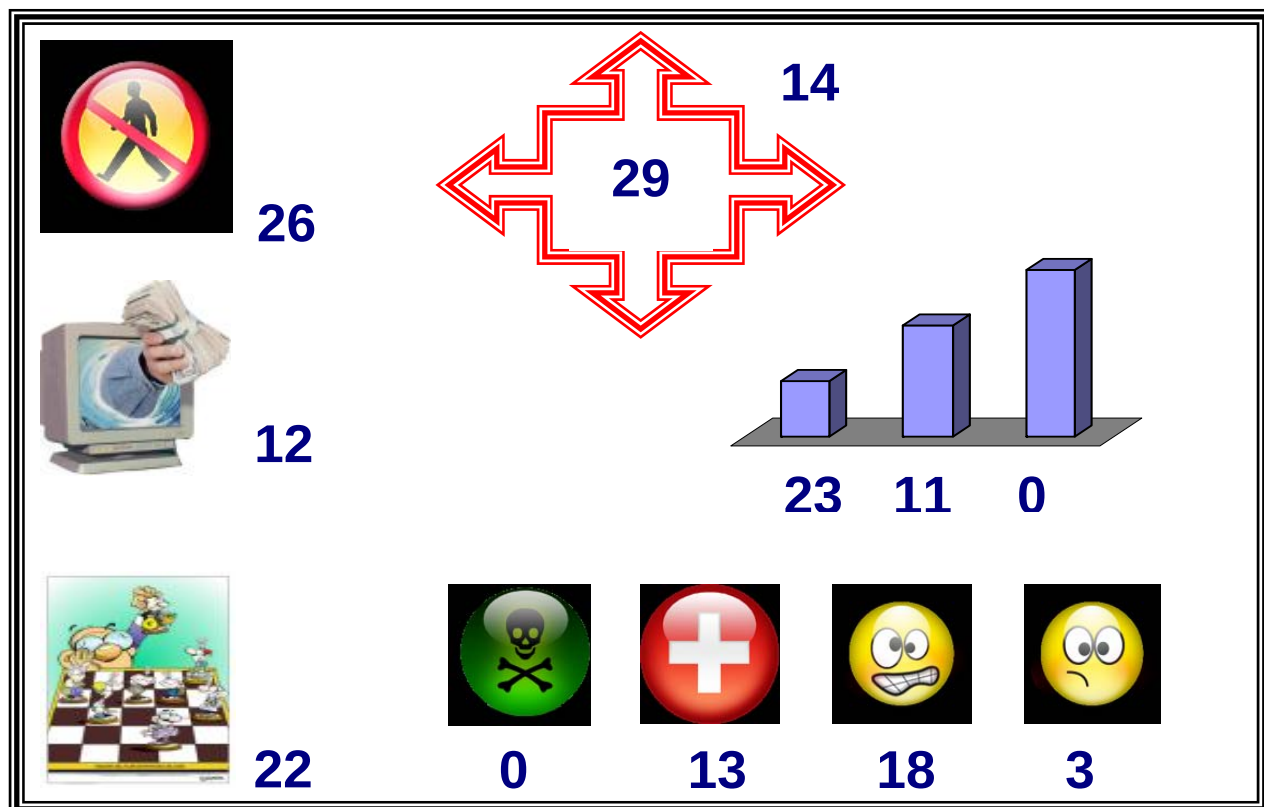
Anexo 12. Matriz de Riesgos.

F R E C U E N C I A	Frecuente				
	Moderado	14 1 (3%)	5,13,17,25 4 (12%)	1,2,4,6,16,26 6 (18%)	
	Poco Frecuente	8,30 2 (6%)	3,7,9,10,15,18, 19,20,21,22, 23,28,29,31 14 (41%)	11,12,24,27,32, 33,34 7 (20%)	
		Leve	Moderada	Grave	Catastrófico
		GRAVEDAD			

Leyenda:

- Riesgos Humanos
- Riesgos Materiales
- Riesgos Humanos – Organizativos
- Riesgos Materiales – Organizativos
- Riesgo Humano – Material – Organizativo

Anexo No. 13. Mapa de Riesgos de Seguridad y Protección.



Anexo No.14. Actividades de Control.

Objetivo: Consolidar los resultados alcanzados en la actividad de Seguridad y Protección así como los niveles de seguridad, inviolabilidad y disponibilidad de las redes informáticas y documentación oficial clasificada.

Indicadores.	Riesgo	Actividad de Control	Responsable	Ejecutante	Fecha
1. Identificar las causas y condiciones que pueden provocar la ocurrencia de delitos.	1. Fallas en la información.	Revisión diaria del libro de incidencia del servicio de guardia efectuado por el ASP	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Diario
	2. Inobservancia de trabajadores y jefes de áreas.	Efectuar control en las áreas e identificar causas y condiciones que pudieran existir para la ocurrencia de delitos.	Especialista de Seguridad y Protección	Jefes de áreas	Semanal
2. Revisar los contratos de las Agencias de Seguridad y Protección SEPSA.	3. Inobservancia del cumplimiento de lo pactado en los contratos establecidos con el SEPSA.	Revisar el cumplimiento de lo pactado en los contratos establecidos con el SEPSA.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
3. Identificar los problemas del Sistema de Seguridad y Protección como vía para	4. Falta de información oportuna.	Chequear si se realizan análisis en cada dirección de la empresa con el	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Trimestral

perfeccionarlo con la ayuda de un Sistema de Supervisión Interna.		objetivo de determinar fallas en el sistema de seguridad y protección.			
	5. Ineficiente levantamiento de riesgos.	Chequear la identificación oportuna de nuevos riesgos que pudieran poner en peligro los bienes y recursos de la empresa.	Director General	Direcciones de la empresa	Mensual
		Supervisar el seguimiento al levantamiento de los riesgos de cada dirección de la empresa.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Trimestral
	6. Incorrecta identificación de las amenazas y ruta del adversario.	Verificar la vinculación agente objetivo.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Trimestral
		Chequear el conocimiento de los riesgos por los trabajadores en cada área.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Trimestral
4. Incrementar el sistema	7. Demoras en la	Chequear el	Director	Especialista	Según

de detección intrusos y contra incendio para elevar los niveles de seguridad.	prestación del servicio del organismo Competente.	seguimiento del organismo competente para el cumplimiento del servicio solicitado.	General	de Seguridad y Protección	fecha del servicio solicitado.
	8. Insuficiente financiamiento.	Verificar que en el anteproyecto del presupuesto se establezca la cifra necesaria para elevar los niveles de seguridad.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Anual
		Controlar el cumplimiento del presupuesto de gastos aprobado para esta actividad.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Trimestral
5. Coordinar con las entidades competentes para garantizar que el 100% de los medios de extinción de incendio se encuentren recargados.	9. Fallas en los canales de comunicación.	Verificar la existencia de correo electrónico, teléfono o fax que permita facilitar una rápida comunicación con el prestatario del servicio.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Mensual
	10. No disponibilidad del personal prestatario del	Verificar si existen alternativas que se	Director General	Especialista de Seguridad	Semestral

	servicio en el momento de actuación.	puedan utilizar para cuando no exista disponibilidad del personal prestatario del servicio.		y Protección	
6. Ubicar en los lugares requeridos los medios de extinción de incendio necesarios en la instalación.	11. No contar con la cantidad de extintores requeridos.	Controlar si se encuentra en cada área la cantidad de extintores establecidos según levantamiento de Riesgo realizado por la APCI	Director General	Especialista de Seguridad y Protección y Especialista en Protección e Higiene	Trimestral
	12. No contar con tipos de extintores requeridos según su uso.	Supervisar si en cada área existe el tipo de extintor que se utilizaría según los requerimientos.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Trimestral
	13. Incumplimiento del contrato establecido con SEPSA para recargar los extintores.	Revisar actualización y cumplimiento del servicio contratado de recarga de extintores con SEPSA.	Especialista de Seguridad y Protección	Especialista jurídico	Semestral
	14. Falta de aditamentos para instalar los extintores.	Verificar el estado físico de los enganches de	Especialista de Seguridad y Protección	Jefes de Áreas	Semestral

		extintores que se encuentran en las áreas.			
7. Crear los mecanismos para evitar que se produzcan hechos delictivos de tipo común y/o Contra Revolucionario (C/R).	15. Falta de preparación	Verificar los conocimientos de los trabajadores con respecto a la agresividad que pueda existir en el entorno e indicios y evidencias más comunes que se manifiestan cuando estamos en presencia de un posible hecho delictivo o actividad contra revolucionaria.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
	16. Falta de fuerzas y medios.	Verificar la actualización de las actas de cooperación con las fuerzas cooperante del MININT para casos de Disturbios y Contingencia.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
		Verificar el	Director	Especialista	Semanal

		cumplimiento de la guardia obrera y la guardia operativa	General	de Seguridad y Protección	
		Verificar el servicio contratado con SEPSA.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
	17. Insuficiente financiamiento.	Chequear el cumplimiento del presupuesto de gastos aprobado para esta actividad.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
8. Consolidar la organización y funcionamiento de la Guardia Obrera como participación activa y directa de los trabajadores en la actividad de seguridad y protección.	18. No recoger o ratificar los compromisos de los trabajadores para realizar la guardia obrera.	Chequear que se llene el acta con la firma de cada trabajador comprometido para realizar la guardia obrera.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Anual
	19. No elaborar en tiempo el cronograma de guardia obrera.	Chequear la elaboración del cronograma de la Guardia Obrera.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Mensual
	20. No divulgar oportunamente el cronograma de guardia obrera.	Chequear que se divulgue el cronograma de la Guardia Obrera de	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Mensual

		forma oportuna.			
	21. Incumplimiento en la participación de los trabajadores en la Guardia Obrera.	Chequeo de la asistencia a la guardia obrera.	Especialista de Seguridad y Protección.	Operativo de Guardia.	Semanal
	22. Incumplimiento del Reglamento de la Guardia Obrera.	Chequeo del funcionamiento y cumplimiento del reglamento de la guardia obrera.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semanal
9. Cumplimiento de las normas de control establecidas por el MININT para la Información Oficial.	23. No se clasifique la información según lo establecido en la lista interna.	Chequear la correspondencia entre la clasificación de la información y lo establecido en la lista interna.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
	24. Desactualización de lista interna.	Controlar la vigencia de la lista interna con que se esta clasificando la documentación que se procesa.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
	25. Insuficiente capacitación en el trabajo con la lista interna por parte de la persona responsable.	Verificar si la persona responsable de llevar las normas de control de la documentación	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral

		clasificada se encuentra capacitada y actualizada con la lista interna vigente.			
	26. No se garantice la integridad de la información oficial en el local previsto para su custodia.	Controlar la existencia de barreras físicas y técnicas para la protección de la documentación oficial.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
	27. Ausencia de la persona responsable de la clasificación de la información que se procesa.	Verificar que exista una persona capacitada para asumir esta responsabilidad cuando la persona designada no se encuentre.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Semestral
	28. Se transmita la información clasificada por vía fax, teléfono o cualquier otro tipo de medio de comunicación abierta.	Realizar chequeos sorpresivos para controlar que no se emita información clasificada por medios de comunicación abierta.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Mensual
	29. Se reproduzca	Realizar chequeos	Director	Especialista	Mensual

	información clasificada sin la autorización de quien elaboró el documento.	sorpresivos para verificar que no se reproduzca información clasificada sin la autorización de quien elaboró el documento.	General	de Seguridad y Protección	
	30. Impresión de información clasificada en presencia de personal no autorizado.	Realizar chequeos sorpresivos para controlar que no se imprima información clasificada en presencia de personal no autorizado.	Director General	Especialista de Seguridad y Protección	Mensual
10. Certificar la seguridad Informática.	31. No se consideren los componentes del sistema ni se contemplen todos los recursos auxiliares en la actualización del Plan de Contingencias.	Controlar si en el plan de contingencia aparecen los componentes y recursos auxiliares del sistema.	Director General	Jefe de seguridad informática Especialista de seguridad informática	Anual
	32. No se mantengan actualizadas las medidas de protección contra virus informáticos.	Chequear la actualización de los Sistemas Antivirus	Jefe de seguridad informática	Especialista informática Jefe de la red informática.	Mensual

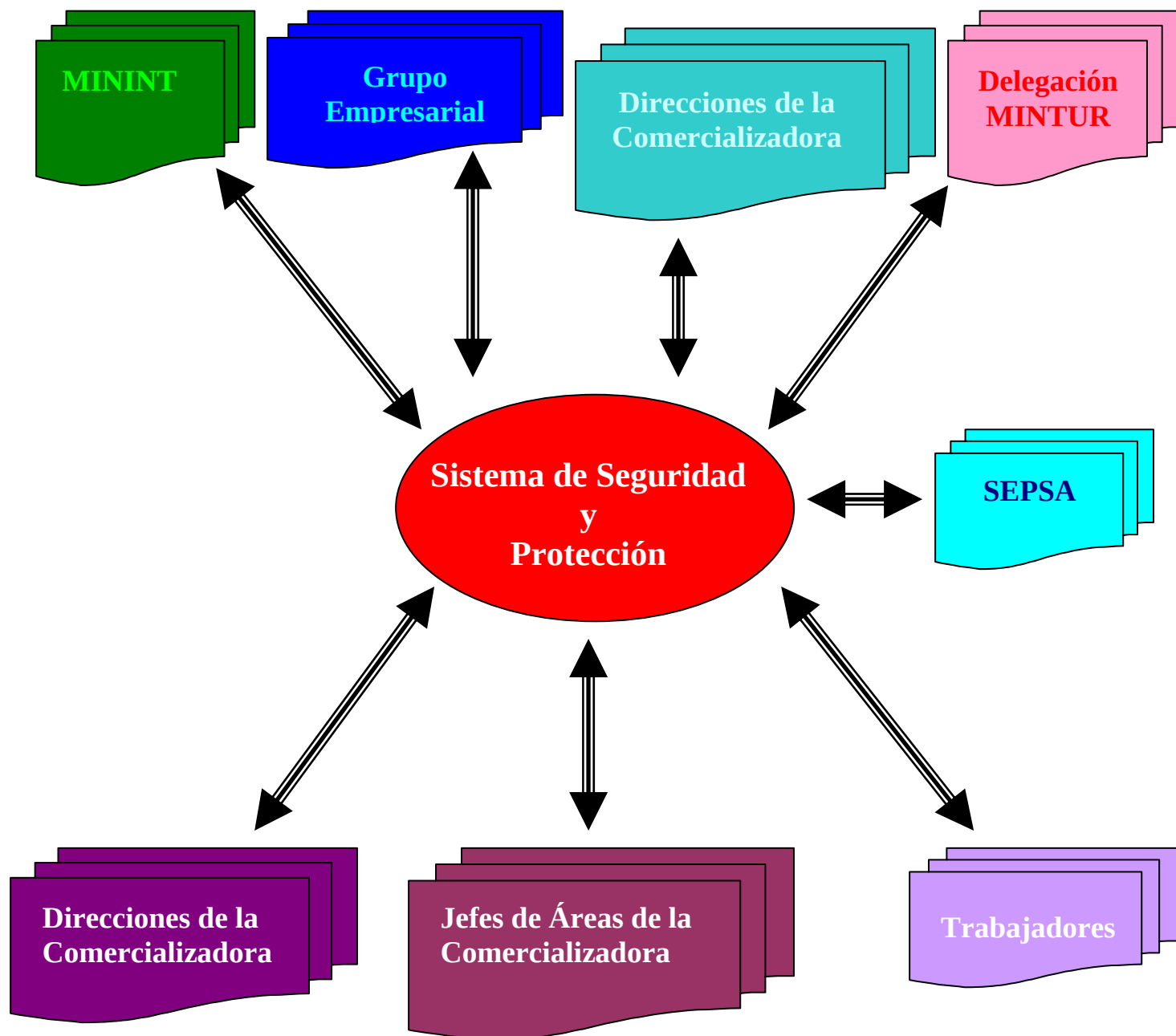
	33. No existan claves de acceso a los equipos y sistemas.	Verificar la existencia de claves para el acceso a los equipos y sistemas así como el cambio de las mismas en un periodo de tiempo para evitar que sean vulneradas por personas no autorizadas.	Jefe de seguridad informática	Especialista informática Jefe de la red informática.	Trimestral
	34. No existan salvallas de todos los sistemas.	Chequeo de existencia de salvallas de todos los sistemas así como su protección y custodia.	Jefe de seguridad informática	Especialista informática	Mensual

**Anexo No.15. LIBRO DE CONTROL PARA LOS SISTEMAS
TÉCNICOS CONTRA INTRUSO.**

LIBRO DE CONTROL PARA LOS SISTEMAS TÉCNICOS CONTRA INTRUSO

[illegible]

Anexo No. 16 . Esquema del Flujo Informativo.



Anexo No.17. Contenido y flujo de la información.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.1.	Informar sobre incidentes de seguridad y protección detectados o prevenidos en las instalaciones.	➤ Hallazgos de documentos de acceso no legal o alterado. ➤ Daños a equipos o medios. ➤ Propaganda Contra Revolucionaria, terrorismo. ➤ Incendios. ➤ Faltantes de mercancías y bienes. ➤ Sustracciones.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del MININT.	Trimestral	Manos propias.
Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.3.	Informar sobre la ocurrencia de disparos con armas de fuego realizados por personal de seguridad y protección.	➤ Causas consecuencias y autores del hecho. ➤ Ocurrencias del hecho de forma intencional u otros motivos.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del MININT.	Trimestral	Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.4.	Informar sobre hechos contra el personal de seguridad y protección en ocasión del servicio.	➤ Hechos con uso de armas o por otros medios así como las consecuencias.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del MININT.	Trimestral	Manos propias.
Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.7.	Informar la cantidad de agentes de seguridad y protección (ASP) prestando servicios e instalaciones protegidas por estas fuerzas.	➤ Cantidad de ASP prestando servicio (físico). ➤ Cantidad de instalaciones protegidas por ASP.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del MININT.	Trimestral.	Manos propias.
Sistema de información estadística. Dirección de Protección. Tabla No.9.	Informar Incidencias en la protección a la información oficial.	➤ Tipo de hechos ocurridos. ➤ Categoría del documento. ➤ Medidas aplicadas.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del MININT.	Trimestral.	Manos propias.
Sistema de información estadística Tabla No.10.	Informar sobre los Datos organizativos de la actividad de protección a la información oficial.	➤ Incidencias con la información oficial clasificada y limitada en soportes informáticos.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del MININT.	Trimestral.	Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Información sobre hechos de Corrupción.	Informar sobre hechos de Corrupción ocurridos en la empresa.	➤ Hechos delictivos acaecidos. ➤ Aplicación de medidas disciplinaria a Dirigentes, Cuadros, Funcionarios y Trabajadores ➤ Medidas organizativas tomadas.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Mensual	Correo electrónico. Fax. Manos propias.
Parte de hechos extraordinarios.	Informar la ocurrencia del hecho.	➤ Cuando, como y donde ocurrió el hecho, ➤ Posibles causas y condiciones que lo provocó ➤ Personas involucradas.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Dentro las 24 horas de ocurrido el hecho.	Correo electrónico. Fax. Manos propias.
Legislaciones vigentes en materia de Seguridad y Protección.	Informar las normativas legales o reglamentarias en materia de seguridad y protección de alcance a la entidad.	➤ Decretos leyes. ➤ Resoluciones. ➤ Indicaciones. ➤ Reglamentos. ➤ Lineamientos. ➤ Manuales. ➤ Normas y procedimientos. ➤ Planes.	MININT MINTUR Grupo Empresarial	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.		Correo electrónico. Fax. Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Informe Mensual valorativo de Seguridad y Protección.	Informar sobre los resultados de las informaciones o investigaciones de los hechos extraordinarios o incidencias ocurridas durante el mes.	➤ Resultado o estado en que se encuentran las actuaciones realizadas. ➤ Confirmación o no de las pérdidas o valor de lo recuperado. ➤ Confirmación o no de los Implicados, lesionados o muertos. ➤ Sanciones impuestas. ➤ Valoración de las causas y condiciones que propiciaron los hechos y medidas que se adoptaron.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Mensual	Correo electrónico. Fax. Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Informe Trimestral valorativo de la Seguridad y Protección.	Informar el análisis trimestral realizado en los consejos de dirección sobre la actividad.	➤ Rigor y exigencia de los partes diarios que se deben enviar ante cualquier incidencia que entrañe hechos extraordinarios de todo tipo. ➤ Medidas que se han cumplido y su efectividad para resolver los problemas detectados. ➤ Existencia de delitos económicos.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Trimestral.	Correo electrónico. Fax. Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Informe Semestral valorativo de la Seguridad y Protección.	Informar sobre los resultados de la actividad de Seguridad y Protección Física en el semestre.	➤ Violaciones ocurridas de los planes de seguridad y protección física, causas y medidas tomadas. ➤ Violaciones de Seguridad Informática. Causas. ➤ Cumplimiento de las medidas de protección contra incendios. ➤ Incidencias ocurridas con la prestación del servicio de seguridad y protección física. ➤ Problemática existente con el personal de seguridad y protección física. ➤ Valoración de los recursos financieros y medios destinados a garantizar la seguridad y protección física. ➤ Estadística de la actividad delictiva, enemiga y otras.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Semestral	Correo electrónico. Fax. Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Informe Anual valorativo de la Seguridad y Protección.	Informar sobre los resultados de la actividad de Seguridad y Protección Física en el año.	➤ Análisis de la actividad delictiva en el año. ➤ Características de sus comisiones, gravedad de los hechos e implicaciones económicas principales. ➤ Análisis de la eficiencia del sistema considerando los hechos producidos y los detectados u frustrados oportunamente. ➤ Medidas pendientes de controles realizados que se han resuelto y las pendientes sus causas. ➤ Conclusiones, proposiciones u otras consideraciones que debamos tener en cuenta.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Anual	Correo electrónico. Fax. Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Parte de incidencias del servicio de guardia con ASP.	Informar al cliente sobre las incidencias ocurridas en su entidad durante el servicio de guardia del ASP.	➤ Descripción de la situación operativa. ➤ Identificación de posibles amenazas y rutas del adversario. ➤ Actuación ante un hecho delictivo. ➤ Cuando, como y donde ocurrió el hecho. ➤ Posibles causas y condiciones que lo provocó. ➤ Personas involucradas. ➤ Incidencias en puntos vitales o áreas reservadas. ➤ Vulnerabilidad en la protección del perímetro. ➤ Situación de la iluminación del objetivo.	Agente SEPSA	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Diaria	Manos propias

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Parte de incidencias del servicio de guardia con medios técnicos.	Informar al cliente sobre las incidencias ocurridas en su entidad durante el servicio de guardia con medios técnicos.	➤ Estado de los medios técnicos de seguridad y vigilancia. ➤ Violación del sistema de vigilancia. ➤ Incidencias en el arme y desarme del sistema en el objetivo a proteger.	Puesto de Mando SEPSA	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos	Diaria	Correo electrónico Teléfono Manos propias
Libro de incidencia de la Guardia Operativa.	Informar las incidencias durante el servicio de guardia operativa.	➤ Fecha. ➤ Hora de entrada y salida. ➤ Nombre y apellidos del Operativo de guardia. ➤ Nombre y apellidos del ASP diurno y nocturno. ➤ Incidencias. ➤ Firma del Operativo de guardia.	Operativo de guardia.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos	Semanal	Manos propias
Libro de incidencia de la Guardia Obrera.	Informar las incidencias durante el servicio de guardia obrera.	➤ Fecha. ➤ Hora de entrada y salida. ➤ Nombre y apellidos del trabajador de guardia. ➤ Incidencias. ➤ Firma del trabajador de guardia.	Trabajador de guardia.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Semanal	Manos propias

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Informe Trimestral de Guardia Obrera.	Informar el cumplimiento de la Guardia Obrera.	➤ Trimestre que se evalúa. ➤ Cumplimiento de los compromisos de los trabajadores para la realización de la guardia obrera. ➤ Cumplimiento del reglamento de la guardia obrera. ➤ Cumplimiento de las misiones de la guardia.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Sección Sindical	Trimestral	Manos propias
Informe Semestral de Guardia Obrera.	Actualizar la organización de la guardia obrera.	➤ Organización de la Guardia Obrera. ➤ Personal físico promedio por platilla. ➤ Organización de acuerdo a los compromisos de los trabajadores. ➤ Lugar de residencia de los trabajadores.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Semestral.	Correo electrónico. Fax. Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Sistema informativo estadístico. Cuerpo de Bomberos. Tabla No.1.	Informar sobre la Gestión de seguridad contra incendio.	➤ Cantidad de instalaciones a proteger. ➤ Con identificación de los riesgos. ➤ Cantidad de medidas aplicadas por negligencias. ➤ Violaciones de auto inspecciones. ➤ Plan emergencia, si está elaborado y actualizado. ➤ Cantidad de brigadas contra incendio, si están capacitadas o no.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Cuerpo de bomberos del MININT. Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Anual	Manos propias. Correo electrónico. Fax Manos propias.
Sistema informativo estadístico. Cuerpo de Bomberos. Tabla No.2.	Informar sobre estado de los sistemas contra incendios.	➤ Estado técnico de los extintores. ➤ Red contra incendios. ➤ Sistema automático de protección contra incendios y pararrayos.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Cuerpo de bomberos del MININT. Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Anual	Manos propias. Correo electrónico. Fax. Manos propias.

Documento	Objetivo	Contenido	Emisor	Receptor	Frecuencia	Vía
Sistema informativo estadístico. Cuerpo de Bomberos. Tabla No.3.	Informar sobre ocurrencias de incendios.	➤ Cantidad de incendios ocurridos. ➤ Perdidas. ➤ Causas.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Cuerpo de bomberos del MININT. Departamento de Seguridad y Protección del Grupo Empresarial.	Anual	Manos propias. Correo electrónico. Fax. Manos propias.
Informe del cumplimiento del Objetivo de Trabajo.	Informar el estado de cumplimiento del objetivo de trabajo del área de seguridad y protección.	➤ Indicadores de medidas. ➤ Cumplimiento de las Acciones. ➤ Amenazas. ➤ Evaluación parcial.	Especialista de Seguridad y Protección de la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Consejo de Dirección Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos.	Trimestral	Manos propias.