

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**“PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO, DE LAS
EMPRESAS QUE BRINDAN SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA EN LA ZONA
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

MAYE, GERARDO ALFREDO	MM09096
MELÉNDEZ SORIANO, MANUEL DE JESÚS	MS09007
RAMOS ÁNGEL, VÍCTOR MANUEL	RA08003

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

MARZO 2015

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR:	ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO
SECRETARIA GENERAL:	DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS:	MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
SECRETARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS:	MSC. JOSÉ CIRIACO GUTIÉRREZ CONTRERÁS
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA:	LICENCIADA MARÍA MARGARITA DE JESÚS MARTÍNEZ MENDOZA DE HERNÁNDEZ
COORDINADOR DE SEMINARIO:	LIC. MAURICIO ERNESTO MAGAÑA MENÉNDEZ
ASESOR DIRECTOR:	LIC. CARLOS ERNESTO RAMÍREZ
JURADO EXAMINADOR:	LIC. HECTOR ALFREDO RIVAS NUÑEZ LIC. LUIS ALONZO RAMIREZ AGUILAR

MARZO 2015

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

A Dios gracias por tu amor y tus misericordia que fueron notable durante esta etapa de mi vida, por darme una mamá abnegada la cual ha sido parte importante para el logro de este triunfo, bendiciones al Ing. Cesar Edgardo Gómez Lara por sus motivación constante en el desarrollo de este proceso; agradecimientos a los maestros que compartieron sus conocimientos, a compañeros y amigos gracias por dejarme ser parte de sus vidas. A Dios sea toda la honra y toda gloria.

Gerardo Alfredo Maye

Le quiero agradecer primeramente a Dios que me dio la oportunidad de poder iniciar y terminar mis estudios universitarios, a mis padres que siempre me dieron su apoyo y me ayudaron a salir adelante, a los maestros, que compartieron sus conocimientos en cada una de sus clases para formarnos como profesionales, a mis tías Yanira y Rosemary Osorio, que fueron un pilar para que pudiera culminar mis estudios, y finalmente a mi novia Beatriz Calderón que siempre estuvo a mi lado dándome su afecto y apoyo.

Manuel de Jesús Meléndez Soriano

A Dios todopoderoso que por su misericordia me ha dado la bendición de mis padres que me han guiado y ayudado en el camino a este logro, a mis hermanas por su apoyo y ayuda. Me ha dado salud, sabiduría, y personas que han sido ángeles en mi camino, amigos y maestros. Por mi novia Erika Paz que ha sido la ayuda idónea quien ha estado incondicionalmente conmigo.

Víctor Manuel Ramos Angel

Y de una forma muy especial, queremos agradecer a nuestro asesor, Lic. Carlos Ramírez por todo el tiempo que nos dedicó, el apoyo y orientación que nos brindó durante la realización del trabajo de investigación.

ÍNDICE

Contenido	Página
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.1.1 EMPRESAS DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA A NIVEL INTERNACIONAL	1
1.1.2 EMPRESAS DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL SALVADOR	3
1.1.3 AUDITORÍA INTERNA A NIVEL INTERNACIONAL	5
1.1.4 AUDITORÍA INTERNA EN EL SALVADOR	6
1.2 MARCO CONCEPTUAL	7
1.3 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA	9
1.3.1 OBJETIVO E IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA	9
1.3.2 FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA	10
1.3.3 DISEÑO DE UN PLAN DE AUDITORÍA INTERNA BASADO EN RIESGOS	11
1.4 GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL SALVADOR	12
1.4.1 BENEFICIOS A LA ECONOMÍA	12
1.4.2 BENEFICIO SOCIAL	13
1.5 BASE TÉCNICA	14

1.5.1	NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA	14
1.5.2	GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS MARCO INTEGRADO (COSO)	22
1.6	BASE LEGAL	24
	CAPÍTULO II – METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO	32
2.1	TIPO DE ESTUDIO	32
2.2	UNIDAD DE ANÁLISIS	32
2.3	UNIVERSO Y MUESTRA	32
2.4	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN	32
2.5	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	33
2.6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PROCESADOS	33
2.7	DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	34
	CAPÍTULO III – PLAN DE AUDITORIA INTERNA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS, DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.	36
3.1	INTRODUCCIÓN	36
3.2	OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	36
3.3	IMPORTANCIA, JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE	37
3.4	PROPUESTA	37

3.5	CASO PRÁCTICO – PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUACION A LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.	44
	CAPÍTULO IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
4.1	CONCLUSIONES	92
4.2	RECOMENDACIONES	93
	BIBLIOGRAFÍA	94
	ANEXOS	96
	ÍNDICE DE ANEXOS	
	ANEXO N° 1 EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA REGISTRADAS SEGÚN DIGESTYC	
	ANEXO N° 2 EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA QUE CUENTAN CON UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA UBICADAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR	
	ANEXO N° 3 TABULACIÓN DE DATOS	
	ANEXO N° 4 MATRIZ DE RIESGO	
	ANEXO N° 5 FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

CUADRO # 1	NORMAS INTERNACIONES DE AUDITORIA INTERNA RELACIONADAS.	15
FIGURA # 1	PROPUESTA DE PLAN DE EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD.	38
CUADRO # 2	ELEMENTOS CLAVE DE CADA COMPONENTE DEL COSO ERM	41
CUADRO # 3	ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO	48
FIGURA # 2	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.	50
CUADRO # 4	CUADRO RESUMEN DE LA MATRIZ DE RIESGOS	72
FIGURA # 3	ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA DE EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.	88
CUADRO # 5	HORAS TRABAJADAS PARA RECURSO HUMANO	88

RESUMEN EJECUTIVO

Las empresas de seguridad privada en El Salvador han tenido un crecimiento constante a partir de la finalización de la guerra civil. Tras la firma de los acuerdos de paz en 1992, el país queda sumergido en una serie de problemas sociales, siendo la inseguridad uno de los principales. Las sociedades de seguridad privada constituidas, tienen en la gran mayoría como fundadores a ex militares que no cuentan con la capacidad administrativa que conlleva el ser titulares de éstas. La actividad de servicios de seguridad privada en la actualidad está regida por una serie de normativas legales que regulan el accionar de éstas ya que constituye una actividad de seguridad nacional, que implica el manejo de armas y la capacidad de reacción ante eventos que lo demanden, que debe de ser ejercido por una persona íntegra y competente.

Dentro de este mismo accionar se generan riesgos específicos con los agentes de seguridad, ya que deben de responder a exigencias de ley para ser contratados como tal y que muchas veces no cumplen. Asimismo éstas deben de cumplir una serie de requisitos para operar dentro de este mercado, los procesos administrativos de reclutamiento, selección y capacitación de los agentes de seguridad representan procesos claves dentro de las mismas.

Las empresas de seguridad deben dar respuesta a los riesgos que lo anterior implica, mas sin embargo la mayoría de estas no cuentan con una unidad de auditoria interna formalmente creada. Se obtuvo información que en el área metropolitana de San Salvador diez de éstas poseen dicha unidad. Abonado a lo anterior, dichas entidades no incluyen dentro de sus revisiones, la evaluación a los procesos en estudio. Es por esto que esta investigación tiene su origen en la necesidad de crear para los auditores internos una herramienta que sea útil para el desarrollo de sus trabajos, basado en las mejores prácticas de control interno y en la normativa internacional generalmente aplicada a la auditoría interna.

La investigación planteada en el presente trabajo, se realizó a partir del conocimiento de la problemática antes citada, tomando como universo un total de 75 empresas de seguridad privada del AMSS (dato según DIGESTYC), que, mediante previa investigación vía telefónica se determinó que aproximadamente un total de diez empresas cuentan con unidad de auditoría

interna, se hizo utilización de la técnica de la encuesta por medio del cuestionario como instrumento, en el cual se elaboraron una serie de preguntas cerradas con opciones múltiples, dirigido al DEA, las respuestas obtenidas se tomaron como base para el diagnóstico planteado, en dónde se concluye que las empresas de seguridad privada presentan una serie de problemáticas debido a la ausencia de un plan de auditoría interna que presente evaluaciones a los procedimientos de selección, contratación y capacitación del personal operativo.

Por lo mencionado anteriormente se recomienda a las empresas en estudio la inclusión en los planes anuales de auditoría interna, la evaluación de los procesos de selección, contratación y capacitación del personal operativo, y así se encuentren de acuerdo a las normas nacionales e internacionales, legal y técnica, y a mejores prácticas de control interno.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones, se encuentran en constante desarrollo para estar en condiciones de participar con éxito en un ambiente cada vez más competitivo a nivel nacional e internacional. A consecuencia del desarrollo que se ha mostrado en las empresas en estos últimos tiempos, los controles del sistema financiero y contable, requieren de una actualización constante para mantener la efectividad de la organización.

Es aquí donde la auditoría interna toma su lugar con el propósito de ayudar a la gerencia a revisar, evaluar y verificar el uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros.

El trabajo que se desarrolla a continuación, se enfoca en el área de recursos humanos, específicamente en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad privada del área metropolitana de San Salvador, con el fin de verificar si éstas, cumplen con todos los requisitos establecidos en la Ley de los Servicios Privados de Seguridad, por lo tanto es necesario realizar auditorías internas en dicha área para verificar el cumplimiento de la Ley antes mencionada.

El presente trabajo de investigación, cuenta con cuatro capítulos y los respectivos anexos, en el primero de ellos, se ha desarrollado una breve descripción de los antecedentes históricos, tanto del área de auditoría interna, como las empresas de seguridad privada a nivel nacional e internacional, así también, se han establecido conceptos básicos que ayudaran a una mejor comprensión del desarrollo del mismo, se hace una delineación de lo que es el marco normativo y legal específico aplicable. Seguidamente, en el segundo capítulo, se esquematiza los elementos que servirán para el desarrollo de la investigación, tales como, el tipo de estudio a desarrollar, las unidades de análisis que serán utilizadas, la determinación del universo y muestra, finalmente se establecen los instrumentos y formas en que se procesaran los resultados para elaborar un análisis que permita sustentar el diagnóstico final obtenido. Posterior a eso, con base a los resultados obtenidos en la investigación, se desarrolla la propuesta de un plan de evaluación de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad privada, donde se establecerá los objetivos, su importancia, justificación y alcance

que ésta tendrá, así como los procedimientos a seguir, finalmente en dicho capítulo se desarrolla un caso práctico a manera de ejemplo para ejercer la propuesta establecida. Finalmente, como capítulo cuatro se establecen las conclusiones obtenidas en el desarrollo de la investigación y las recomendaciones que con previo análisis sean necesarias.

CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 EMPRESAS DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA A NIVEL INTERNACIONAL

A lo largo de la historia, de la humanidad la seguridad nunca ha tenido bien definido el carácter de público o privado (simplemente dependía de las jerarquías políticas y económicas para definirse). Es hoy en día cuando este carácter adquiere relevancia. Debido a la estandarización de los sistemas políticos, de la estructuración y clasificación de las necesidades de una comunidad y del concepto mercantil (empresa).

Con origen en el término latino *securitas*, el concepto de seguridad hace referencia a aquello que tiene la cualidad de seguro o que está exento de peligro, daño o riesgo. En este sentido, la seguridad pública es un servicio que debe brindar el estado para garantizar la integridad física de los ciudadanos y sus bienes.

Para esto cuenta con una serie de medios técnicos y humanos en un amplio espectro de sectores (defensa, salud, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, juzgados, inspectores, investigadores, etc.) que se establecen para garantizar la seguridad de los ciudadanos y sus bienes.

Sin embargo, la ineficacia o inoperancia de la seguridad estatal y su falta de alcance en ciertos casos ha generado el negocio de la seguridad privada, donde distintas empresas se encargan de ofrecer medios técnicos y humanos para cualquier ciudadano que pueda pagarlos.

La primera regulación legal de la seguridad privada, en todo el mundo, se hizo en España.

El inicio de la historia de los agentes de seguridad privada, (como recoge el preámbulo de la Ley de Seguridad Privada) se remonta a 1,849; recién acabada la segunda guerra carlista. Reinaba

S.M. la reina Isabel II, y era presidente del Consejo de Ministros D. Ramón María Narváez Campos, duque de Valencia.

El 8 de Noviembre de 1,849, por una real orden del Ministerio de Comercio, instrucción y obras públicas, con concurso del Ministerio de Gobernación, se aprueba el reglamento por el que se crean los primeros guardas de campo, jurados por contraposición a los guardas particulares, que debían ser "hombres de buen criterio y prestigio entre sus gentes, que cuidaran como suyo lo que era de los demás y en los campos existe, pues no cuanto hay en el campo es de todos..."

Lo publica la Gazeta de Madrid, en su número 5.581, el sábado 10 de Noviembre de 1849, titulándose "reglamento para los guardas municipales y particulares del campo de todos los pueblos del reino".

La publicación reza: "A quien está leyera y comprendiera su alcance, furtivo, guarda o cazador, ruego que tenga a bien proclamarla y difundirla, por estimar necesaria esta ayuda, que pido a toda aquella persona que amara la caza, el lance y el orden en los campos."

Con el amparo de esta orden de la reina, mediante juramento ante el alcalde, aparece la primera figura histórica del guarda de campo jurado, que en un primer momento tenía como misión vigilar cotos, villas, fincas, parques y pequeñas áreas rurales privadas; y al que la norma le califica expresamente como agente de la autoridad, distinguiéndolos de los guardas municipales, y de los guardas de campo no jurados, que eran meros trabajadores particulares de los terratenientes.

Los guardas jurados de campo estaban primeramente bajo la dirección e inspección de los alcaldes, a quienes debían presentar informes. Cada municipio establecía su uniformidad, si bien todos debían llevar una bandolera de cuero ancha, en la que se clavaba la placa de guarda de campo y el nombre del municipio.

Eran los encargados de hacer las tareas de control, salvaguardia, que táctica y logísticamente la guardia civil no podía hacer, para ello, contando con el guarda jurado, esta tenía un refuerzo de la ley, en toda villa, parque, plaza, y montes. Todas sus denuncias se hacían ante el alcalde o la guardia civil, la que llevaba un registro de ellas.

Fue con el régimen franquista cuando las cosas comienzan a cambiar para el guarda jurado, abriéndose paso su labor de protección también a las empresas. Al poco de acabar la guerra civil, durante la dictadura, surge un decreto que autoriza a las grandes industrias a crear para su uso interno un cuerpo de seguridad.

Las primeras industrias con capacidad para ordenar este tipo de guarda jurados eran las empresas petrolíferas. Es así como una empresa española llamada CAMPSA forma el primer cuerpo privado de guarda jurados armados con un revólver y cinturón de balas. El distintivo original de estos guardas jurados era una placa en la que se leía GJ, y su uniforme era gris, del mismo tono de la policía gubernativa de Franco. A estos se les veía permanentemente armados, subidos en los depósitos de gasolina de la estación de carga. En esta época se generaban robos de gasolina y existía el mercado negro, debido a la escasez y el racionamiento debido tanto a la II guerra mundial como al posterior bloqueo comercial de la ONU a España.

A la creación de estos primeros guardas jurados se unió RENFE, quien formó también sus propios guardas jurados (guardería jurada de RENFE) que viajaban actuando por parejas en los trenes e iban armados. Y como estas, también establecen vigilantes algunas otras grandes empresas.

A las dos empresas antes señaladas (CAMPSA y RENFE), y a otras de gran tamaño que también los tenían por la primera normativa, hay que sumarle entonces otras muchas que también hicieron lo mismo en diversos puntos del país.

1.1.2 EMPRESAS DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL SALVADOR

Las empresas que brindan servicios de seguridad privada surgen en El Salvador con el aumento de los índices de violencia y criminalidad a partir del cese del conflicto armado¹, debido a que la institución creada a partir de los acuerdos de paz para brindar servicios públicos de seguridad -

¹ “La preocupación sobre el llamado "problema de la delincuencia" es de tal magnitud que los salvadoreños han llegado a estar más alarmados por la violencia criminal que lo que se preocuparon por la guerra en la segunda mitad de los ochenta.” José Miguel Cruz y Luis Armando González, Magnitud de la violencia en El Salvador. IUDOP – UCA. Octubre de 1997.

policía nacional civil (PNC), no brindaba a la población la seguridad necesaria para brindar un nivel de confianza óptimo.

Durante el periodo conocido como la “posguerra”, después de la firma de los acuerdos de paz, alrededor del año de 1992, uno de los acuerdos políticos fundamentales del tratado de paz fue el desmantelamiento del viejo sistema de seguridad pública, vinculado a los militares y la creación de un nuevo aparato de seguridad en manos de civiles; el proceso de constitución de la nueva policía no fue rápido, desde 1993, a la PNC le tomó más de tres años poder asumir completamente la función de seguridad pública a nivel nacional y esto creó un enorme vacío de autoridad y de seguridad en vastas zonas del país, dado que no había otra institución nacional que en el intermedio asumiera de forma efectiva las tareas policiales. Esto significa que durante algún tiempo El Salvador no contó con una agencia efectiva de prevención, disuasión y combate del delito. Con todo lo anteriormente expuesto, fue necesaria la intervención de entes privados de seguridad como medida de prevención y retractación de los índices delincuenciales que a la fecha acometían al país.

Por tal motivo, en su mayoría empresarios y personas de altos niveles sociales, se vieron casi obligados a contratar los servicios de empresas de seguridad privada, este incremento en la demanda de seguridad privada sirvió de antesala para el surgimiento de la mayoría de éstas a principios de la década de los noventa, aunque todavía no se contaba con un marco legal que la respaldara.

El 23 de febrero de 1994, en el salón azul del palacio legislativo fue aprobada la ley de los “servicios de seguridad”, publicado en el diario oficial N° 322, decreto legislativo N° 818. Esta ley de servicios privados de seguridad tiene por objeto regular y controlar la actividad de personas naturales y jurídicas que presten servicios de seguridad privada a personas o inmuebles; en la cual se establecen lo principal en cual al registro y control de las actividades de las empresas de seguridad privada corresponderá al ministerio del interior y de seguridad pública, a través de la policía nacional civil.

Luego de una serie de estudios la división general de la policía nacional civil le otorgó la categoría de división en fecha 15 de enero de 1999, y está respaldada por los decretos legislativos 226 y 227 de fecha 24 de enero del 2001, donde la faculta a ejercer el registro y control de los servicios de seguridad del estado autónomas y municipalidades, Así como los servicios privados de seguridad; al contar con un respaldo legal e institucional surge la necesidad de crear una doctrina, una filosofía de trabajo y consecuentemente reforzar la identidad y sello personal de la división. La seguridad privada es un sector en auge y crecimiento constante, la cual ha experimentado en los últimos años una gran expansión tanto de productos como de servicios de seguridad. La importancia de este tipo de empresas que es útil para los sectores comercio, industria y servicio así mismo refuerza y complementa la labor de “la seguridad pública en general”.

La seguridad privada la constituyen empresas dedicadas a proveer servicios de vigilancia física y control de acceso para protección de los bienes e instalaciones del cliente, así como también de las personas que allí laboran y/o ingresan, para tal efecto las empresas asignan los puestos de vigilancia que el cliente solicita.

1.1.3 AUDITORÍA INTERNA A NIVEL INTERNACIONAL

Los antecedentes parten desde el comité para la coordinación de la profesión contable por el año 1904 en los Estados Unidos de América, cuyo objetivo era el establecimiento de normas de contabilidad internacional. Dentro del ámbito de la auditoría interna, un evento importante y trascendental fue la creación en Nueva York del instituto internacional auditores internos (IIA) en 1941, la cual en la actualidad es la única organización internacional dedicada exclusivamente al progreso del auditor interno como individuo y de la auditoría interna como profesión al proporcionar información actualizada que permiten al profesional contable el desarrollo de un conjunto común de conocimiento y un programa de formación continuada. En 1947 se introdujo, entre las atribuciones de los auditores internos, una cláusula que les permitía incluir el examen del funcionamiento de otras actividades distintas a las contables y financieras. Es así como la auditoría interna no limita su responsabilidad solo para con la empresa a la cual presta sus

servicios profesionales, sino también en un grado cada vez mayor para con los inversionistas, gobierno y público en general.

A partir de esa fecha la auditoría interna ha continuado escalando considerablemente en importancia y categoría jerárquica dentro de las organizaciones de las empresas, desarrollando mejores servicios para proporcionar un valor agregado a clientes internos y/o externos, de esta manera se puede contar con la experiencia y conocimiento profesional multidisciplinarios que le permitan efectuar análisis del perfil del negocio, comunicar o informar sobre riesgos observados teniendo una participación como un asesor de negocio y no como un supervisor de controles; para ello debe tener el apoyo incondicional de la alta dirección de la organización obteniendo una independencia en todas sus funciones.

1.1.4 AUDITORÍA INTERNA EN EL SALVADOR

Para comprender lo que hoy se conoce como auditoría interna, es necesario hacer una reseña partiendo de los orígenes de la contaduría que luego daría paso a la actividad de auditoría.

En 1929 el gobierno de El Salvador contrató una firma de auditoría inglesa para estudiar contabilidad pública en sus instituciones y proponer los medios para corregir sus deficiencias, dos de los auditores que participaron en esta actividad se quedaron en el país ejerciendo la profesión de manera independiente. Podría considerarse que de alguna forma, esta situación dio origen al interés de las empresas por controlar y administrar sus recursos.

En 1939 el Estado reconoció la profesión de contador, en ese mismo año se reglamentó la enseñanza de la contaduría y se emitieron títulos legalmente reconocidos de contador y de tenedor de libros. El inicio del ejercicio de la auditoría interna se ubica por el año 1966, creando las primeras plazas de auditor interno en algunas empresas mercantiles nacionales, lo que implicó trasladar a contadores de esas empresas a puestos de auditores, sin conocer realmente cuáles deberían ser las funciones de la actividad de auditoría interna. Durante la IV Convención Nacional de Contadores, celebrada en julio de 1996 que tuvo como lema la armonización contable y unidad gremial, se adoptaron las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría

Interna (NIEPAI), emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA), con la salvedad de no aplicar aspectos no aplicables en el medio.

1.2 MARCO CONCEPTUAL

a. Plan de auditoría interna:

El plan de auditoría es una descripción de las actividades y de los detalles acordados.

El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos documentada, realizada al menos anualmente. En este proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la alta dirección y del consejo².

De acuerdo con la norma de desempeño 2010 de las Normas Internacionales para El Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en la planificación, se debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

b. Auditoría:

Proceso de acumular y evaluar evidencia, realizada por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos³.

c. Auditoría interna:

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a una organización a cumplir los

² Norma 2010.A1, Normas Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

³ Grinaker, Robert L.; Barr, Ben B. Auditoría Examen de los Estados Financieros, Compañía editorial Continental, S.A. de C.V. México, Pág.15

objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno⁴.

d. Director ejecutivo de auditoría (DEA):

Describe a la persona en un puesto de alto directivo (sénior) responsable de la gestión efectiva de la actividad de auditoría interna de acuerdo con el estatuto de auditoría interna y la definición de auditoría interna, el código de ética y las normas. El Director ejecutivo de auditoría u otros a su cargo tendrán las certificaciones y cualificación apropiadas⁵.

e. Código de ética:

Su objetivo principal es promover una cultura de ética en la profesión de auditoría interna, basándose en la confianza y asegurando el buen desempeño de la gestión de riesgos, control y gobierno de las diferentes entidades donde se destacan los profesionales en auditoría interna³.

f. Gestión de riesgos:

Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización⁶.

g. Seguridad privada:

se denomina "seguridad privada" a los servicios integrales de seguridad y protección que empresas formadas con capital esencialmente privado y sujetas al régimen legal, fiscal y

⁴ Concepto tomado del Marco para la práctica profesional de auditoría interna, emitido por el Instituto Internacional de Auditoría Interna.

⁵ Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, Página 15.

⁶ Concepto tomado del glosario del Marco para la práctica profesional de auditoría interna, emitido por el Instituto Internacional de Auditoría Interna.

financiero correspondiente y marcado por el gobierno, brindan a personas físicas y morales tanto públicas como privadas en áreas diversas y específicas tales como vigilancia, traslado de valores, protección física a individuos, resguardo de bienes muebles e inmuebles, prevención y combate de incendios y contingencias naturales e intencionales, etc.⁷

h. Reclutamiento:

Proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes. Inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Se obtiene así un conjunto de solicitantes, del cual saldrán posteriormente los nuevos empleados.⁸

i. Selección:

Proceso de selección ideal implica una decisión de ambas partes. La organización decide si ofrece un empleo, así como el grado de atractivo que debe tener la oferta, y el candidato al empleo decide si la organización y el empleo ofrecido se ajustan sus necesidades y metas.⁹

1.3 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA

1.3.1 OBJETIVO E IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA

El objetivo de esta es prestar un servicio de asistencia constructiva a la gerencia, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones obteniendo un mayor beneficio económico para la empresa, tomando en consideración el cumplimiento de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna y las declaraciones sobre dichas normas.

⁷ <http://www.latinoseguridad.com/LatinoSeguridad/SPX/SPX30b.shtml>

⁸ Barqueo Corrales, Alfredo. Administración de Recursos Humanos. 2ª Parte. 2002.

⁹ Idem 7.

Los objetivos varían en gran manera dependiendo del tipo, tamaño y estructura de la organización, así como de los requerimientos de la administración, entre los cuales se encuentran:

Monitorear el control interno, examinar información financiera y operativa, revisar la economía, eficacia y eficiencia de las operaciones, verificar el cumplimiento de leyes con sus correspondientes reglamentos.

La actividad es una importante herramienta como apoyo a toda la organización en la gestión de supervisar, verificar, mejorar la eficacia y eficiencia de la implantación de las políticas de las prácticas adoptadas.

1.3.2 FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

La función interna, es una actividad independiente de evaluación, que permite examinar, evaluar la suficiencia e efectividad de la estructura del control interno. Suministra análisis y recomendaciones concernientes a las áreas de los procesos auditados

La función de auditoría interna debe contar con relaciones de autoridad e información adecuada, personal capacitado y recursos suficientes para llevar a cabo la función.

Se dirige principalmente a la evaluación de control interno, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos básicos para los que todas las empresas se esfuerzan, puede mencionarse los siguientes:

- a. Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b. Fiabilidad de la información financiera y de gestión.
- c. Cumplimiento de las leyes y reglamentos.
- d. Salvaguardia de los activos.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz. Cuando la auditoría está dirigida por contadores públicos profesionales independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el público.

La imparcialidad e independencia absolutas no son posibles en el caso del auditor interno, puesto que no puede divorciarse completamente de la influencia de la alta administración, y aunque mantenga una actitud independiente como debe ser, esta puede ser cuestionada ante los ojos de los terceros. Por esto se puede afirmar que el auditor no solamente debe ser independiente, sino parecerlo para así obtener la confianza del público.

1.3.3 DISEÑO DE UN PLAN DE AUDITORÍA INTERNA BASADO EN RIESGOS

De acuerdo con la Norma 2010 de las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna - Planificación, se debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

Por tanto es necesario que se elabore, desarrolle y aplique un proceso de planificación basado en riesgo para aportar a la administración, opiniones (conclusiones) sobre los procesos claves (principales) y/o líneas de negocios de la empresa. El proceso de planificación, está conformado por 4 fases:

a) Pre-planificación

Determinación del universo auditable: es obtener y lograr un conocimiento de la estructura de la organización, comprender los procesos dentro de ésta, su ambiente de control y tener muy claro los objetivos y requerimientos legales que debe cumplir la organización como parte de su negocio en marcha.

b) Planificación

- Ponderación del riesgo inherente y factores de control del universo auditable con base a coso II-ERM
- Identificación y evaluación del riesgo y factores de control
- Desarrollo de estrategia de auditoría interna

c) Aprobación del plan de auditoría

Presentación y aprobación del plan de auditoría interna: se debe de presentar para su aprobación principalmente al comité para su evaluación, la aprobación del mismo debe estar a cargo de la alta gerencia que esté representada por la máxima autoridad de la organización.

d) Seguimiento al plan de auditoría

Se debe informar a la máxima autoridad el desempeño del plan de auditoría, previo a la evaluación del producto del seguimiento que realice el comité de auditoría interna.

1.4 GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL SALVADOR

1.4.1 BENEFICIOS A LA ECONOMÍA

En El Salvador las empresas dedicadas a la comercialización de bienes y servicios son fuentes generadoras de empleo, lo cual contribuye a disminuir los niveles de pobreza existentes, y facilitan el crecimiento de la economía.

El desarrollo de la economía nacional se da a paso lento, no solo porque es un país subdesarrollado, sino por todos los desastres naturales y los efectos de la guerra civil la cual al finalizar dejó secuelas, como la delincuencia, que ha afectado de una forma directa la actividad económica y social del país, este clima de inseguridad, ha ocasionado la disminución de la oferta formal de empleo, de manera que se aceleró el crecimiento del sector informal.

Dentro de esta perspectiva se encuentran las empresas que brindan servicios de seguridad privada, cuya importancia dentro de la economía salvadoreña tiene relevancia ya que el auge delincencial permitió la expansión de estas, contribuyendo a la generación de nuevas empresas dedicadas a brindar estos servicios, y un mayor número de empleados, lo que permite la participación en el mercado para que las unidades productivas trabajen con más confianza y además contribuyan a disminuir la delincuencia. Partiendo de la premisa que toda persona necesita satisfacer sus necesidades básicas y es por esta razón, que la seguridad tiene un factor bien determinante en el desarrollo social, político y económico del país.

Las unidades económicas en El Salvador, consideran entre sus necesidades principales contratar los servicios de seguridad privada, a través de las empresas que venden dichos servicios, cuyo propósito principal es: el cuidado y custodia de los activos físicos, infraestructura y personal humano que los conforman.

Este tipo de empresas benefician a la economía del país en el sentido que son fuentes generadoras de empleo y aumentan los ingresos del estado. Las empresas de servicios de seguridad privada, las cuales son objeto de nuestro estudio están ubicadas dentro del sector “bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas”.

1.4.2 BENEFICIO SOCIAL

Todos los seres humanos tienen una diversidad de necesidades que satisfacer, dentro de estas se encuentra la seguridad, que es una de las consideradas de mayor relevancia dentro de la teoría de la pirámide de las necesidades Maslow, ya que todos los individuos necesitan sentirse seguros en todo momento de su vida ya sea en lo físico o en los bienes materiales. Al hablar de seguridad física se entiende que es aquella que se le da a un individuo ya que por su estilo de vida necesita seguridad un poco más específica y la seguridad de bienes materiales; es para darle un cuidado especial a bienes que se consideran de valor y que en algún momento específico podrían ser motivo de robo o desaparición, lo cual es un factor importante para las empresas, al buscar la tranquilidad. La seguridad es un punto clave dentro de la sociedad ya que contribuye a la protección y tranquilidad de las familias.

Hoy en día la seguridad privada juega un papel primordial dentro de la sociedad salvadoreña debido a la situación delictiva que día con día se vive en el país, por el gran crecimiento de la población en los últimos años que ha propiciado un lento crecimiento en la economía; y un mayor índice de delincuencia determinándose así que estos servicios son básicos y necesarios para la seguridad social, ya que no solamente las empresas y residencias familiares necesitan de estos sino también la población en general ya que tratan de buscar su seguridad personal en todas las áreas de su desarrollo. Por otra parte se puede concluir, que este tipo de empresas contribuye en el aspecto social, en el sentido que son fuentes generadoras de empleo, lo que evita que se cuente con mayor número de población desempleada logrando de esta manera una mejor calidad de vida para los individuos que buscan la manera de ganarse la vida digna y honrada, y de esta forma se contribuye al crecimiento económico del país.

1.5 BASE TÉCNICA

1.5.1 NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, se constituyen principalmente sobre atributos, desempeño e implantación, con el propósito de definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como debe ser, proporcionando un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría Interna que aporten valor a las diferentes entidades donde ejercen, estableciendo parámetros para evaluar el desempeño de los auditores internos, fomentando la mejora en los diferentes procesos de operación dentro de las compañías.¹⁰

Las normas técnicas que se utilizaron en el desarrollo de la investigación son:

¹⁰ Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de la Auditoría Interna. Prólogo

CUADRO # 1 NORMAS INTERNACIONES DE AUDITORIA INTERNA RELACIONADAS.

Normas sobre desempeño		Relación con el tema
2200 Planificación del trabajo	<p>Establece que cada año, los auditores internos deben elaborar un plan donde se detallan las actividades a realizar y los recursos a utilizar.</p> <p>2201 Consideraciones sobre la planificación: Los objetivos planteados deben ser revisados constantemente. Tener siempre en cuenta los riesgos establecidos. Adecuar la gestión de control interno por parte de la administración de la alta gerencia. Estar atentos a las deficiencias en el gobierno de la entidad y hacer las recomendaciones oportunamente.</p> <p>2201. A1 Cuando un auditor elabore un plan para una empresa externa, como lo es el caso de servicios outsourcing, lo acuerdos entre las partes deben de quedar en un contrato escrito, donde se establezcan los objetivos, alcances y la forma de brindar los resultados.</p> <p>2201. C1 Cuando se trate de trabajos de consultoría, los auditores internos</p>	<p>El presente trabajo se basa en la propuesta de incluir en el plan anual pruebas y procedimientos enfocados en la evaluación de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad privada.</p> <p>Las normas 2200 hacen un enfoque principalmente sobre la obligación que el auditor interno tiene de elaborar un plan anual, en donde se establezcan los objetivos y los recursos que serán necesarios.</p>

Normas sobre desempeño		Relación con el tema
	<p>deben establecer acuerdo con los clientes, en cuanto a objetivos, alcance, responsabilidades respectivas y demás expectativas de los clientes. El cual si el trabajo se considera significativo, éste deberá de encontrarse documentado.</p>	
<p>Naturaleza de este consejo para la práctica: los auditores internos deben tener en cuenta las siguientes sugerencias al planificar sus trabajos. Esta guía no pretende abarcar todas las consideraciones que pueden ser necesarias, sino ser simplemente un conjunto de temas recomendados para ser tenidos en cuenta. El cumplimiento de este consejo para la práctica es opcional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El auditor interno es el responsable de planificar y conducir el trabajo asignado, sujeto a la revisión y aprobación del supervisor. El programa de trabajo debe: <ul style="list-style-type: none"> Documentar los procedimientos del auditor interno para la captación, análisis interpretación y documentación de la información durante el trabajo. ▪ Establecer los objetivos del trabajo ▪ Establecer el alcance y el grado de las pruebas requeridas para conseguir los objetivos del trabajo en cada fase del mismo. ▪ Identificar los aspectos técnicos, objetivos de la actividad, riesgos procesos y transacciones que deben revisarse. ▪ Establecer la naturaleza y extensión de las pruebas requeridas ▪ Estar preparado antes de comenzar el trabajo y modificarse, cuando sea preciso, durante el curso del mismo 2. El director ejecutivo de auditoría es el responsable de determinar cómo, cuándo y a quién se comunicarán los resultados del trabajo. Esta decisión debe estar documentada y comunicada a la dirección en la medida que se considere práctico, durante la fase de 		

Normas sobre desempeño	Relación con el tema	
<p>planificación del trabajo. Los cambios posteriores que afecten a las fechas o a la comunicación de los resultados del trabajo también deben comunicarse a la dirección si se consideran oportuno.</p> <p>3. Se debe fijar otros requisitos del trabajo tales como el período que cubrirá y la fecha estimada de terminación. Se debe tener en cuenta el formato de la comunicación final del trabajo, dado que una planificación adecuada de esta fase facilita la preparación de la misma.</p> <p>4. Se debe informar a todos aquellos en la dirección que deban conocer sobre el trabajo que se va a efectuar. Se deben mantener reuniones con la dirección responsable de la actividad que se va a examinar de deben preparar un resumen de todos los asuntos tratado en la reuniones y de cualquier conclusión que se haya alcanzado. Este resumen debe distribuir a las personas que corresponda y mantener en los papeles de trabajo. Los temas a tratar pueden incluir los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los objetivos y el alcance de trabajo planificados ▪ El calendario del trabajo ▪ Los auditores interno asignado al trabajo. ▪ El proceso de comunicación a lo largo trabajo, incluyendo los métodos, el calendario y las personas responsable. ▪ Las circunstancias y operaciones de la actividad que se está revisando incluyendo los cambios recientes en la dirección en los sistemas principales ▪ Los aspectos de preocupación o cualquier solicitud de la dirección ▪ Los aspectos de interés especial o de preocupación para el auditor interno. 		
<p>2210 Objetivos del trabajo</p>	<p>Deben establecerse objetivos para cada trabajo.</p> <p>2210. A1 Previamente, se debe efectuar una revisión de los riesgos</p>	<p>La norma 2210 establece que se deben de establecer objetivos para cada trabajo. Por lo tanto, al incluir en el</p>

Normas sobre desempeño		Relación con el tema
	<p>que puedan causar o afectar la problemática a revisar, y con base a lo anterior, se deberán plantear los objetivos.</p> <p>2210. A2 El auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo.</p> <p>2210. A3 Se deberán evaluar los criterios utilizado por el gobierno de la sociedad para la administración de los riesgos, y determinar con base a eso si es el adecuado, si se encuentran con base a los objetivos y alcances planteados, también el auditor evaluará si es recomendable retomar dichos criterios.</p> <p>2210. C1 Los objetivos de los trabajos de consultoría deben considerar los procesos de gobierno, riesgo y control, hasta el grado de extensión acordado con el cliente.</p> <p>2210. C2 Los objetivos de los trabajos de consultoría deben ser compatibles con los valores, estrategias objetivos de la organización.</p>	<p>plan anual de auditoría pruebas a los procesos que la sociedad utiliza para el reclutamiento, contratación y capacitación del personal operativo, se deberán crear objetivos que estén relacionados con dichos exámenes y procedimientos establecidos.</p>

Normas sobre desempeño		Relación con el tema
<p>2220 Alcance del trabajo</p>	<p>El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo.</p> <p>2220. A1 El alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.</p> <p>2220. A2 Si durante la realización de un trabajo de aseguramiento surgen oportunidades de realizar trabajos de consultoría significativos, debería lograrse un acuerdo escrito específico en cuanto a los objetivos, alcance, responsabilidades respectivas y otras expectativas. Los resultados del trabajo de consultoría deben ser comunicados de acuerdo con las normas de consultoría.</p> <p>2220. C1 Al desempeñar trabajos de consultoría, los auditores internos deben asegurar que el alcance del trabajo sea suficiente para cumplir los objetivos acordados. Si los auditores internos encontraran restricciones al alcance durante el trabajo, estas restricciones deberán tratarse con el cliente para determinar si se continúa</p>	<p>Después de haber establecido los objetivos relacionados con las pruebas a los procesos de selección del personal de las empresas de seguridad privada, se debe fijar el alcance que éstos tendrán, es decir, los límites que se cubrirán.</p>

Normas sobre desempeño		Relación con el tema
	<p>con el trabajo.</p> <p>2220. C2 Durante los trabajos de consultoría, los auditores internos deben considerar los controles consistentes con los objetivos del trabajo y estar alertas a los asuntos de control significativos.</p>	
2230 Asignación de recursos	<p>Los auditores internos deberán de realizar una evaluación con respecto a los recursos a utilizar en el desarrollo de un trabajo, tales como recursos humanos, económicos, tiempo, etc.</p>	<p>Teniendo fijado los objetivos y el alcance de éstos, se debe fijar los recursos necesarios para alcanzar los propuesto en las pruebas para la evaluación de los procesos de selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad privada.</p>
2240 Programa de auditoría	<p>Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.</p> <p>2240. A1 Los programas de trabajo deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de</p>	<p>Con base al alcance propuesto y los recursos disponibles, se deben crear programas de auditoría que incluyan los procedimientos específicos para evaluar los procesos de selección, contratación y reclutamiento del personal de las empresas de seguridad privada.</p>

Normas sobre desempeño	Relación con el tema	
	<p>ser aprobado oportunamente.</p> <p>2240. C1 Dependiente de los la naturaleza y alcance del trabajo, los programas de los servicios de consultoría pueden variar en forma y contenido.</p>	
2300 Desempeño del trabajo	<p>Para cumplir con los objetivos planteados del trabajo, los auditores deberán de analizar y evaluar la información que se considere suficiente para respaldar sus conclusiones finales.</p>	<p>Con los programas elaborados para la evaluación, se deberá recabar la información que se considere suficiente y necesaria, para respaldar las conclusiones que se planteen al final de la auditoría, cumpliendo con lo establecido en cada plan específico elaborado.</p>
2310 Desempeño del trabajo	<p>Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.</p>	<p>Toda la información obtenida en el desarrollo de los programas de auditoría elaborados, deberá de estar respaldada con la documentación adecuada que servirá como evidencia para sustentar cada argumento planteado en las conclusiones finales.</p>

Normas sobre desempeño		Relación con el tema
2340 – Supervisión del trabajo	Para asegurar los logros de los objetivos con calidad de trabajo, la auditoría debe de ser correctamente supervisadas.	En los recursos que se plantearon previamente, se debe de haber establecido a una persona que fungirá como supervisor del desarrollo del trabajo, para asegurar la calidad de éste.
2400 – Comunicación de resultados	Al concluir el trabajo de auditoría, los auditores internos deben comunicar de forma adecuada y oportuna los resultados de los trabajos.	La comunicación de los resultados obtenidos en la auditoría a los procesos de selección, contratación y capacitación del personal de las empresas de seguridad privada deberá de ser de forma oportuna y adecuada, así como fue establecido en el plan anual.

1.5.2 GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS MARCO INTEGRADO (COSO)

Este marco integrado se encuentra estrechamente relacionado a mejorar los sistemas de control interno de las entidades ha sido incorporado a las políticas, normativas y regulaciones y utilizado por muchas de las empresas para controlar mejor sus actividades en su progreso hacia el logro de sus objetivos.

COMPONENTES DE LA GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

La gestión de riesgos corporativos consta de ocho componentes relacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa y cómo están integrados en el proceso de gestión. A continuación, se describen estos componentes:

a. Ambiente interno

Abarca el talante de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.

b. Establecimiento de objetivos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

c. Identificación de eventos

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

d. Evaluación de riesgos

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

e. Respuesta a los riesgos

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

f. Actividades de control

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

g. Información y comunicación

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.

h. Supervisión

La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. La gestión de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional e iterativo en que casi cualquier componente puede influir en otro.

1.6 BASE LEGAL

Entre las disposiciones legales aplicables se encuentran:

A. CODIGO TRIBUTARIO Y SU REGLAMENTO

Decreto Legislativo N° 230, Diario Oficial N° 241, Tomo N° 349, Fecha de Emisión: 14/12/2000 y Fecha de Publicación: 22/12/2000.

Este Código se aplicará a las relaciones jurídicas tributarias que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias establecidas en las legislaciones aduaneras y municipales. El auditor interno ayudará a la organización en la consecución de sus objetivos, por lo tanto el cumplimiento de dicha normativa ayudará a que estos se cumplan. Art. 29, Art. 137.

B. LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y SU REGLAMENTO

Decreto Legislativo N° 134, Diario Oficial N° 242, Tomo N° 313, emitida por Decreto Legislativo Número 472, de fecha 19 de diciembre de 1963, publicado en el Diario Oficial No.241.

Esta ley grava con impuesto toda renta obtenida, percibida o devengada, ya sea en efectivo o en especie, proveniente de toda clase de remuneración, actividad empresarial, de capital, de productos, ganancias, beneficios o utilidades.

En razón de ayudar a la consecución de los objetivos de la entidad, el auditor interno evaluará los procesos de cumplimiento de esta legislación.

C. LEY DE IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SU REGLAMENTO

Decreto Legislativo N° 296, Diario Oficial N° 143, Tomo N° 316, Fecha de vigencia: 24/07/1992, Fecha de publicación 31/07/1992.

Tiene como objeto aplicar el impuesto a la transferencia, importación, exportación y al consumo de los bienes muebles corporales; y a la prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios.

En razón de ayudar a la consecución de los objetivos de la entidad, el auditor interno evaluará los procesos de cumplimiento de esta legislación.

D. CÓDIGO DE COMERICO

Decreto Legislativo N° 671, Diario Oficial N° 140, Tomo N° 228, Fecha de emisión 8/05/1970, Fecha de publicación 31/07/1970.

Regula a los comerciantes, los actos de comercio y las casas mercantiles, uno de sus principales artículos es el siguiente:

Art. 411.- Son obligaciones del comerciante individual y social:

- I. Matricular su empresa mercantil y registrar sus respectivos locales, agencias o sucursales.
- II. Llevar la contabilidad y la correspondencia en la forma prescrita por este Código.
- III. Depositar anualmente en el registro de comercio el balance general de su empresa, los estados de resultados y de cambio en el patrimonio correspondiente al mismo ejercicio del balance general, acompañados del dictamen del auditor y sus respectivos anexos; y cumplir con los demás requisitos de publicidad mercantil que la ley establece.
- IV. Realizar su actividad dentro de los límites de la libre competencia establecidos en la Ley, los usos mercantiles y las buenas costumbres, absteniéndose de toda competencia desleal.

E. CÓDIGO DE TRABAJO Y SU REGLAMENTO

Decreto Legislativo N° 15, Diario Oficial N° 142, Tomo N° 236, Fecha de emisión 23/06/1972, Fecha de publicación 31/07/1972.

Tiene por objeto armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones.

F. LEY DEL SISTEMA DE AHORRO PARA PENSIONES

Decreto Legislativo N° 927, Diario Oficial N° 243, Tomo N° 333, Fecha de emisión 20/12/1996, Fecha de publicación 23/12/1996.

El sistema comprende el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, mediante los cuales se administran los recursos destinados al pago de prestaciones que deban reconocerse a sus afiliados para cubrir riesgos de invalidez común, vejez y muerte de acuerdo con esta ley.

G. LEY DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL (I.S.S.S.)

Decreto Legislativo N° 1263, Diario Oficial N° 226, Tomo N° 161, Fecha de emisión 03/12/1953, Fecha de publicación 11/12/1953.

Desarrolla los fines de seguridad social referidos en la constitución, en beneficio de los trabajadores y sus familiares asegurados.

H. LEY DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA (IPSA)

Decreto Legislativo N° 500, Diario Oficial N° 228, Tomo N° 269, Fecha de emisión 28/11/1980, Fecha de publicación 03/12/1980.

Tiene como objeto la realización de fines de previsión social tales como pensiones de invalidez, retiro, sobrevivientes, seguro de vida, auxilio de sepelio y fondo de retiro a todo militar, funcionario o empleado que esté de alta en la fuerza armada.

Las anteriores legislaciones son de amplia importancia, y el incumplimiento a sus disposiciones acarrea sanciones y multas que dañan la imagen y la consecución de sus objetivos de la empresa.

I. LEY DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA

Decreto Legislativo N° 227, Diario Oficial N° 227, Tomo N° 350, Fecha de emisión 14/12/2000, Fecha de publicación 24/01/2001.

Tiene por objeto regular, registrar y controlar la actividad de las personas naturales o jurídicas que presten servicio de seguridad privada. Dentro de sus artículos más importantes y que presentan vinculación con el tema de investigación son:

Art. 2.- Estarán sujetos a la aplicación de la presente ley:

- a) Las agencias o empresas propiedad de personas naturales o jurídicas de carácter privado que se dediquen al adiestramiento, transporte de valores, presentación de servicios de custodia, vigilancia y protección a personas naturales o jurídicas y sus bienes, los que en la presente ley se denominarán agencias de seguridad privada.
- b) Las asociaciones o personas independientes, debidamente autorizadas, que se dediquen a la vigilancia y protección de personas y viviendas en barrios, colonias o zonas geográficamente determinadas, que en la presente ley se denominarán asociaciones de vigilantes y vigilantes independientes respectivamente.
- c) Las agencias de investigación privada. Las personas naturales o jurídicas que tengan su propio servicio de seguridad para la protección de las personas al servicio de la misma de su patrimonio y transporte de valores, que en la presente ley se les denominará servicios propios de protección.

Art. 13.- En todo lo relacionado con su comportamiento profesional, el personal de los servicios privados de seguridad se regirán por las normas contenidas en el código de comportamiento del personal de los servicios de seguridad privada establecido en el reglamento de esta ley.

Dentro de las inspecciones que verifique la policía nacional civil a los servicios privados de seguridad, estará comprendida la supervisión, mediante medios adecuados del conocimiento y correcto manejo de las normas que regulan su actuación.

Art. 14.- Las personas responsables de los aspectos organizativos y operativos de los servicios privados de seguridad, deberán poseer conocimiento suficiente sobre las leyes vigentes en el

país, relativas a la materia de seguridad pública y privada, garantías procesales y derechos humanos.

Deberán además tener experiencia en administración y dirección de personal de seguridad y comprobables antecedentes de respeto a los derechos humanos, todo lo cual también estará sujeto a la efectiva verificación de parte de la policía nacional civil

Art. 20.- El personal contratado por las agencias o empresas de seguridad, para desempeñarse como agente de seguridad privada deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser salvadoreño o extranjero con residencia definitiva y cuando opere el principio de reciprocidad;
- b) Ser mayor de 18 años de edad;
- c) Poseer un nivel de estudios no menor de sexto grado;
- d) Estar en buen estado de salud mental y en condiciones físicas aceptables para la función que desempeñará conforme a certificación médica;
- e) Presentar constancias de carencia de antecedentes penales y policiales;
- f) Inscribirse en la academia nacional de seguridad pública, dentro de un plazo que no exceda de 30 días contados a partir de su contratación, a efecto de solicitar la programación de la prueba psicotécnica cuya aprobación satisfactoria constituye requisito de ingreso al respectivo curso de capacitación.
- g) Luego de cumplir con lo establecido en el literal anterior, deberá recibir y aprobar un curso de capacitación que incluye las asignaturas de procedimientos de agentes privados de seguridad y derechos humanos, entre otros, afines a los propósitos de tal adiestramiento, según cupo disponible en la academia nacional de seguridad pública, donde se desarrollarán los cursos respectivos la no aprobación del curso de capacitación referido, constituye una prohibición a desempeñarse como agente de seguridad privada; la

contravención a la misma será considerada falta grave imputable a la entidad de servicios privados de seguridad contratante.

h) Poseer licencia para uso de armas de fuego.

Art. 21.- Las agencias que presten servicios privados de seguridad deberán cumplir en todo lo pertinente con las disposiciones del código de comercio.

Art. 47.- Las infracciones a lo dispuesto en la presente ley y su reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar, se sancionarán con:

- **Faltas leves:** las cuales se sancionarán con multa equivalente de dos a diez salarios mínimos mensuales, vigentes al momento de imponer la sanción.
- **Faltas graves:** las cuales se sancionarán con multa equivalente de once a sesenta salarios mínimos mensuales, vigentes al momento de imponer la sanción.
- **Faltas muy graves:** que se sancionará con la cancelación definitiva de la autorización para operar como servicio privado de seguridad.

J. LEY DE CONTROL Y REGULACIÓN DE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ARTÍCULOS SIMILARES

Decreto Legislativo N° 655, Diario Oficial N° 139, Tomo N° 344, Fecha de emisión 1/07/1999, Fecha de publicación 26/07/1999.

Tiene como finalidad controlar y regular el uso, fabricación, importación, exportación, comercialización de armas de fuego, explosivos, accesorios y artículos similares; así mismo establece los hechos constitutivos de infracciones a la ley o su reglamento y las sanciones a imponer.

Dentro de esta legislación se consideran los artículos más relevantes que se relacionan con el tema en cuestión.

Art. 2.- El órgano ejecutivo en el ramo de la defensa nacional autorizará y supervisará directamente todas las actividades establecidas en el artículo anterior, a través de la dirección de logística del ministerio de la defensa nacional. Esta facultad no deberá ser concesionada por razones de seguridad nacional.

Art. 3.- Para los efectos de la presente Ley se establecen tres licencias: para uso, reparación de armas de fuego y recarga de munición:

Art. 4.- Para los efectos de la presente ley se establecen tres tipos de matrículas para armas de fuego.

Matrícula para tenencia y conducción: inscripción de un arma de las permitidas por la ley, en el registro de armas, mediante el cual una persona natural, o jurídica pueda ejercer posesión de la misma, y que faculta a tenerla aprovisionada, cargada y lista para el uso, dentro de los límites de su propiedad urbana o rural, casa de habitación, negocio, oficina o dependencia, y por conducción el transporte de ésta debidamente descargada y des aprovisionada;

Matrícula para portación: inscripción de un arma de las permitidas por la ley, en el registro de armas mediante el cual una persona natural, pueda ejercer posesión de la misma, y que faculta a llevarla consigo, aprovisionada, cargada y lista para el uso, salvo en aquellos lugares prohibidos por ley.

CAPÍTULO II – METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

2.1 TIPO DE ESTUDIO

El problema relacionado a la ausencia de un plan de auditoría interna para la evaluación de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo, de las empresas que brindan servicios de seguridad privada fue investigado mediante el enfoque hipotético deductivo, analizando desde una perspectiva general los aspectos que pueden ser la causa fundamental en el surgimiento del problema.

2.2 UNIDAD DE ANÁLISIS

Con el propósito de obtener resultados más certeros, se tomaron como unidad de análisis, a los gerentes de auditoría interna de las empresas que brindan servicios de seguridad privada.

2.3 UNIVERSO Y MUESTRA

El universo son las empresas de seguridad privada ubicadas en el área metropolitana de San Salvador (Ver anexo 1 las cuales son setenta y cinco). La muestra tomada para la investigación fue finita, debido a que previa investigación efectuada se determinó que del total de las empresas que brindan servicios de seguridad privada en dicha área; únicamente diez de estas cuenta con auditor interno.¹¹ (Ver anexo 2).

2.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN

La herramienta que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, por medio de un cuestionario con preguntas cerradas, se elaboró un solo formato dirigido a los profesionales que brindan servicios de auditoría interna, según las condiciones de la asignación de la muestra.

A través de esta se recopiló información de campo necesaria para demostrar que la problemática planteada existe y que requiere solución.

¹¹ Dato obtenido mediante entrevistas por medio de llamadas telefónicas directamente a cada empresa.

Las técnicas a utilizadas en el desarrollo del estudio fueron las siguientes:

- a. **La sistematización bibliográfica:** se efectuó por medio de un resumen de la información bibliográfica disponible en la parte legal y técnica, mediante el uso de las distintas fuentes, tanto primarias como secundarias, principalmente, la Ley de los Servicios Privados de Seguridad.
- b. **El cuestionario:** se diseñó un cuestionario el cual fue dirigido a los gerentes de auditorías internas de las empresas de seguridad privada con el fin de recabar información que fue analizada.

2.5 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de los resultados se efectuó por medio del paquete utilitario excel que proporciona las herramientas para ordenar y agrupar los datos obtenidos a través del cuestionario. Asimismo, con el apoyo de dicho programa se realizaron el análisis mediante representaciones gráficas.

La presentación de los resultados, se realizó a través de cuadros, que muestren las respuestas, las frecuencias absolutas y frecuencias relativas. Haciendo uso de las frecuencias relativas, se presentarán los resultados obtenidos, en gráficas de pastel, cuando la pregunta contenga las opciones sí o no; al igual para las preguntas que tengan más de dos opciones de respuestas indicativas.

2.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PROCESADOS

Después de realizada la tabulación, procediendo a su respectiva interpretación, tomando como base las frecuencias obtenidas de cada una de las opiniones expresadas como respuesta de las interrogantes planteadas anteriormente a nuestros sujetos de estudio, se prosiguió a ejecutar una interpretación exhaustiva que fortalece a la elaboración de la situación actual del ente en estudio, ayudando así a desarrollar de una manera más detallada la elaboración del diagnóstico sobre la problemática antes mencionada, así como también la elaboración de conclusiones y recomendaciones. Este análisis se lleva a cabo a través de un análisis descriptivo, el cual se

realizó en dos etapas, primero, se realizó un análisis o comentario individual de cada pregunta; y en segundo lugar, se procedió a relacionar los resultados de las preguntas que traten sobre el mismo elemento con los aspectos desarrollados en el marco teórico.

Se realizaron en términos absolutos y relativos presentando la tabulación y análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta. (Ver encuesta Anexo 3).

2.7 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

Se presenta el análisis de la información recopilada con base a los resultados de los cuestionarios realizados a las unidades de estudio establecidas, correspondiente a los auditores internos de las empresas de seguridad privada y su cumplimiento a la normativa aplicable en el reclutamiento del personal. Determinándose que:

Las unidades de auditoría interna de las empresas de seguridad privada no han realizado evaluaciones a los procesos de reclutamiento, selección y capacitación al personal que labora como agente de seguridad, por lo consiguiente carece de un plan para la verificación de los procesos en cuestión, cabe destacar que estas realizan sus revisiones con los requerimientos técnicos que establecen las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de la Auditoría Interna dejando entrever el incumplimiento a dicha normativa en aspectos como la gestión de riesgos. Ya que no se están evaluando aspectos establecidos en la ley de servicios de seguridad privada. El no realizar estas evaluaciones implica no brindar las recomendaciones oportunas y no contribuir a una adecuada gestión de riesgos, control y gobierno, no agregando valor ni contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos.

La falta de evaluación a los riesgos que estos procesos, genera que no sean consideradas situaciones puntuales. Ya que dentro de estos se puede mencionar que en la normativa legal establece requisitos que las personas encargadas de aspectos administrativos y organizativos deben cumplir, y las personas que optan a este cargo no están cumpliendo en su totalidad, es de destacar que dichos procedimientos de reclutamiento y selección se encuentran normados por reglamentos internos de trabajo y estos a su vez se encuentran acordes con los requisitos en el

Art. 20 del marco legal que los rige; pero como se mencionó anteriormente no están siendo verificados el cumplimiento de estos.

Estas entidades reciben muchas quejas por parte de clientes ocasionadas mayormente por el comportamiento inadecuado de los agentes. Siendo estas situaciones identificadas y consideradas en las evaluaciones que se le realizan a los agentes. Sin embargo los periodos en la que se realizan dichas observaciones no se encuentran bien definidos en la gran mayoría de este tipo de empresas, lo cual dificulta el conocimiento y las correcciones de las quejas. Abonado a estos acontecimientos la medida correctiva de suspensión temporal sin goce de sueldo para los agentes no representa la mejor práctica, ya que las quejas se siguen dando. Las medidas a tomarse deben de ser específicas y acordes a las faltas reportadas.

Al constatar los periodos de capacitación del personal se encuentra que son cada tres meses y en su mayoría no existe un tiempo específico para su adiestramiento por lo consiguiente esto podría ser una de las causas que este originando este tipo de situaciones él no mitigar con capacitaciones constantes.

Con base a los riesgos identificados y a la falta de verificación de la efectividad y cumplimiento de políticas, y reglamentos, y requerimientos legales, se ve la necesidad de la implementación e inclusión en el plan anual de auditoría. La incorporación de la valuación de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo.

CAPÍTULO III – PLAN DE AUDITORIA INTERNA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS, DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

3.1 INTRODUCCIÓN

La propuesta del plan de auditoria de evaluación de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad se basa en aspectos técnicos de requerimientos de la normativa aplicable al ejercicio de la auditoria interna y a las mejores prácticas de control interno, por lo tanto en el presente capítulo, se despliegan cada uno de los aspectos que debe contener un plan de auditoria interna, finalizando con un paso práctico donde se desarrolla la teoría previamente planteada.

3.2 OBJETIVOS DEL CAPÍTULO

A. GENERAL

Elaborar una propuesta de plan de auditoria interna de evaluación de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad.

B. ESPECÍFICOS

- Proveer a los auditores internos de una herramienta eficaz y apegada a requerimientos normativos para el desarrollo de sus auditorías.
- Diseñar propuesta de plan de auditoria interna, basado en las mejores prácticas de control interno.

3.3 IMPORTANCIA, JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE

A. IMPORTANCIA

Se conoce la ausencia de un plan de auditoría interna para la evaluación de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad privada, por lo cual el diseño de un plan contribuye a la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las auditorías internas, apegadas a las mejores prácticas de control interno y a los requerimientos de la norma internacional para el desarrollo de la auditoría interna.

B. JUSTIFICACIÓN

Las empresas de seguridad privada son una necesidad en El Salvador, ya que colaboran en gran medida con la detección y minimización de la delincuencia y además constituyen una fuente de trabajo para muchas personas. Con base a lo anterior, surge la necesidad de diseñar un plan de evaluación de riesgos a los procesos de reclutamiento, selección y capacitación

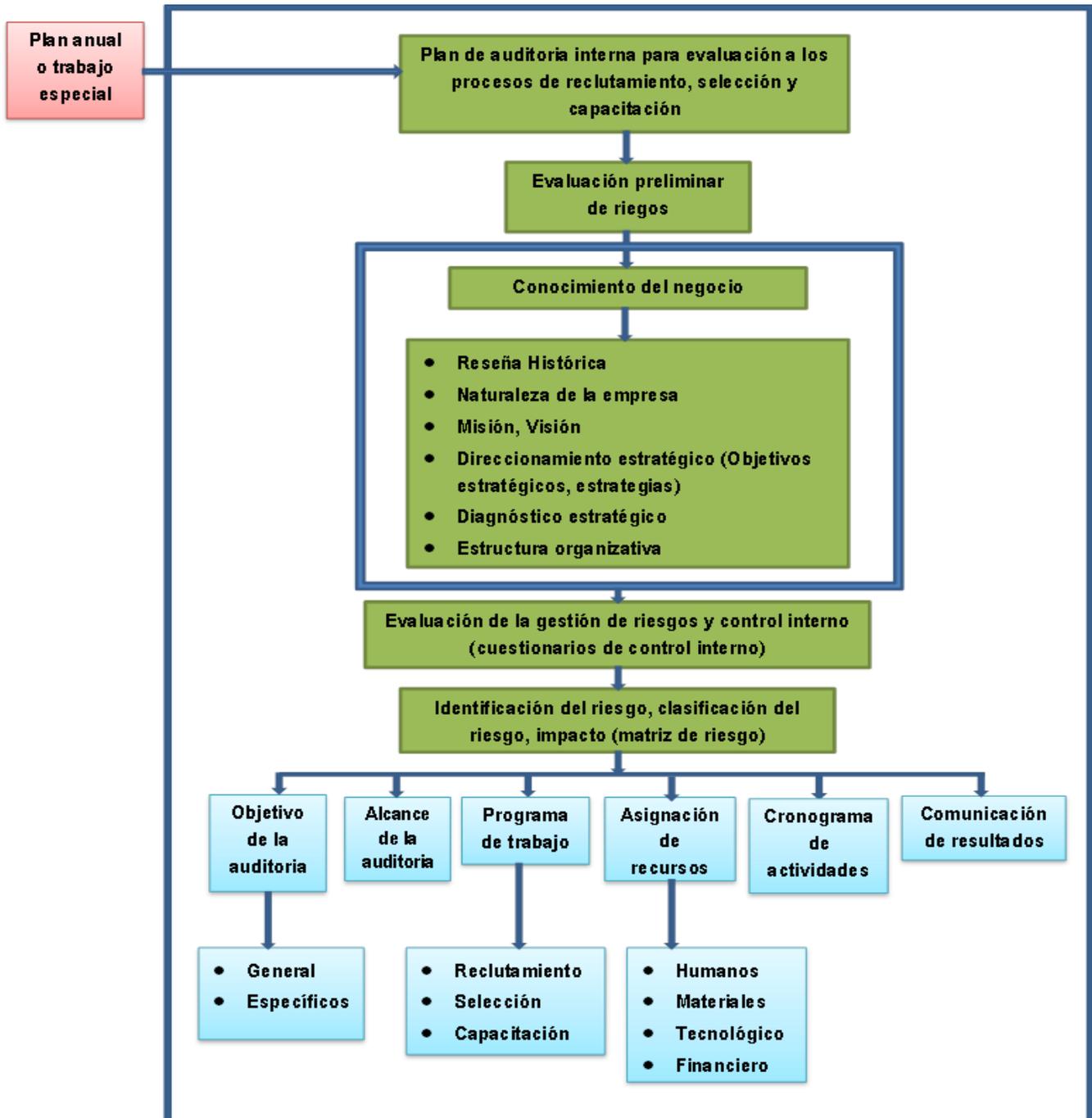
C. ALCANCE

Se estudian los procesos administrativos de reclutamiento, selección y capacitación de los agentes de seguridad, para aplicar los requerimientos establecidos en la NIEPAI específicamente en la norma 2200, se estudiarán los requerimientos inherentes a dichos procesos por parte de la ley de servicios de seguridad privada de El Salvador.

3.4 PROPUESTA

Esquema donde se plantea la elaboración y diseño de plan de auditoría de evaluación de los procesos de reclutamiento selección y capacitación de los agentes de seguridad privada, con base a los requerimientos establecidos en la NIEPAI, específicamente lo estipulado en la norma 2200 y en los consejos para la práctica de la misma. El esquema también incluye atributos importantes de las mejores prácticas de control interno, COSO ERM.

FIGURA # 1 PROPUESTA DE PLAN DE EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD.



Nota: Esquema elaborado por equipo de trabajo con base a la norma 2200-2600 de las NIEPAI.

A. PLAN ANUAL O TRABAJO ESPECIAL

El director ejecutivo de auditoría o gerente de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Estos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización¹².

El plan anual de trabajo debe establecerse con base a aquellas actividades o procesos que representan mayor riesgo para la consecución de los objetivos de la organización. El plan anual de trabajo debe ser flexible, de tal manera que se pueda modificar por trabajos especiales a solicitud de la alta dirección del cliente.

B. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD

Los auditores internos deben elaborar y documentar procesos para cada trabajo plasmado en el plan anual de auditoría, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.

Los objetivos plasmados en los planes para cada trabajo surgen de la evaluación preliminar de riesgos de la empresa lo que conlleva tener un entendimiento del negocio, y de sus principales funciones y procesos claves.

C. EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

i. Evaluación preliminar de riesgos

Con base a lo establecido en la norma 2210.A1 se debe realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Por tanto, se evaluarán los procesos de gestión de riesgos y control que posee la organización para los procesos de reclutamiento,

¹² Norma 2010-Planificación, Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de la Auditoría Interna

selección y capacitación del personal que labora como agente de seguridad, midiendo su eficacia con base a la gestión de riesgos corporativos, y a la consecución de los objetivos estratégicos y a la misión de la organización. La evaluación preliminar de riesgos conlleva a que el auditor obtenga un adecuado conocimiento del cliente.

ii. **Conocimiento del negocio**

▪ **Reseña histórica**

Es necesario que el auditor interno obtenga conocimiento del negocio, desde sus inicios, esto ayudará al entendimiento, magnitud y alcance de los procesos más importantes del mismo.

▪ **Naturaleza de la empresa**

La naturaleza del negocio indicará la actividad a la que se dedica, el tamaño, también la industria a la cual pertenece, así como la razón social de la misma.

▪ **Misión y visión**

Es importante para el auditor interno obtener un adecuado conocimiento de la misión y la visión de la organización, ya que, a partir de estos dos componentes se establecen las bases de hacia dónde quiere llegar y el que se está haciendo para lograrlo. Por ello el auditor interno debe identificar los riesgos que amenacen el fiel cumplimiento de estos dos componentes.

▪ **Plan estratégico de la organización, direccionamiento estratégico institucional-objetivo general, objetivos estratégicos específicos, estrategias, y políticas institucionales, diagnóstico estratégico.**

El universo de auditoría puede incluir componentes del plan estratégico de la organización. Al incorporar esos componentes, el universo de auditoría considerará y reflejará los objetivos del plan general de negocios. Los planes estratégicos probablemente también reflejarán la actitud de la organización hacia el riesgo y el grado de dificultad para cumplir con los objetivos planificados. El universo de auditoría estará normalmente influenciado por los resultados del proceso de

gestión de riesgos. El plan estratégico de la organización debe haber sido creado teniendo en cuenta el ambiente en el cual opera la organización. Estos mismos factores ambientales probablemente impactarán en el universo de auditoría y la evaluación del riesgo relativo.

- **Estructura organizativa**

Permite establecer la posición jerárquica de los diferentes miembros dentro de la organización, permitirá al auditor interno conocer el nivel adecuado de entendimiento para realizar sus auditorías.

- **Entendimiento de procesos y procedimientos relacionados**

Dentro de este punto se documentarán los procedimientos llevados a cabo por el personal de recursos humanos para la ejecución de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de los agentes de seguridad.

D. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Se realizará una evaluación de los procesos de gestión de riesgo, y de control enfocado a los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de la empresa de seguridad privada. Dicha evaluación se realizará mediante el establecimiento de cuestionarios por cada uno de los procesos antes mencionados, con base a los componentes de la gestión de riesgos corporativos.

CUADRO # 2 ELEMENTOS CLAVE DE CADA COMPONENTE DEL COSO ERM

1- Ambiente interno	2- Establecimiento de objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía de la gestión de riesgos • Cultura de riesgos • Consejo de administración/dirección • Integridad y valores éticos • Compromiso de competencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos estratégicos • Objetivos relacionados • Objetivos seleccionados

<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa • Asignación de autoridad y responsabilidad • Políticas y prácticas en materia de recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo aceptado • Tolerancia al riesgo
3- Identificación de acontecimientos	4- Evaluación de riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Acontecimientos • Factores de influencia estratégica y de objetivos • Metodologías y técnicas acontecimientos interdependientes • Categorías de acontecimientos • Riesgos y oportunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo inherente y residual • Probabilidad e impacto • Fuentes de datos • Técnicas de evaluación • Correlación entre acontecimientos
5- Respuesta al riesgo	6- Actividades de control
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de posibles respuestas • Selección de respuestas • Perspectiva de cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la respuesta al riesgo • Tipos de actividades de control • Políticas y procedimientos • Controles de los sistemas de información • Controles específicos de la entidad.
7- Información y comunicación	8- Supervisión
<ul style="list-style-type: none"> • Información • Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades permanentes de supervisión • Evaluaciones independientes • Comunicación de deficiencias

E. MATRIZ DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

La matriz de riesgo es una herramienta esencial para el desarrollo de una metodología de planificación basada en riesgos de tal forma que para los procesos de reclutamiento, selección y

capacitación del personal operativo se identificaran riesgos para medir el impacto y probabilidad de ocurrencia dentro de la organización, los cuales podrían impactar en sus objetivos estratégicos.

La metodología establece que se determinarían los eventos de riesgos asociados a cada proceso. Una vez estos sean identificados se deben valorar, para cada uno de ellos, el impacto que podría tener en caso que se materialice o se concrete, así como también la probabilidad de que el evento ocurra la cual viene dada por la calidad y eficiencia de los controles implantados por la organización, cuanto más débiles sean los controles mayor es la probabilidad de ocurrencia. El valor del impacto y la probabilidad es definido por la metodología en números que van desde el 1 hasta el 5.

Una vez que se dispongan de los valores correspondientes al impacto y la probabilidad se calculará la valoración de riesgo para cada uno de ellos el cual se obtiene en base al siguiente cuadro:

			IMPACTO				
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
			1	2	3	4	5
Probabilidad de ocurrencia	Muy improbable	1	1	2	3	4	5
	Improbable	2	2	4	6	8	10
	Moderado	3	3	6	9	12	15
	Probable	4	4	8	12	16	20
	Casi certeza	5	5	10	15	20	25

El valor obtenido indica el nivel de riesgo en que se encuentra expuesta la empresa, en caso que el evento se materialice, el cual se mide a través de las siguientes escalas:

Valoración del riesgo	
	Bajo
	Moderado
	Alto
	Extremo

3.5 CASO PRÁCTICO – PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUACION A LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

A. INTRODUCCIÓN

La presente planeación contiene los elementos necesarios que servirán de guía para ejecutar “auditoría interna para los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad.”, la cual es parte del plan anual de trabajo.

B. EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGOS

i. Conocimiento del negocio

✓ Reseña histórica

Security Totales, S.A de C.V.¹³ inició sus operaciones el 06 de marzo de dos mil ocho, con dos socios, ambos con igual porcentaje de participación, el recurso humano con el que se contaba al final del mismo año eran: 95 agentes de seguridad, con una amplia cartera de clientes reconocidos a nivel nacional, contando en la actualidad con 622 empleados operativos, para un creciente número de instituciones privadas y públicas.

✓ Naturaleza de la empresa

Empresa de naturaleza anónima, sujeta al régimen de capital variable, observante de la realidad nacional e internacional y sin ningún tipo de discriminación. Inscrita en el registro de comercio bajo el número 45, del libro 4523, folio 155 al 166, de fecha 26 de julio de 2008 y con ultimo permiso de funcionamiento otorgado por la policía nacional civil el 15 de enero de 2014, según resolución R-0014-02-2014.

¹³ Nombre ficticio con propósitos del desarrollo del caso práctico.

✓ **Misión**

Somos una empresa que brinda servicios de seguridad con personal altamente calificado, manteniendo innovación tecnológica y alta calidad, cumpliendo con los requisitos de la ley, como una alternativa que contribuye al desarrollo socioeconómico del país.

✓ **Visión**

Consolidar nuestra empresa en el mercado de seguridad, con servicio de excelente calidad, manteniendo y acrecentando nuestro reconocimiento a nivel nacional e internacional.

✓ **Direccionamiento estratégico institucional**

▪ **Objetivo general:**

Lograr posicionamiento en el mercado de seguridad privada, a través de la oferta y ventas de servicios con eficiencia, calidad y transparencia, satisfaciendo la demanda y expectativas de los clientes, garantizando un servicio altamente técnico, ético y profesional.

▪ **Objetivos estratégicos específicos:**

- Garantizar al cliente un servicio de calidad con un personal de seguridad formado y capacitado integralmente, que brinde la confianza requerida.
- Ofrecer un servicio de seguridad con mayor valor agregado que nos diferencie de otras empresas.
- Desarrollar un personal técnico, académico y profesionalmente preparado y comprometido con la empresa, para que realice eficientemente las tareas de la organización.
- Lograr presencia y posicionamiento de la empresa en el mercado de la seguridad privada.
- Incrementar la cartera de clientes del sector público y privado aprovechando las zonas de desarrollo socio-económico del país.

- Crear valor agregado de mayor calidad al servicio de seguridad y mantener precios competitivos.
- Alcanzar un alto nivel de prestigio ante el público interno (empleados), externos (clientes, medios de comunicación, bancos, proveedores etc.) y mixto (accionistas y distribuidores).
- Satisfacer la demanda del mercado brindando una amplia gama de servicios de seguridad, con alta calidad.
- Identificar los servicios sustitutos que existen en el mercado para competir con nuevos servicios de seguridad.
- Identificar el grado de satisfacción del cliente cautivo y las zonas de inseguridad social que nos permita organizar mejor la oferta y promocionar la empresa.
- Adquirir a corto plazo recursos administrativos, operativos y tecnológicos.
- Ampliar las instalaciones y mejorar los servicios de seguridad a través de financiamientos a largo plazo.
- Lograr la cancelación de los compromisos financieros a través de pagos anticipados, facilitando la oportunidad de gestiones financieras futuras.
- Mantener la liquidez de la empresa que permita cumplir los compromisos financieros internos y externos de la organización.
- Incrementar la venta de los servicios mediante la creación y funcionamiento efectivo de un departamento de mercadeo.
- Incrementar en número y calidad el personal operativo actual de la empresa, para que sea más funcional y eficiente, en la satisfacción de las exigencias del cliente.
- Mejorar las relaciones laborales asumiendo conscientemente las responsabilidades y funciones institucionales.

- Contar con una empresa eficiente que cumpla con los estándares de calidad internacional.
- Tener una organización eficiente con una distribución espacial adecuada al funcionamiento de la empresa.
- Fomentar un personal motivado, comprometido y consciente que cumpla con responsabilidad sus funciones.
- **Estrategias:**
 - Desarrollar programas de fortalecimiento en la formación psicológica y física de los agentes de seguridad, y capacitarlos en habilidades y técnicas que garanticen un servicio integral, que le dé certeza al cliente que cuenta con un agente de confianza.
 - Establecer relaciones estratégicas para la obtención de apoyos con instituciones públicas y privadas, que puedan proporcionar la formación técnica al personal administrativo y operativo.
 - Crear un plan de formación integral y capacitación administrativa, que fortalezca el compromiso con la empresa, el uso de herramientas administrativas y conocimientos técnicos.
 - Crear planes de inversión en publicidad para poder posicionar a la empresa en el mercado de seguridad, a través de los medios y formas de comunicación.
 - Realizar diagnósticos que permitan conocer las posibilidades de vender los servicios de seguridad a inversionistas nacionales, extranjeros, públicos y privados.
 - Realizar un estudio de mercado de manera periódica que nos permita conocer la plaza, el servicio, el precio y la promoción.
 - Fortalecer y ampliar las relaciones públicas entre los sectores público, privado y la empresa.

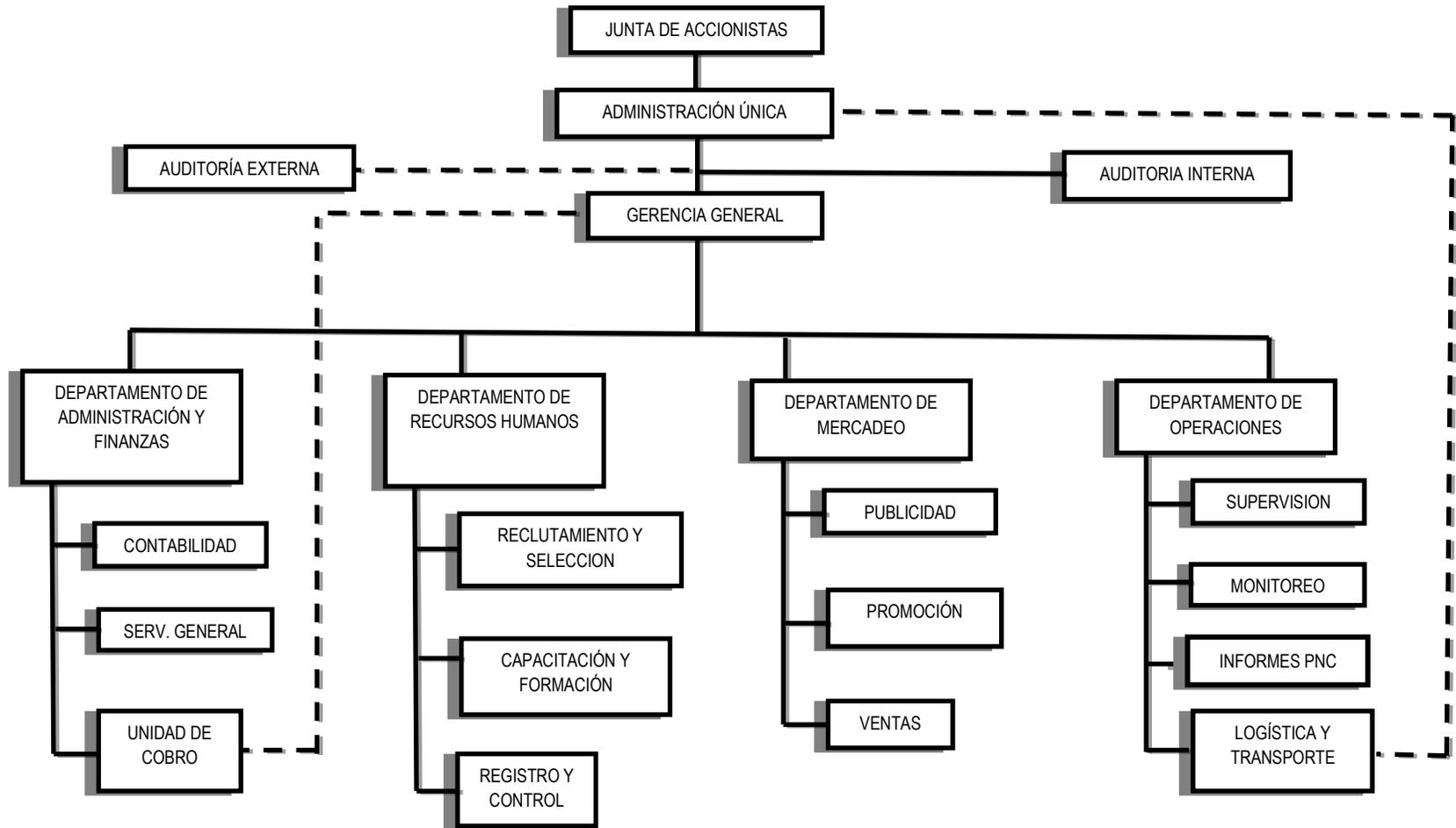
- Mejorar y ampliar la cartera de servicios de seguridad, utilizando eficientemente los recursos humanos actuales y futuros.
 - Realizar diagnósticos sobre los servicios sustitutos de seguridad, nivel de satisfacción del cliente y mapas de inseguridad social, que permitan organizar la oferta existente, promocionar la empresa y competir con nuevos servicios en el mercado.
 - Creación de planes de inversión a corto plazo con el fin de adquirir recursos administrativos y operativo-tecnológicos, y a largo plazo, gestionar recursos económicos con el fin de ampliar las instalaciones y mejorar la calidad de los servicios de seguridad.
- ✓ **Diagnóstico estratégico**

CUADRO # 3 ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cuenta con personal comprometido con la realización de las funciones administrativas y de logística 2. Se cuenta con el equipo informático y tecnológico suficiente para realizar las tareas de la empresa 3. Estabilidad laboral en el personal administrativo 4. Existencia de servicio con calidad a precio competitivo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuadas relaciones laborales entre jefes y subalternos. 2. Falta de formación de los agentes para brindar un servicio de calidad. 3. Inexistencia de los procedimientos adecuados para el reclutamiento de agentes de seguridad.

Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los altos índices de inseguridad, hacen que la demanda del servicio se incremente 2. Existencia de mercados insatisfechos. 3. Posibilidad de adquirir sistemas tecnológicos de vigilancia y protección y equipo de seguridad para ser más competitivo en el mercado. 4. Uso de servicios de internet para dar a conocer a la empresa. 5. Clientes satisfechos que promocionan los servicios de la empresa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia con personal más capacitado y con mayor desarrollo tecnológico. 2. Incremento de los índices de inseguridad que pone en riesgo la vida de los agentes. 3. Entrada de nuevos competidores de seguridad privada. 4. Mayor exigencia de los clientes. 5. Compra y corrupción de los agentes de seguridad.

FIGURA # 2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.



Fuente: Empresa de servicios de Seguridad Privada. Anónimo.

C. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

i. Control interno

Con esta fase de la planeación se realizó un estudio preliminar del sistema de control interno de la empresa Security Totales, S.A de C.V, con el propósito de definir la oportunidad y alcance de las pruebas de auditoría que se efectuarán; así como de identificar los procesos y procedimientos aplicables. Para lograr dicho propósito se procedió a pasar cuestionarios de control interno e indagaciones, guiados por los ocho componentes del control interno según enfoque COSO ERM, para dicho desarrollo, se crearon y plantearon los siguientes cuestionarios para evaluar el control interno de las áreas en estudio.

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

PROCESO EVALUADO	RECLUTAMIENTO _____
JEFE DE DEPARTAMENTO	RECURSOS HUMANOS _____
FECHA DE EVALUACIÓN	_____
ENCARGADA DE LA EVALUACION	_____
SUPERVISADO POR	_____

OBJETIVO GENERAL: Evaluar el control interno en base al COSO ERM, del proceso de reclutamiento e identificar los factores de riesgo que ponen en peligro el logro de los objetivos: A) Efectividad y eficiencia de las operaciones; B) Confiabilidad de la información y documentos que se generan en el proceso; C) Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Todo con el propósito de elaborar una efectiva planeación y programa de auditoría.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Conocer el ambiente de control, riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación, monitoreo o vigilancia del sistema de control interno; delimitado al proceso de reclutamiento.

2. Recopilar información y documentos relacionados con el control interno de recurso humano.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO: Cuestionario dirigido a la administración de la sociedad, por favor conteste a cada pregunta con: SI ó NO colocando una “X” en la casilla respectiva; y si es necesario explicar algo sobre la respuesta utilice la columna de la derecha: “Comentarios...”. N/A Significa No Aplica, y debe marcar esa casilla cuando no le compete hacer lo que se le pregunta.

Se advierte que las respuestas que emita en este cuestionario deben ser veraces, ya que estarán sujetas a ser comprobadas por esta auditoría.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
	Ambiente Interno				
1	Filosofía de la gestión de riesgos ¿Se enseñan la misión y visión de la empresa al personal?		X		
2	Cultura de Riesgo ¿Se brinda una capacitación de inducción al personal recién contratado? ¿Se realiza un estudio previo para determinar que técnica de contratación convine más?	X		X	
3	Consejo de la administración ¿Los perfiles del personal contratado son establecidos por la administración de la sociedad?		X		
4	Integridad y valores éticos ¿Se da a conocer el reglamento interno de trabajo y las normas internas de comportamiento al personal recién contratado?		X		
5	Políticas y prácticas en materia de recursos humanos ¿Mantiene políticas para el proceso de reclutamiento de personal?		X		

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
6	Compromiso de competencia ¿Se establecen objetivos para el proceso reclutamiento del personal?		x		
		x			
7	Estructura organizativa ¿Se da a conocer al personal contratado los niveles de mando establecidos en la sociedad?				
8	Asignación de autoridad y responsabilidad ¿La administración mantiene un perfil de puestos del agente de seguridad?		x		
	¿Existe política de reubicación de los agentes a puestos de mayor jerarquía?		x		
9	Políticas y prácticas en materia de recursos humanos ¿Se realiza análisis de cual técnica de reclutamiento conviene más (reclutamiento interno y reclutamiento externo)		x		
	¿Existen protocolo a seguir por cada técnica de reclutamiento?		x		
Establecimientos de objetivos					
1	Objetivos estratégicos ¿Existen objetivos estratégicos para el proceso de reclutamiento del personal?		x		
2	Objetivos relacionados ¿Los objetivos que se establecen tienen relación con los objetivos globales de la empresa?		x		
3	Objetivos seleccionados ¿El departamento de recursos humanos es el encargado del establecimiento de los objetivos estratégicos en el proceso de reclutamiento?		x		
	Objetivos estratégicos ¿Se considera de importancia el establecimiento				

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
4	de objetivos estratégico			x	
5	Objetivos seleccionados ¿Con que frecuencia es evalúan los objetivos específicos con los globales en relación al reclutamiento del personal?			x	
6	Riesgo aceptado ¿Se brindan capacitaciones periódicas al personal contratado?	x			
7	Tolerancia al riesgo ¿Se evalúa a los candidatos previa contratación?	x			
Identificación de eventos					
1	Acontecimientos ¿Se analizan los resultados obtenidos de las pruebas efectuadas a los candidatos, para tomar decisiones?	x			
2	Metodología y técnicas ¿Realizan reclutamiento a través de algún medio publicitario?	x			
3	Riesgos y oportunidades ¿Los agentes de seguridad tienen la oportunidad de superarse profesionalmente dentro de la empresa?		x		
4	Factores de influencia estratégica y de objetivos ¿Son consideradas las recomendaciones de agentes por parte de las jefaturas, supervisores y otro personal que labora en la empresa?	x			
5	Acontecimientos interdependientes ¿El departamento de recursos humanos posee el control total sobre las decisiones sobre el proceso de reclutamiento, sin la injerencia de gerentes o supervisores?		x		

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
	Evaluación de riesgos				
1	<p>Riesgo inherente y residual</p> <p>¿Se verifican los perfiles de los agentes con base a requerimientos establecidos por la ley de servicios de seguridad privada?</p> <p>¿Se limita el reclutamiento solamente para personas que reúnen los requisitos establecidos por la ley de servicios de seguridad privada?</p> <p>¿Se verifica que el personal recomendado posee los requerimientos establecidos por la ley de servicios de seguridad privada para laborar como agente?</p>	x			
2	<p>Probabilidad e impacto</p> <p>¿Si una persona recomendada por parte de jefaturas no reúne los requisitos anteriormente mencionados, es descartado automáticamente del proceso?</p> <p>¿Los perfiles de los agentes de seguridad privada recibidos, son los mejores en cuanto a experiencia?</p>		x		
3	<p>Fuentes de datos</p> <p>¿Se evalúa al personal en cuanto a su conocimiento con respecto a las leyes aplicables al área?</p>		x		
4	<p>Técnicas de evaluación</p> <p>¿Se visita periódicamente y de sorpresa al personal asignado a clientes?</p>		x		
	Repuesta al riesgo				
1	<p>Evaluación de posibles respuestas</p> <p>¿El proceso de reclutamiento se realiza en tiempo oportuno?</p>	x			

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
2	Perspectiva de cartera ¿Se puede mejorar la efectividad del proceso de reclutamiento a través de los reclamos de los clientes?		X		
3	Selección de respuestas ¿La selección de las capacitaciones brindadas es con base a previas evaluaciones efectuadas al personal?	X			
Información y comunicación					
1	Información ¿El departamento de operaciones posee un formulario de requisición de personal, al departamento de recursos humanos?		X		
2	Comunicación ¿La comunicación de los resultados del proceso son trasladados oportunamente?	X			
Monitoreo					
1	Actividades permanentes de supervisión ¿Son supervisados por un ente de la alta gerencia cada uno de los procesos de selección de personal?		X		
2	Actividades de supervisión ¿Se realizan análisis de comportamiento, capacidad de respuesta dentro de la organización del agente de seguridad?	X			
3	Comunicación de deficiencias ¿Ha dado buenos resultados el reclutamiento interno?			X	
4	Comunicación de deficiencias ¿Ha dado buenos resultados el reclutamiento externo?		X		
5	Evaluación independiente ¿Considera que el proceso de reclutamiento del personal operativo es eficaz?	X			

PROCESO EVALUADO	SELECCIÓN _____
JEFE DE DEPARTAMENTO	RECURSOS HUMANOS _____
FECHA DE EVALUACIÓN	_____
ENCARGADA DE LA EVALUACION	_____
SUPERVISADO POR	_____

OBJETIVO GENERAL: Evaluar el control interno en base al COSO ERM, del proceso de selección e identificar los factores de riesgo que ponen en peligro el logro de los objetivos: A) Efectividad y eficiencia de las operaciones; B) Confiabilidad de la información y documentos que se generan en el proceso; C) Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Todo con el propósito de elaborar una efectiva planeación y programa de Auditoría.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Conocer el ambiente de control, riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación, monitoreo o vigilancia del sistema de control interno; delimitado al proceso de selección.
2. Recopilar información y documentos relacionados con el control interno de recurso humano.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO: Cuestionario dirigido a la administración de la sociedad, por favor conteste a cada pregunta con: SI ó NO colocando una "X" en la casilla respectiva; y si es necesario explicar algo sobre la respuesta utilice la columna de la derecha: "Comentarios...". N/A Significa No Aplica, y debe marcar esa casilla cuando no le compete hacer lo que se le pregunta.

Se advierte que las respuestas que emita en este cuestionario deben ser veraces, ya que estarán sujetas a ser comprobadas por esta auditoría.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
	Ambiente Interno				
1	Filosofía de gestión de riesgo ¿Se establecen objetivos para la selección del personal?		X		
2	Cultura de riesgo ¿Las personas a cargo de la selección del personal cumplen los objetivos propuestos por la administración?	X			
3	Políticas y prácticas en materia de recursos humanos ¿Se implementan medidas de control interno en el proceso de selección del personal?	X			
4	Consejos de la administración ¿Se supervisa y evalúa al personal encargado del proceso de selección de personal?	X			
5	Compromiso de competencia ¿Se capacita al personal encargado de la selección, sobre el riesgo de contratar personas que no cumpla los requisitos exigidos por la ley?	X			
6	Integridad y valores éticos ¿Se comunica al personal que ingresa el compromiso que se asume, en relación a la práctica de valores?		X		
7	Estructura organizativa ¿Se definen los cargos del personal seleccionado previa contratación?		X		

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
8	Asignación de autoridad y responsabilidad ¿Se capacita al personal con cargo de mando, sobre el trato al personal?	X			
	Establecimientos de objetivos				
1	Objetivos estratégicos ¿Existen objetivos estratégicos para el proceso de selección del personal?		X		Cuando la gerencia lo cree necesario
2	Objetivos relacionados ¿Los objetivos que se establecen tienen relación con los objetivos globales de la empresa? ¿Con que frecuencia es evaluán los objetivos específicos con los globales en relación a la selección del personal?		X		
3	Objetivos seleccionados ¿Se toma en consideración la demanda de los clientes para establecimiento de objetivos en relación a la selección del personal?		X		
4	Riesgos aceptados ¿Se tienen objetivos específicos a seguir para cada cliente que posee la empresa?		X		
5	¿En el proceso de selección se dan a conocer a los agentes; los objetivos que se siguen con su contratación?		X		
6	Tolerancia al riesgo ¿Se manifiesta en el proceso de selección los beneficios que se obtienen con el cumplimiento de objetivos?		X		

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
	Identificación de eventos				
1	Metodología y técnica ¿Las pruebas utilizadas para evaluar al personal incluyen todos los aspectos indispensables para la contratación del personal?	x			
2	Acontecimientos ¿Se toman muy en cuenta las evaluaciones efectuadas al personal a contratar?		x		
3	Acontecimientos interdependientes ¿Existen políticas para la detección de eventos que pueden ocurrir con la selección del personal?		x		
4	Factores de influencia estratégicas y objetivos ¿Existe un equipo para la supervisión e investigación del personal a contratar? ¿Al seleccionar un agente la decisión solamente la toma el personal de recursos humanos?		x x		
5	Riesgos y oportunidades ¿Se comunica al personal las futuras consecuencias al no cumplir con sus funciones de la forma correcta?		x		
	Evaluación de riesgos				
1	Posibilidad e impacto ¿El personal a seleccionarse posee todos los requisitos que exige el art 20 de la ley de servicios de seguridad privada? ¿La reputación del agente de seguridad privada se considera confiable?	x x			

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
2	<p>Correlación entre acontecimientos</p> <p>¿En caso de la selección de personal que cuenta con arma propia se verifica la autenticidad de la licencia como de la correspondiente matrícula?</p> <p>¿El personal de la empresa, conoce y tiene por escrito sobre cumplir el reglamento interno, manuales de procedimientos, políticas, que consideran los niveles esperados de comportamiento ético, moral y de cumplimiento?</p>	X			
3	<p>Fuentes de datos</p> <p>¿Poseen formatos de verificación del agente contratado?</p>		X		
4	<p>Técnicas de evaluación</p> <p>¿Se tiene una guía para la entrevista que incluya la evaluación y comentarios sobre el candidato aspirante a agente de seguridad?</p>	X			
5	<p>Riesgo inherente y residual</p> <p>¿En los expedientes del personal seleccionado se posee las pruebas de conocimiento y de aptitudes (psicométricas) realizadas?</p> <p>¿Se posee un análisis de costos de selección de persona?</p>	X		X	
Repuesta al riesgo					
1	<p>Evaluación de posibles respuestas</p> <p>¿En el proceso de selección se evalúa la capacidad profesional de cada agente para ser asignado a los correspondientes clientes?</p>	X			

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
2	<p>Selección de respuesta</p> <p>¿Las pruebas que se implementan para contratar al personal operativo son revisadas anualmente por la gerencia?</p> <p>¿Los perfiles que se tienen para la selección de personal operativo son revisadas periódicamente</p> <p>¿Con que frecuencia se evalúan los perfiles para contratación?</p>	x			
3	<p>Perspectiva de cartera</p> <p>¿Se tiene expedientes de aspirante a agentes de seguridad que no fueron aceptados, documentándose el motivo por el cual no fueron seleccionados?</p>		x		
Información y comunicación					
1	<p>Información</p> <p>¿La información suministrada para la selección de personal es obtenida a través de fuentes internas y externas?</p> <p>¿El proceso e identificación y captación de la información son revisados constantemente?</p> <p>¿Los sistemas de información internos sobre los agentes de seguridad son actualizados constantemente?</p> <p>¿Cundo urge contratar a personal como agente de seguridad la base de datos que posee la empresa, es confiable para dicha selección?</p>	x			
2	<p>Comunicación</p> <p>¿En el caso de renuncia de una agente de seguridad; se cuestiona el motivo de su renuncia?</p>		x		

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
3	Información ¿Es tomada en cuenta la información que suministran ex empleados; para selecciones futuras?		X		
4	Comunicación ¿Se tiene mecanismos para que los agentes de seguridad proporcionen recomendaciones de mejoramiento continuo?		X		
	Monitoreo				
1	Actividades permanente de supervisión ¿Se da seguimiento para conocer el desarrollo de las funciones al personal contratado?	X			
2	Evaluación independiente ¿Es obligación de la gerencia evaluar el actuar del personal que labora en el proceso de selección de personal?		X		
3	Comunicación de deficiencias ¿El jefe inmediato del personal contratado comunica de forma oportuna las deficiencias o incumplimientos detectados con base a evaluaciones realizadas?	X			

PROCESO EVALUADO	CAPACITACIÓN _____
JEFE DE DEPARTAMENTO	RECURSO HUMANOS _____
FECHA DE EVALUACIÓN	_____
ENCARGADA DE LA EVALUACION	_____
SUPERVISADO POR	_____

OBJETIVO GENERAL: Evaluar el control interno en base al COSO ERM, del proceso de capacitación e identificar los factores de riesgo que ponen en peligro el logro de los objetivos: A) Efectividad y eficiencia de las operaciones; B) Confiabilidad de la información y documentos que se generan en el proceso; C) Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Todo con el propósito de elaborar una efectiva planeación y programa de auditoría.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Conocer el ambiente de control, riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación, monitoreo o vigilancia del sistema de control interno; delimitado al proceso de capacitación.
2. Recopilar información y documentos relacionados con el control interno de recurso humano.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO: Cuestionario dirigido a la administración de la sociedad, por favor conteste a cada pregunta con: SI ó NO colocando una "X" en la casilla respectiva; y si es necesario explicar algo sobre la respuesta utilice la columna de la derecha: "Comentario". N/A Significa No Aplica, y debe marcar esa casilla cuando no le compete hacer lo que se le pregunta.

Se advierte que las respuestas que emita en este cuestionario deben ser veraces, ya que estarán sujetas a ser comprobadas por esta auditoría.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
	Ambiente Interno				
1	Filosofía de gestión de riesgos ¿Se imparten capacitaciones de inducción al personal recién contratado?	X			
2	Cultura de riesgo ¿Entre las capacitaciones impartidas se incluye la temática sobre las obligaciones que establece la ley en el ejercicio de sus labores?	X			
3	Consejo de la administración ¿En el proceso de inducción se le presentan de forma oportuna quienes serán sus superiores?	X			
4	Integridad y valores éticos En las capacitaciones, ¿Se incluye la enseñanza la práctica de valores adoptados por la empresa?		X		
5	Compromiso de competencia ¿Se considera que las capacitaciones son las adecuadas para formar al personal para brindar un mejor servicio?		X		
6	Estructura organizativa ¿El personal es asignado a sus cargos con base al desarrollo visto en las capacitaciones?		X		En ocasiones
7	Asignación de autoridad y responsabilidad ¿Se le dan a conocer los perfiles de cada cargo y las obligaciones de cada quien al personal contratado?	X			
8	Políticas y prácticas en materia de recursos humanos ¿Se les dan a conocer los derechos que como empleado tienen?		X		

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
	Establecimientos de objetivos				
1	Objetivos estratégicos ¿Se tienen objetivos para capacitación del personal operativo		X		
2	Objetivos relacionados ¿Los supervisores encargados de los agentes de seguridad cumplen los objetivos que establece la administración?		X		
3	Objetivo seleccionado ¿Crean instrumentos para que el agente de seguridad cree control mental para tener actitudes positivas?		X		
4	Riesgo aceptado ¿Se reducen los riesgos con las capacitaciones impartidas al personal?	X			
5	Tolerancia al riesgo ¿Considera que con un personal debidamente capacitado, los riesgos son aceptables?	X			
	Identificación de eventos				
1	Metodología y técnicas Existe una programación para la realización de capacitación al personal operativo		X		
2	Acontecimientos ¿Las capacitaciones que se desarrollan son realizadas por personal externo o interno de la empresa?	X			internamente
3	Acontecimientos interdependientes ¿El agente de seguridad conoce de las consecuencias jurídicas que causan al proceder incorrectamente?		X		algunas veces

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
4	<p>Categorías y acontecimientos</p> <p>¿El agente de seguridad demuestra valores como honestidad, civismo, amabilidad, respeto, solidaridad, entre otros, en el desempeño de sus funciones?</p> <p>¿Se tienen programas que determinan factores que intervienen en la formación de una autoestima adecuada que inflencie la vida personal del agente de seguridad?</p>	x			
5	<p>Factores de influencia estratégica y de objetivos</p> <p>¿Se da aviso de inmediato a la PNC y se notifica al ministerio de defensa; cuando se extravía un arma de fuego propiedad de la empresa? Art 29 IC</p>	x			
6	<p>Riesgo y oportunidades</p> <p>¿Se da aviso de la aparición o recuperación de armas de fuego extraviadas en un plazo no mayor de tres días a partir de su hallazgo?</p>	x			
Evaluación de riesgos					
1	<p>Correlación entre acontecimientos</p> <p>¿Los supervisores de agentes de seguridad mantienen un trato digno al agente de seguridad?</p>	x			
2	<p>Probabilidad e impacto</p> <p>¿Con que frecuencia se capacita al agente de seguridad?</p> <p>¿Se capacita con base a reclamos efectuados a los clientes?</p>		x		Quando la gerencia lo considera necesario
3	<p>Riesgo inherente y residual</p> <p>¿El agente de seguridad conoce las disposiciones legales referentes a las armas y municiones que son</p>	x			

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
4	parte de su equipo de trabajo en el desempeño de sus funciones de protección?		X		
5	<p>Técnicas de evaluación ¿Las armas que portan el agente de seguridad cuando estas son propias se verifican que estén debidamente inscritas?</p> <p>Fuentes de datos ¿Se verifica que el agente de seguridad porte la autenticidad de la matrícula del arma cuando este está ejerciendo sus labores?</p>	X			
Repuesta al riesgo					
1	<p>Evaluación de posibles respuestas ¿La administración brinda al agente de seguridad autorización debidamente legalizada ante notario para el uso exclusivo del arma cuando esta es propiedad de la empresa?</p>	x			
2	<p>Selección de respuestas ¿Tiene alguna forma de corregir al personal?</p>	x			
3	<p>Perspectiva de cartera ¿Se busca continuamente personal nuevo para retirar al personal que no cumple con los objetivos?</p>		X		
Información y comunicación					
4	<p>Información ¿El agente de seguridad conoce de las consecuencias del portar licencia o la matrícula del arma vencida?</p>	x			

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIOS ADICIONALES
		SI	NO	N/A	
2	¿El agente de seguridad está informado sobre cuándo actúa en ilegítima defensa esto en el desarrollo de sus actividades laborales?	X			
	¿El agente de seguridad tiene claro el concepto de homicidio esto de acuerdo a lo establecido en el art 128 de del código penal?	X			
	¿El agente de seguridad se da por entendido sobre el concepto de homicidio culposo esto de acuerdo al art 132 del código penal?	X			
	¿El agente de seguridad tiene entendido el concepto de lesiones esto de acuerdo art 142 del código penal?	X			
	Comunicación ¿El agente de seguridad es capacitado sobre dichos conocimientos?	X			
Monitoreo					
1	Actividades permanentes de supervisión ¿Se evalúan las consecuencias negativas del agente de seguridad cuándo este tiene actuaciones erróneas?		X		
2	Evaluaciones independientes ¿Los procesos de capacitación están supervisados por entes externos?		X		
3	Comunicación de deficiencias ¿Los resultados obtenidos en las capacitaciones son comunicados oportunamente al superior correspondiente?		X		

ii. Identificación de riesgos

Con base a los resultados obtenidos en los cuestionarios de control interno, los cuales, fueron contestados por la administración de la sociedad, específicamente por el departamento de recursos humanos, se procedió a analizar las respuestas de éstos, dichos interrogatorio, fue diseñado con el fin de entender el “No” de respuesta como un riesgo, sin embargo, también se tomaron en cuenta las preguntas que fueron contestadas con un “Si”, que ha criterio profesional de un auditor, y con base a sus experiencias y conocimiento del negocio, considere que aunque la administración de como positivo la respuesta a una de las preguntas, éstas deber ser siempre evaluadas, ya que representan riesgos, y el auditor interno debe comprobar en sus procedimientos la veracidad o realidad del “Si” dado como respuesta (sea este, si cumple con, si cuenta con, si se realiza dicho procedimiento, etc.).

Seguidamente habiendo identificados los riesgos sustentados en los cuestionarios de control interno se procedió a asignarles una ponderación, en donde se definía el impacto que llegará a tener si el riesgo ocurre, es decir, que tanto afectaría la consecución de los objetivos de la entidad, valorado con un rango de numeración que va del uno al cinco, entendiéndose el uno como un riesgo insignificante, es decir, que aunque ocurriera el riesgo, el daño sería leve o poco notorio, y como cinco, que representa el extremo superior, que se entendería como un impacto catastrófico, es decir, que si llegara a ocurrir causaría daños severos y de mucha importancia a los objetivos de la sociedad.

Así también, cada riesgo identificado fue valorado con base a la probabilidad de ocurrencia que éstos pudieran tener, ésta, responde directamente a la fortaleza que tengan los controles internos aplicados por la sociedad, es decir, si los controles son bastantes adecuados, la probabilidad podría ser bastante mínima, pero por otro lado, si los controles, los cuales fueron conocidos en la evaluación preliminar, son débiles, la probabilidad de ocurrencia es bastante alto; al igual que el impacto, la probabilidad de ocurrencia fue medida con un rango de numeración del uno al cinco, entendiéndose como uno, como un riesgo muy improbable, es decir sería muy poco posible que éste sucediera, y en el otro extremo con un cinco, para los riesgos que es muy certero de que ocurrirá.

Dicha ponderación de los riesgos, se efectúa en lo que se conoce como Matriz de Riesgo (Vea anexo 4), la cual consiste en relacionar la pregunta efectuada en los cuestionarios de control interno, con los riesgos que la respuesta dada conllevaría, asignarle la ponderación para el impacto y la probabilidad de ocurrencia y el producto de éstas dará como resultado lo que se conoce como el nivel de riesgo que ha sido dividido en bajo, moderado, alto y extremo dando como resultado la evaluación al riesgo, de donde se clasifica el nivel de riesgo de la siguiente manera:

			IMPACTO				
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
			1	2	3	4	5
Probabilidad de ocurrencia	Muy improbable	1	1	2	3	4	5
	Improbable	2	2	4	6	8	10
	Moderado	3	3	6	9	12	15
	Probable	4	4	8	12	16	20
	Casi certeza	5	5	10	15	20	25

El valor obtenido indica el nivel de riesgo en que se encuentra expuesta la empresa, en caso que el evento se materialice, el cual se mide a través de las siguientes escalas:

Valoración del riesgo	
	Bajo
	Moderado
	Alto
	Extremo

Se resume a continuación los riesgos identificados en el estudio preliminar y se anexa la matriz completa:

CUADRO # 4 CUADRO RESUMEN DE LA MATRIZ DE RIESGOS (Vea matriz de riesgo completa en anexo 4)

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
AMBIENTE DE INTERNO	
RECLUTAMIENTO	
Los perfiles del personal contratado son establecidos por la administración.	A
No se da a conocer el reglamento interno de trabajo y las normas internas de comportamiento al personal recién contratado.	A
No se mantienen políticas para el proceso de reclutamiento de personal; afectando el no tener lineamientos claros a seguir.	A
No se establecen objetivos para el proceso reclutamiento del personal; afectando el no tener lineamientos a seguir.	A
No se realiza análisis de cual técnica de reclutamiento conviene más (reclutamiento interno y reclutamiento externo).	M
SELECCIÓN	
No se establecen objetivos para la selección del personal; no teniendo parámetros para realizar mediciones sobre lo desarrollado por el personal encargado de selección.	A
No se le comunica al personal que ingresa el compromiso que este está asumiendo en relación a la práctica de valores.	E
No se capacita al personal que se contratará con cargo de mando, sobre el trato al personal lo que conlleva en algunos casos a la deserción de los subordinados.	A
CAPACITACIÓN	
En las capacitaciones, no se incluye la enseñanza la práctica de valores, evitando que el agente se encuentre identificado con la empresa.	A

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
No se considera que las capacitaciones que sea las adecuadas para formar al personal para brindar un mejor servicio	E
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	
RECLUTAMIENTO	
No existen objetivos estratégicos específicos para el proceso de reclutamiento del personal encontrándose muy generalizados los objetivos sobre la administración de personal.	A
SELECCIÓN	
No se establecen objetivos para el proceso de selección del personal.	A
CAPACITACIÓN	
Capacitaciones al personal de seguridad no se dan en periodos recurrentes, y muchas veces se imparte por personal inexperto.	A
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	
Poca motivación para los agentes de seguridad sobre la oportunidad de superarse profesionalmente dentro de la empresa.	M
El departamento de recursos humanos no posee el control total sobre las decisiones sobre el proceso de reclutamiento.	E
No se estudia ni se investiga al personal operativo a contratar.	A
No existe una programación específica / fechas para la realización de capacitación al personal operativo.	A
El agente de seguridad no conoce de las consecuencias jurídicas que causan al proceder incorrectamente.	A
No todos los agente de seguridad demuestra valores como honestidad, civismo, amabilidad, respeto, solidaridad, entre otros, en el desempeño de sus funciones.	E

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
EVALUACIÓN DE RIESGOS	
No se descartan las persona recomendada por parte de jefaturas que no reúne los requisitos en los reglamentos.	E
En algunas ocasiones los supervisores de agentes de seguridad no mantienen un trato digno al agente de seguridad.	A
No se estudian las consecuencias negativas de los agentes de seguridad durante el desarrollo de sus labores.	E
RESPUESTA AL RIESGO	
SELECCIÓN	
Los perfiles de puestos para agentes de seguridad no son revisados de forma periódica, lo que conlleva a que se contrate agentes de seguridad que no cumplan con exigencias legales y de respuesta ante eventos que lo exijan.	A
No se tienen expedientes de los agentes que no fueron seleccionados documentándose técnicamente el motivo del porque fueron descartados. Lo anterior conlleva a que se descarte a personal que reúne los requisitos legales y técnicos para ser contratados y que por desconocimiento o negligencia no fueron considerados, o por injerencias.	A
CAPACITACIÓN	
No se reemplaza a personal que no ayuda al cumplimiento de los objetivos, generando pérdida de credibilidad ante los clientes y ante el mercado.	M
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
RECLUTAMIENTO	
La falta de formulario de requerimiento de personal para agente de seguridad, del departamento de operaciones al departamento de recursos humanos, genera que este último contrate personal que no se	M

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
ha requerido, en número y en especificaciones requeridas para laborar en dicho puesto	
SELECCIÓN	
No se indaga el motivo de renuncia de un agente de seguridad, lo que ocasiona la falta de interés por parte de las autoridades acerca de los motivos que llevan a tomar este tipo de decisiones a los agentes, lo que ocasiona una alta rotación del personal, afectando la confiabilidad hacia los mismos por parte de los clientes.	M
No son considerados para el proceso de selección los reclamos efectuados por los clientes.	A
SUPERVISIÓN O MONITOREO	
SELECCIÓN	
La gerencia no evalúa el desempeño de los involucrados en el proceso de selección del personal no estableciendo los controles mínimos de evaluación de desempeño de los mismos en base a reclamos de clientes y a la alta rotación del personal.	E
CAPACITACIÓN	
No se estudian las consecuencias negativas que las actuaciones erróneas de los agentes generan, por lo cual no se establecen planes a seguir para la mitigación o corrección de los mismos.	E
Los programas de capacitación de los agentes no se encuentran supervisados por entes externos que validen la eficacia de los mismos, por lo que estos programas pierden credibilidad en el impacto sobre el óptimo desempeño de los agentes de seguridad.	A

D. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICO DE LA AUDITORÍA

▪ Objetivo general

Evaluar el proceso de reclutamiento, selección y capacitación de la empresa Security Totales, S.A de C.V con base a lo establecido en normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

▪ Objetivos específicos

- Indagar sobre la eficacia de procesos de gestión de riesgos y control, mediante el aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos y la misión de la organización.
- Determinar el marco técnico y legal aplicable a los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal que labora como agente de seguridad privada.
- Implementar una evaluación de gestión de riesgos y control utilizando la herramienta del marco integrado de gobierno corporativo.
- Identificar los riesgos relevantes que se generan en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de la empresa de seguridad, que afecten los objetivos estratégicos de la empresa.

E. ALCANCE DE AUDITORÍA

En razón de alcanzar el objetivo de la auditoría se han diseñado programas de trabajo a la medida sobre los procesos de reclutamiento selección y capacitación del personal operativo; para la identificación, análisis e interpretación de la información brindada de la evaluación del control interno y de riesgos se han propuestos procedimientos en aspectos basados en requerimientos legales establecidos en la Constitución de la república, la ley de servicios de seguridad privada, la ley de control y regulación de armas municiones explosivos y artículos similares, código penal; que previamente fueron evaluados con cuestionarios de control interno.

PROGRAMAS DE AUDITORIA

ÁREA: RECLUTAMIENTO

Objetivos

- i. Verificar el establecimiento de políticas eficientes para el proceso de reclutamiento de personal operativo de las empresas de seguridad privada.
- ii. Conocer el tipo de sistema de reclutamiento que la empresa ha adoptado para atraer aspirantes a agentes de seguridad privada.
- iii. Indagar la relación que existen entre el personal de recursos humanos y la gerencia general de la empresa de seguridad privada
- iv. Identificar las herramientas técnicas que posee el personal encargado de realizar el reclutamiento de recursos humanos para efectuar sus labores con eficiencia.

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. PT'S	Comentarios
1	Verifique la existencia de objetivos al proceso de reclutamiento de personal operativos			
2	Verifique que los objetivos al proceso de reclutamiento se encuentren alineados con los objetivos globales que la empresa posee.			
3	Diseñe una cédula narrativa describiendo las fuentes de abastecimiento para reclutamiento por categoría de personal, determinando si se dirige hacia aquellos lugares donde exista el potencial de perfiles requeridos por la empresa			
4	Mediante entrevista indague si se elaboran perfiles para el reclutamiento de personal a contratar.			

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. PT'S	Comentarios
5	<p>Solicite y revise descripciones de perfil de puestos</p> <p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Descripción general del puesto ➤ Descripción específica de las funciones del puesto <ul style="list-style-type: none"> Permanentes Temporales ➤ Condiciones de trabajo ➤ Escolaridad requerida ➤ Edad requerida para el puesto ➤ Experiencia ➤ Competencias 			
6	<p>Mediante entrevistas y cuestionarios determine cuál es el método que utiliza para efectuar el análisis de puestos de trabajo</p>			
7	<p>De la descripción de puesto existen indagué con el personal de recursos humanos las últimas actualizaciones que estos han tenido en cada perfil de puesto requerido.</p>			
8	<p>Verifique que el sistema de reclutamiento adoptado por la empresa se encuentre por escrito.</p>			
9	<p>Verifique del sistema de reclutamiento cuál de estos es que posee mayor incidencia en la contratación del personal.</p> <p>Sean estos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de anuncios en el periódico ➤ Colocación de anuncios en puntos estratégicos ➤ Reclutamiento de personal al interior de la empresa 			

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. PT'S	Comentarios
10	<p>Entreviste al gerente de Recursos Humanos, e indagar y verificar si el método para planificar el recurso humano utilizado considera como mínimo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las necesidades de recursos humanos dependen de la demanda de los servicios. ➤ Si la adopción de tecnología de información o la renovación de la ya existente, aumenta las necesidades de personal calificado ➤ Si la necesidad del personal se ve influenciada por planes de expansión, aumento en las demandas de los servicio. 			
11	<p>Verifique la existencia de requisición del personal operativo.</p>			
12	<p>Indague si son considerados los reclamos de clientes para la mejora del proceso de reclutamiento.</p>			
13	<p>Identifique si se utilizan los resultados de la evaluación del desempeño (ejemplo empleados siempre evaluados como ineficientes) para evaluar las nuevas contrataciones de personal.</p>			
14	<p>Compruebe si se realizan estudios del mercado de trabajo para lograr una correcta estrategia de reclutamiento hacia aquellos lugares donde exista el potencial de personas con posibilidad de ingreso a la empresa.</p>			

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. PT'S	Comentarios
15	Verifique si el reclutamiento del personal es acordó con los perfiles establecidos.			
16	Verifique que la base de datos que posee la empresa, es confiable para dicha para realizar la etapa de reclutamiento.			

PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA
ÁREA: SELECCIÓN

Objetivos

- i. Verificar que el proceso de selección de personal posea políticas establecidas y si estas se están cumpliendo a lo establecido por gerencia de recursos humanos.
- ii. Verificar que durante el proceso de selección de personal se cumplan ciertos requisitos establecidos en la ley de servicios de seguridad privada.
- iii. Verificar si se elaboran los perfiles de puestos, y si estos esta elaborados de acuerdo a la necesidades de la empresa.

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. PT'S	Comentarios
1	Indague sobre la existencia de políticas de selección de personal tanto operativo como administrativo.			
2	Con base al punto 1, verifique el cumplimiento de las políticas de selección de personal operativo, documento.			
3	Verifique que el personal encargado de selección de personal posea los conocimientos sobre leyes vigentes en materia de seguridad.			
4	Verifique que los requisitos que establece el art 20 de la ley de servicios de seguridad privada se cumplan en el momento de selección de un agente de seguridad privada.			
5	Verifique que durante el proceso de selección se proceda al desarrollo de pruebas psicotécnicas (documento)			
6	Indague que se desarrollen entrevistas preliminares de selección, y si existe una guía estructurada para la misma (documento)			

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. PT'S	Comentarios
7	Desarrollé entrevistas preliminares de selección, tomando una muestra de 10 empleados y consultado si al momento de ingresar a la empresa fue sometido a una entrevista, con el propósito de determinar, si éstos tuvieron una evaluación previa, o fueron contratados de una vez, saltándose los procesos establecidos.			
8	Solicité expedientes de empleados durante el último año, verificando y examinando que exista evidencia de los siguientes:			
9	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que exista una solicitud de empleo que consigne sus datos personales y los relativos a su especialización, nivel académico, experiencia y referencias de trabajo. ➤ En las entrevistas realizadas se llene una guía de con la evaluación y comentarios sobre el candidato. 			
10	Verifique que los perfiles de puestos se cumplan al momento de contratar un agente de seguridad. Para ello obtenga copia de perfil y verifique con cuestionario al agente de seguridad de la empresa.			
11	Indagué si se realiza un proceso de verificación de referencias de los candidatos, especialmente las laborales y como se registra (documento formatos de verificación y comprobar que si se anexan a los expedientes en cada contratación			
12	Verifique si en el proceso de selección del personal operativo se le evalúan sobre la importancia de valores que este debe de tener cuando actúa como agente de seguridad privada.			

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. PT'S	Comentarios
13	Verifique si se tiene expedientes de aspirante a agentes de seguridad que no fueron aceptados, e indague el motivo por el cual no fueron seleccionados			
14	Indagué si para seleccionar agentes de seguridad privada se toman en cuenta, información suministrada por ex empleados de la empresa.			
15	Indagué con la gerencia si evalúan al personal encargado de los procesos de contratación del personal.			
16	Verifique si en la existencia de objetivos de selección de personal operativo se toman en cuenta reclamos o sugerencias por los clientes.			
17	Investigué cuantas etapas se realizan para la contratación del personal mediante flujogramas.			
18	Indague con el personal encargado de realizar las contrataciones de personal administrativo como operativo si no existen influencias por la alta gerencia para la toma de decisiones.			
19	Indague con el personal operativo de la empresa el proceso que siguió en su ingreso a la entidad para la que se encuentra laborando.			

PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

AREA: CAPACITACIÓN

Objetivos:

- i. Verificar la existencia de políticas de capacitación en el personal operativo de las empresas de seguridad e indagar su efectividad.
- ii. Evaluar la efectividad el plan de capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad privada.

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. P/T	Comentarios
1	Indague sobre la existencia de políticas de capacitación del personal tanto operativo como administrativo.			
2	<p>Elabore un cuestionario dirigido al personal encargado de recursos humanos que contenga al menos las siguientes preguntas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Existe en la empresa un mecanismo de medición de desempeño y como se aplica? ➤ ¿La empresa está satisfecha con el actual sistema de evaluación de personal? ➤ ¿Cuál es el propósito de evaluar el desempeño de los empleados? ➤ ¿Qué se hace con los empleados de bajo rendimiento, en un período de evaluación? 			
3	<p>Seleccione una muestra representativa de al menos 20 agentes de seguridad y realice una entrevista que contenga al menos los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿La empresa les capacita sobre valores cívicos 			

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. P/T	Comentarios
4	como honestidad, civismo, amabilidad, respeto, solidaridad, entre otros, en el desempeño de sus funciones?			
5	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Se le han dado instrucciones claras sobre lo que tienen que hacer en caso de extravió del arma de fuegos? ➤ ¿Se le da a conocer las consecuencias que conlleva un arma de fuego con licencia vencida? ➤ ¿Está informado sobre cuándo debe de actúa en ilegítima defensa en el desarrollo de sus actividades laborales? ➤ ¿Se da por entendido sobre el concepto de homicidio culposo esto de acuerdo a lo que establece el código penal art 132? ➤ ¿Se da por entendido sobre el concepto de homicidio esto de acuerdo a lo establecido en el art 128 de del código penal? 			
6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Conoce las consecuencias de la tenencia, portación o conducción ilegal del arma art 346-b C.pnal? ➤ ¿Sabe cuándo es necesario el uso del arma de fuego? ➤ ¿Conoce las partes de cuerpo humano que no debe golpear con el bastón que se le ha asignado? ➤ ¿Sabe usted cuando procede a identificar a una persona que ingresa a las instalación 			

N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. P/T	Comentarios
7	Verifique si se tienen identificadas consecuencias de estrés sobre las emociones de los agentes de seguridad privada.			
8	<p>Indague si se capacita sobre la importancia de la observación en el agente de seguridad privada tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Importancia de la observación en el agente de seguridad privada ➤ Cualidades de la observación ➤ Ventajas de la observación en el agente de seguridad privada ➤ Desventajas de una mala la observación en el agente de seguridad privada ➤ Errores que se pueden cometer en la observación cuando estos provienen de la utilización del instrumentos (lentes) ➤ Errores provenientes del hecho (ruidos, temperatura) ➤ La subjetividad en la observación en el agente de seguridad privada 			
9	Verifique si se le da a conocer al agente de seguridad las consecuencias de resultar positivo en los exámenes de control al consumo de alcohol o sustancias análogas cuando las autoridades competentes lo requieran.			

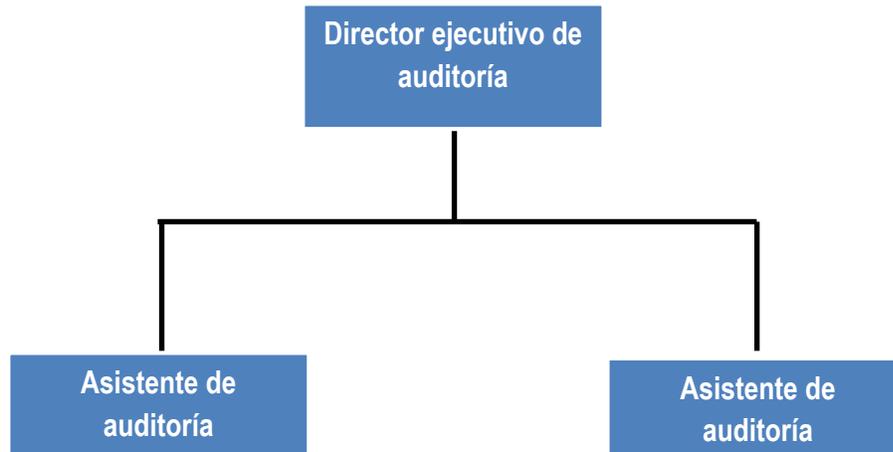
N°	Procedimientos	Hecho por	Ref. P/T	Comentarios
10	Investigue si el agente de seguridad tiene el conocimiento en el que momento puede realizar una detención.			
11	Indague si al agente de seguridad se le capacita sobre autoprotección cuando está prestando el servicio como cuando está fuera de este.			
12	Indague si el agente de seguridad tiene claro la diferencia entre la técnica del cacheo y el registro personal.			
13	Verifique si en la capacitación otorgada al agente de seguridad privada se le capacita sobre los puntos de control y supervisión más adecuados para realizar sus funciones.			
14	Verifique en el plan de capacitación al agente de seguridad que posea un apartado sobre la elaboración de informes.			
15	Indagar sobre las reglas generales y específicas establecidas por la entidad sobre las medidas de seguridad que el agente debe seguir en el manejo del arma de fuego, documento.			

F. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

i. Recursos humanos

La estructura organizativa de la unidad de auditoría interna de Security Totales, es la siguiente:

FIGURA # 3 ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA DE EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.



Fuente: Estructura organizacional de Security Totales.

CUADRO # 5 HORAS TRABAJADAS PARA RECURSO HUMANO

	Horas	Número de personas	Total de horas
Director Ejecutivo de auditoría	160 (40 semanales)	1	160
Asistente de auditoría	176 (44 semanales)	2	352
TOTALES		3	512

ii. Recurso material

Se debe proporcionar a la unidad de auditoría toda la información necesaria para el desarrollo y desempeño de sus auditorías, los cuales servirán para sustentar la evidencia de cualquier hallazgo encontrado.

Dentro del material necesario se menciona:

- Papel bond
- Engrapadora, saca grapa, perforador
- Bolígrafos
- Lápiz, lápiz bicolor
- Cartuchos de impresora
- Folders tamaño carta y oficio
- Sobres manila
- Borradores, fastenes, grapas, entre otros.

iii. **Recurso tecnológico**

Es necesario que se le brinden los recursos necesarios a la unidad de auditoría interna para ser eficiente en recursos y tiempo:

Tres computadores portátiles

- Software de auditoría
- Scanner
- Internet
- Memorias USB
- Impresor

iv. Recursos financieros

Proporcionar incentivos económicos, prestaciones sociales, y cualquier remuneración necesaria para el alcance de los objetivos propuestos por la unidad de auditoría.

G. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO (Días hábiles)	FECHA PROBABLE
Evaluación preliminar y elaboración de planeación	120 horas	Evaluación preliminar y elaboración de planeación
Ejecución de la auditoría	240 horas	
Elaboración de hallazgos de auditoría	40 horas	
Revisión y comunicación de hallazgos	40 horas	
Período otorgado para emisión de respuestas de auditados	24 horas	
Procesamiento de respuestas de auditados, planes de acción y elaboración de hallazgos finales	24 horas	
Lectura de hallazgos finales	16 horas	
Procesamiento de Informe Final	8 horas	
TOTAL	512 horas	

H. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

El director ejecutivo de auditoría será el responsable de la difusión de los resultados de forma precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna en forma de informe de auditoría.

Los informes de auditoría deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción. (Ver anexo 5 formato de informe).

Los auditores internos pueden informar que sus trabajos son "realizados de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna" sólo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad respaldan dicha afirmación¹⁴.

¹⁴ Norma 2430 Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de la Auditoría Interna.

CAPÍTULO IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- a. Las empresas de seguridad privada en su mayoría no disponen de una unidad de auditoría interna que les permitan agregar valor a la empresa mediante recomendaciones técnicas que aporten mejoras a los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, para lograr la consecución de sus objetivos estratégicos.
- b. Por la naturaleza del negocio y los servicios que las empresas de seguridad prestan, los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de los agentes de seguridad, se consideran procesos claves dentro de la empresa, que éstas en su mayoría no incluyen dentro de su plan anual de auditorías.
- c. Los auditores internos de este tipo de empresas no cuenta con un plan de auditoría para los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de los agentes de seguridad.
- d. Las empresas de seguridad privada, tienen normados los procesos de selección, contratación y capacitación del personal operativo, con estatutos, reglamentos internos, éstos con base al marco legal aplicable; sin embargo, no cuentan con políticas para la evaluación específica del cumplimiento de éstos.
- e. Los gerentes de los departamentos de auditoría interna de las empresas de seguridad privada reconocen la importancia de contar con mecanismos de evaluación a los procesos de selección de personal, sin embargo en la práctica, éstos le restan importancia al no incluirlos en el plan anual de trabajo y por lo tanto no los desarrollan.

4.2 RECOMENDACIONES

Como respuesta a las conclusiones determinadas se recomienda que:

- a. Las empresas que brindan servicios de seguridad privada, establezcan una unidad de auditoría interna que les permitan agregar valor mediante recomendaciones técnicas que aporten mejoras a los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, para lograr la consecución de sus objetivos estratégicos.
- b. Los auditores internos evalúen cada uno de los procesos claves del negocio, principalmente, aquellos que representen mayor riesgo, y así poder darles respuestas oportunas y certeras.
- c. Establecer planes de auditoría basados en las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna, que sirvan como lineamientos para la ejecución de una auditoría de para evaluar los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad, por lo tanto, se recomienda a las empresas la aplicación o consulta del presente trabajo.
- d. A las empresas de seguridad privada elaborar políticas de evaluación de cumplimiento de los estatutos, reglamento internos, o cualquier otro medio con el que se tiene normados los procesos de contratación del personal operativo, incluyéndolas en el plan anual de auditoría.
- e. Evaluar las ventajas que implica el tener y ejecutar un plan de evaluación a los procesos de selección de personal operativo y así, materializar la importancia reconocida.

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Legislativa El Salvador. Año 2010. Código de Trabajo. Editorial Salvadoreña Hermanos Unidos. San Salvador El Salvador.

Barqueo Corrales, Alfredo. Administración de Recursos Humanos. 2ª Parte. 2002. Segunda Parte: Módulo 4. Reclutamiento y selección de personal.

Enciclopedia Financiera. Auditoría Interna. Funciones de la auditoría interna. Todos los derechos reservados contacto publicidad.
<http://www.encyclopediainanciera.com/auditoría/auditoría-interna.htm>.

Emilio Velazco Gambóa. Año 2009 Fundamentos de la Seguridad Privada. Una Percepción Criminológica. Citado el 25 de agosto de 2014,
<http://www.latinoseguridad.com/LatinoSeguridad/SPX/SPX30b.shtml>

Fundación Wikimedia, Inc. Definición de Plan. (Citado el 13 feb 2014).
[http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_\(desambiguaci%C3%B3n\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_(desambiguaci%C3%B3n)).

Grinaker, Robert L.; Barr Ben B. Auditoria Examen de los Estados Financieros. Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V., México.

Herbert Chruden y Arthur Sherman. Administración de Personal. Editorial CECSA, 1970. 5ª Edición. Conceptos sobre selección de personal

Instituto de Auditoría Interna de El Salvador. Copyright 2013. COMEXP. Afiliada a: Theinstituteof internalauditors; Federación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI); Sumar para crecer FLAI. <http://www.iaielsalvador.org/historia.html>.

Ley de Control y Regulación de Armas, Municiones, Explosivos y Artículos Similares. Decreto Legislativo N° 655, Diario Oficial N° 139, Tomo N° 344, Fecha de Emisión 1/07/1999, Fecha de Publicación 26/07/1999.

Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. (Las Normas).

© 2010 Instituto de Auditores Internos. Emitido: octubre 2008. Revisado: octubre 2010

Rodríguez Valencia, Joaquín. Administración Moderna de Personal. 7ª Edición. 2007. Etapas de la selección de personal.

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA REGISTRADAS SEGÚN DIGESTYC

Anexo N° 2 EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA QUE CUENTAN CON UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA UBICADAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

Anexo N° 3 TABULACIÓN DE DATOS

Anexo N° 4 MATRIZ DE RIESGO

Anexo N° 5 FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA

EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA REGISTRADAS SEGÚN DIGESTYC

Servicios de Seguridad Privada AMSS				
ID CLASIFICADOR:	8010001	Agencias de seguridad: vigilancia, patrullajes, guardaespaldas, detectives, etc.		
	8010002	Agencias de Seguridad (protección de valores)		
	8010003	Servicios de comprobación de antecedentes penales (robos, desfalcos, etc.); detector de mentiras e identificación dactilografía		
CLASIFICACION EMPRESARIAL:	Pequeña Empresa			
	Mediana Empresa			
	Grande Empresa			
AMSS	ID CLASIFICADOR	CLASIFICACION EMPRESARIAL	UNIDADES ECONÓMICAS (número de empresas de seguridad privada)	Personal Ocupado
All	8010001	Pequeña Empresa	41	1133.
	8010001	Mediana Empresa	14	1025.
	8010001	Grande Empresa	28	8780.
	8010002	Pequeña Empresa	5	147.
	8010002	Grande Empresa	2	317.
	8010001	Pequeña Empresa	6	138.
	8010001	Mediana Empresa	3	206.
	8010001	Grande Empresa	4	805.
	8010002	Pequeña Empresa	2	51.
AMSS	8010001	Pequeña Empresa	35	995.
	8010001	Mediana Empresa	11	819.
	8010001	Grande Empresa	24	7975.
	8010002	Pequeña Empresa	3	96.
	8010002	Grande Empresa	2	317.

**EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA QUE CUENTAN CON UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA UBICADAS EN EL
ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR**

N°	Nombre de empresa de seguridad	Dirección	Descripción	LOGO
1	ALPRODESA, S.A de C.V.	Col Harrison Pasaje 1 casa numero 10 San Salvador, El Salvador (503) 22451701	Somos una empresa de naturaleza anónima, sujeta al régimen de capital variable, observante de la realidad nacional e internacional y sin ningún tipo de discriminación, inscrita en el registro de comercio bajo el número 30, libro 2583, folio 153 al 164, de fecha 26 de julio de 2010 y con último permiso de funcionamiento otorgado por la Policía Nacional Civil el 12 de enero de 2014, según resolución R - 0012 - 01 - 2014..	
2	Investigaciones y Seguridad, S.A. de C.V.	EL SALVADOR Colonia San Francisco, Avenida Bugarvillas # 7M San Salvador PBX (503) 2245-1900 FAX (503) 2245-1952 email: elsalvador@grupoise.com	GRUPO ISE, ofrece soluciones adaptadas a las necesidades de sus clientes en todas las modalidades de seguridad.	

N°	Nombre de empresa de seguridad	Dirección	Descripción	LOGO
3	Servicio Salvadoreño de Protección, S. A. de C. V.(SERSAPRO SA)	Alameda Manuel Enrique Araujo y Calle Loma Linda No. 104, Col. San Benito, San Salvador, El Salvador, Centro América. Tel.: + (503) 2207-5000, Fax: + (503) 2207-5007	El esfuerzo compartido de sus empleados, a lo largo de su trayectoria ha permitido a SERVICIO SALVADOREÑO DE PROTECCIÓN ser una empresa estratégica en la vida nacional, otorgando servicios con seguridad y puntualidad a la banca, el comercio, el sector industrial e instituciones diversas.	
4	Secure Solutions El Salvador S.A de C.V	Col Escalón Av. Olímpica No 3765 San Salvador, El Salvador PBX: (503) 25006285 www.g4s.com	Ofrece el servicio de protección personal a ejecutivos o personalidades y sus familiares que desean máxima seguridad y discreción. Contamos con protectores, conductores de seguridad y coordinadores de seguridad preparados física y mentalmente en operaciones de protección cercana móvil de acuerdo a estricto programa de selección y entrenamiento de acuerdo a estándares internacionales.	
5	Tas El Salvador S.A. de CV	83 Ave. Norte # 369 Colonia Escalón San Salvador San Salvador	Entre los sistemas de seguridad que ofrece TAS están: Cámaras de seguridad, cámaras espías, control de acceso, circuito cerrado, control de personal, video vigilancia, seguridad electrónica.	

N°	Nombre de empresa de seguridad	Dirección	Descripción	LOGO
6	Blue Star Security	<p>75 Avenida Norte y 9a Calle poniente # 537 Colonia Escalón, San Salvador. El Salvador, Centroamérica</p> <p>Teléfono: +503 2565-2222; +503 2264-1883 • E-mail: info@bluestarsecurity.com.sv</p>	<p>BlueStar Security (El Salvador) es una compañía de Seguridad Privada en El Salvador, proveedora de servicios de protección personal y empresarial que emprende ante la necesidad de servicios de guardias de seguridad, guardaespaldas, guardias custodios y protección y custodio de valores.</p>	
7	Empresa de Seguridad Alfa, S.A. de C.V.	<p>Calle y Colonia Roma #7 San Salvador, El Salvador PBX: (503) 22090300; info@seguridadalfa.net</p>	<p>En ALFA SECURITY realizan un análisis de vulnerabilidad sin costo para nuestros futuros clientes, adaptando así, los requerimientos de seguridad de sus instalaciones con nuestra oferta integral de servicios, ya sea incorporando tecnología de punta (seguridad electrónica) o personal de seguridad altamente calificado (oficiales de seguridad)</p>	
8	Compañía de Asesoría y Servicios de Seguridad S.A. de C.V.	<p>Col. San Francisco, calle Los Abetos, esquina pasaje 3, #17 San Salvador - 503 San Salvador</p> <p>http://cass.com.sv/home-</p>	<p>Se cuenta con la autorización de la Policía Nacional Civil para operar como compañía de Seguridad Privada, operando bajo el número 120, así como da el cumplimiento a la Ley de Control y Regulación de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos y Artículos Similares que otorga el Ministerio de la</p>	

N°	Nombre de empresa de seguridad	Dirección	Descripción	LOGO
		seguridad.html	Defensa y se cuenta con su respectivo permiso.	
9	Servicios Renovados de Seguridad, S.A. de C.V.	Urb. Los Ángeles Calle Antigua Ferrocarril #17B San Salvador San Salvador http://srs.com.sv/	Servicios Renovados de Seguridad, nace en el año 2000 como una empresa de seguridad, y con el pasar de los tiempos ha ido cambiando sus estrategias de servicios y ampliando sus rubros.	
10	Grupo Golán El Salvador	Comunidad Oscar Arnulfo Romero Cl al Volcán No 550 San Antonio Abad San Salvador, El Salvador (503) 22624817	Grupo Golán es una empresa multinacional dedicada a la prestación de servicios multidisciplinarios de respuesta continua en el área de seguridad e inteligencia corporativa bajo métodos Israelíes. Con más de 17 años de experiencia y contando entre sus clientes embajadas, bancos, comercio, industria, empresas públicas y privadas, Grupo Golán mantiene sus oficinas centrales en EUA y representaciones propias en México, Guatemala, El Salvador, Honduras e Israel y cuenta con varios clientes en América Latina.	

TABULACIÓN DE DATOS

DIRIGIDO A: El director ejecutivo de auditoría (DEA), de la unidad de auditoría interna de las empresas que brindan servicios de seguridad privada.

OBJETIVO: Obtener información relevante por parte del director ejecutivo de auditoría, en lo relativo a la identificación y evaluación de los riesgos identificados en los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal operativo de las empresas de seguridad privada.

PROPÓSITO: La presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la carrera de licenciatura de contaduría pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación relativo al diseño de un plan de auditoría interna para evaluar los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativos de las empresas que brindan servicios de seguridad privada.

INDICACIONES: Marque con una “X” la(s) respuesta(s) que usted considere más conveniente o complementar según el caso.

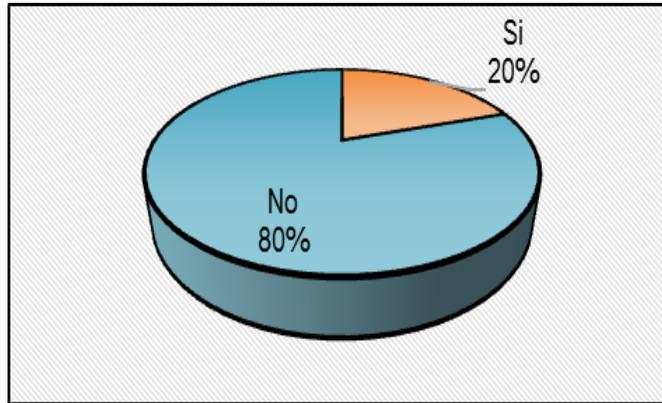
Pregunta 1. ¿Se ha realizado auditorías a los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo?

Objetivo: Determinar si el departamento de auditoría a realizado evaluaciones a los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal.

Tabla - 1. Porcentajes de realización de auditorías

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Gráfico - 1. Realización de auditorías



Análisis: Un total de 8 auditores internos de las empresas de seguridad privada que representa el 80% de los encuestados, no han efectuado evaluaciones a los procesos de reclutamiento de personal operativo, mientras que el 20% restante si lo ha hecho.

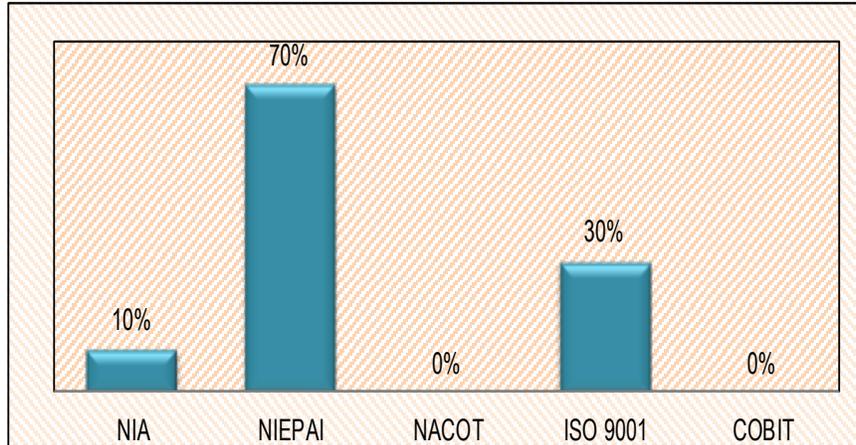
Pregunta 2. ¿Con base a que normativa técnica realiza sus auditorías internas? (Puede marcar más de una opción)

Objetivo: Conocer la normativa que la compañía aplica para ejecutar los procesos de auditoría interna.

Tabla - 2. Porcentajes de base de auditoría técnica

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
NIA	1	10%
NIEPAI	7	70%
NACOT	0	0%
ISO 9001	3	30%
COBIT	0	0%
Total encuestados	10	

Gráfico - 2. Base de auditoría técnica



Análisis: Un 70% de los auditores internos de las empresas de seguridad privada, utilizan como marco de referencia para la realización de sus auditorías las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, un 30% utilizan las ISO 9001 y un 10% las NIA.

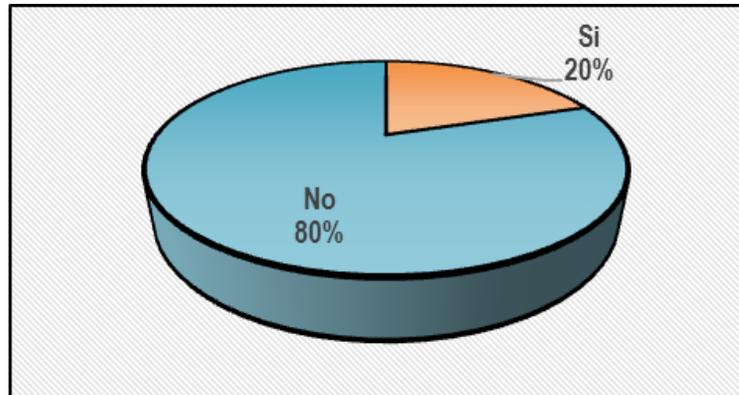
Pregunta 3. ¿Posee un plan que contenga pruebas para el proceso de evaluación de los riesgos a los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo?

Objetivo: Conocer si la compañía cuenta con un plan de auditoría interna para evaluar los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo.

Tabla - 3. Porcentajes del plan de proceso de evaluación

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Gráfico - 3. Plan de proceso de evaluación



Análisis: Del total de los auditores internos encuestados el 80%, no incluye dentro de su plan anual de auditoría, evaluación a los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo, un 20% si lo posee.

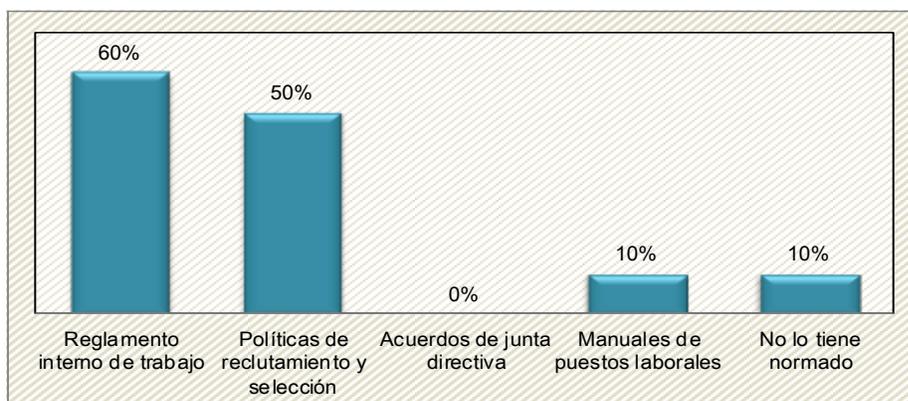
Pregunta 4. ¿La empresa tiene normado los procesos de reclutamiento y selección de personal con base a algunos de los siguientes documentos? (Puede marcar más de una opción)

Objetivo: Determinar si la compañía tiene regulados los procesos de reclutamiento y selección de personal operativo.

Tabla - 4. Porcentajes de procesos de reclutamiento y selección de personal normados

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Reglamento interno de trabajo	6	60%
Políticas de reclutamiento y selección	5	50%
Acuerdos de junta directiva	0	0%
Manuales de puestos laborales	1	10%
No lo tiene normado	1	10%
Total de encuestados	10	

Gráfico - 4. Procesos de reclutamiento y selección de personal normados



Análisis: Del total de encuestados, el 60% tienen normados sus procesos de reclutamiento y selección del personal, por medio de un reglamento interno de trabajo, un 50% por medio de políticas internas, un 10% posee manuales de puestos laborales y un 10% no los tiene normados.

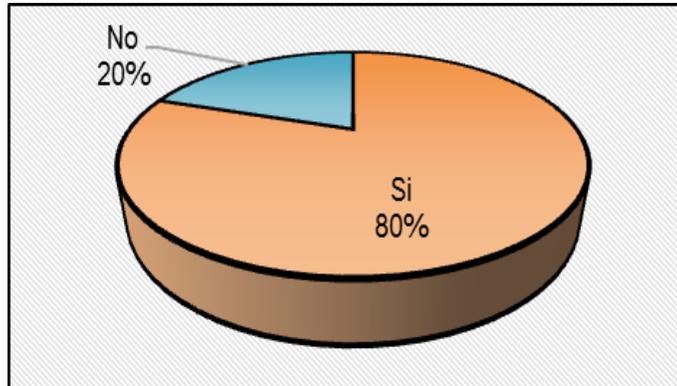
Pregunta 5. Con base a la pregunta anterior, **¿las normas interna que se establecen para el reclutamiento, selección y capacitación de personal que posee la empresa, se encuentra acorde a los requerimientos establecidos por la Ley de los Servicios de Privados de Seguridad?**

Objetivo: Determinar si los planes de evaluación de reclutamiento, reclutamiento, selección y capacitación del personal operativo de las empresas de seguridad privada se encuentran acordes a los requisitos establecidos en la Ley de los Servicios de Privados de Seguridad..

Tabla - 5. Porcentajes de requerimientos establecidos por Ley de los Servicios de Privados de Seguridad.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Gráfico - 5. Requerimientos establecidos por la ley de servicios de seguridad privada



Análisis: El 80% de los auditores internos de la empresa de seguridad encuestados, contestó que las normas internas a los procesos de selección, reclutamiento y capacitación de personal, se encuentran con base a los requerimientos establecidos en la ley aplicable¹⁵, el 20% restante no.

Pregunta 6. Con base a su experiencia, al contratar personal administrativo de área de recursos humanos, **¿Cuáles de los siguientes criterios organizativos y operativos de los servicios privados de seguridad son tomados en cuenta? (Puede marcar más de una opción).**

Objetivo: Determinar los estándares básicos que la compañía aplica en el proceso de selección de personal administrativo.

¹⁵ Art. 20 Ley de los servicios privados de seguridad

Tabla - 6. Porcentaje de criterios organizativos y operativos de los servicios privados de seguridad

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Garantías procesales	2	20%
Conocimiento en leyes en materia de seguridad privada o públicas	4	40%
Derechos humanos	1	10%
Nivel académico	9	90%
Diplomados en materia de recursos humanos	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total de encuestados	10	

Gráfico - 6. Criterios organizativos y operativos de los servicios privados de seguridad



Análisis: Con base a los resultados obtenidos, se puede observar que las empresas encuestadas, da mayor relevancia al nivel académico del personal que aspira a cargos administrativos, teniendo un 90%, seguidamente con un 40% que tenga conocimientos en leyes de materia de seguridad privada.

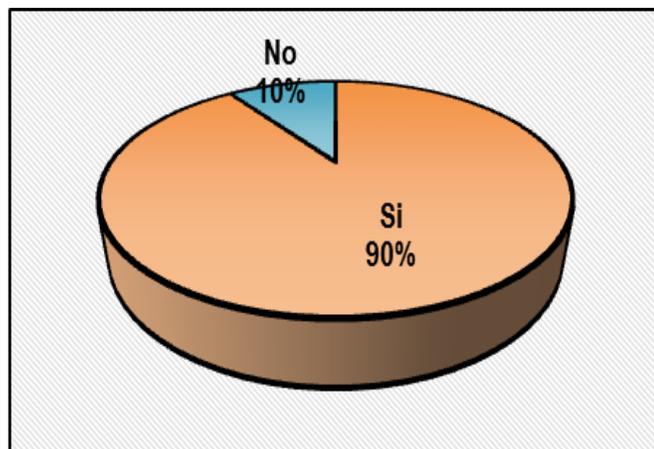
Pregunta 7. ¿Se definen o elaboran los perfiles del cargo o puesto con base a las competencias establecidas por la empresa?

Objetivo: Determinar si la compañía cuenta con un perfil establecido para la selección de personal operativo.

Tabla - 7. Porcentaje de cómo se definen o elaboran los perfiles

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Gráfico - 7. Definición o elaboración de los perfiles



Análisis: El 90% los auditores internos afirma que las empresas de seguridad establecen perfiles de puestos para personal que presta su servicio como agente de seguridad privada.

Pregunta 8. ¿Cuánto es el tiempo en el cual se celebra contrato con el personal operativo, después de iniciada sus labores?

Objetivo: Verificar que la empresa cumpla con el plazo establecido para la celebración del contrato individual de trabajo con los trabajadores según lo estipulado en el art. 49 lit. O de la Ley de los Servicios de Privados de Seguridad.

Tabla - 8. Porcentajes de tiempo en el cual se celebra contrato

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
De 0 a 10 días	4	40%
De 11 a 15 días	4	40%
De 16 a 20 días	1	10%
Más de 20 días	1	10%
No se elabora contrato escrito	0	0%
Total	10	100%

Gráfico - 8. Tiempo en el cual se celebra contrato



Análisis: Del total de los auditores internos encuestados, el 40% afirma que las empresas de seguridad celebran contrato individual de trabajo con los agentes dentro de los quince días

siguientes a los de su inclusión a la empresa, un 40% en diez días, un 10% hasta los 20 días y un 10% hasta más de 20 días.

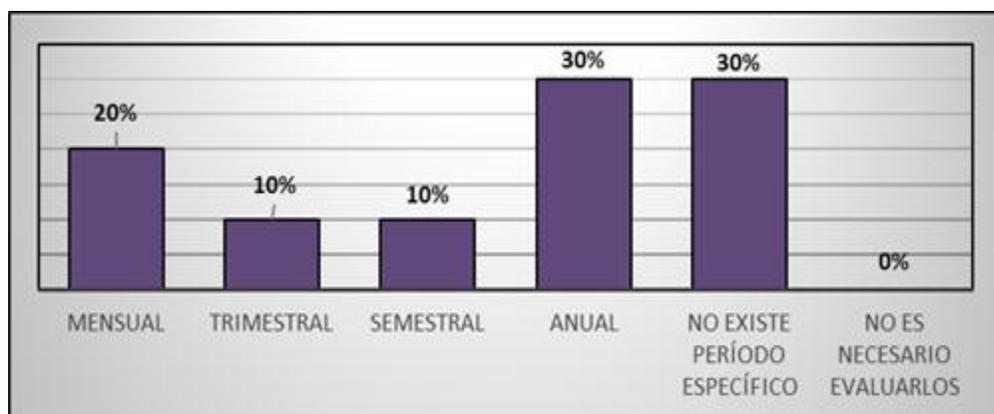
Pregunta 9. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño de los guardias de seguridad?

Objetivo: Determinar si la compañía evalúa a su personal.

Tabla - 9. Porcentajes de evaluación del desempeño de los guardias

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Mensual	2	20%
Trimestral	1	10%
Semestral	1	10%
Anual	3	30%
No existe período específico	3	30%
No es necesario evaluarlos	0	0%
Total	10	100%

Gráfico - 9. Evaluación del desempeño de los guardias



Análisis: Con base a la información obtenida con la encuesta, se determinó que el 30% de los encuestados, realiza evaluaciones anuales, un 10% las realiza semestral, un 10% trimestral, un 20% mensual y un 30%, no tiene período específico.

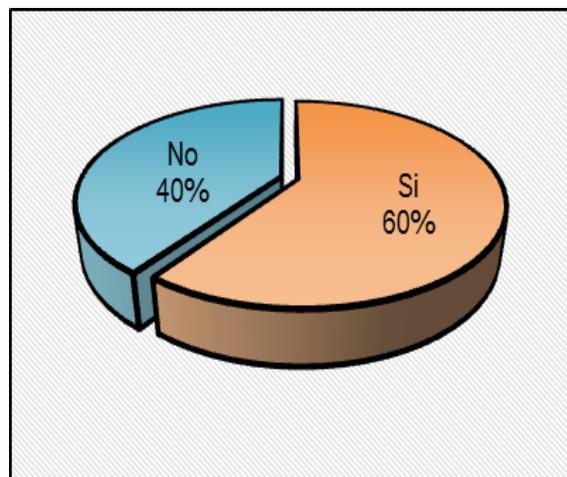
Pregunta 10. ¿Al evaluar el desempeño profesional del agente de seguridad, son consideradas las indagaciones con el cliente?

Objetivo: Indagar si la opinión de los clientes es importante al momento de evaluar al personal operativo.

Tabla - 10. Porcentajes de consideraciones de las indagaciones con el cliente

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Gráfico - 10. Consideraciones de las indagaciones con el cliente



Análisis: El 60 % de los auditores internos entrevistados afirman; de que se evalúan los agentes de seguridad en base a las indagaciones del cliente.

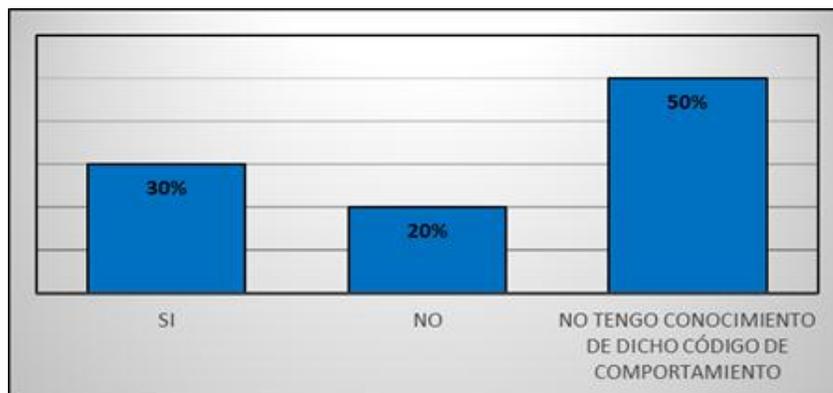
Pregunta 11. ¿Las evaluaciones del personal operativo se realizan con base al Código de Comportamiento establecido en el Reglamento de la Ley de Servicios de Seguridad Privada?

Objetivo: Identificar si la entidad utiliza como referencia el código de comportamiento para la evaluación del personal operativo

Tabla - 11. Porcentajes de evaluaciones del personal operativo con base al Código de Comportamiento

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	3	30%
No	2	20%
No tengo conocimiento de dicho código	5	50%
Total	10	100%

Gráfico - 11. Evaluaciones del personal operativo con base al Código de Comportamiento



Análisis: Un total de 5 auditores que representan el 50% de los encuestados no tienen conocimiento sobre el código de comportamiento al que se hace referencia en el art 13 de la ley

de servicios de seguridad privada, para las evaluaciones del personal operativo, el 30% si lo conoce y lo aplica, el 20% aun teniendo conocimiento de dicho código, no lo aplica.

Pregunta 12. De los siguientes aspectos, ¿Cuáles se consideran al evaluar al personal en el desarrollo de sus actividades? (Puede marcar más de una opción)

Objetivo: Indagar si la entidad al evaluar a su personal toma en cuenta consideraciones ajenas a las operativas de la entidad.

Tabla - 12. Porcentajes de evaluaciones del personal en el desarrollo de sus actividades

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Comportamiento y actividades que realiza en horas no laborales	5	50%
Quejas de clientes	9	90%
Presentación y comportamiento en horas laborales	6	60%
Cuido y buen uso del equipo asignado	7	70%
Total de encuestados	10	

Gráfico - 12. Evaluaciones del personal en el desarrollo de sus actividades



Análisis: Del total de los auditores internos encuestados con el 90% de sus respuestas, afirman que en las evaluaciones realizadas al personal operativo el aspecto que más se considera son las quejas de los clientes, un 70% cuidado y buen uso del equipo asignado, un 60% presentación y comportamiento en horas laborales, y un 50% de sus respuestas, comportamiento y actividades en horas no laborales.

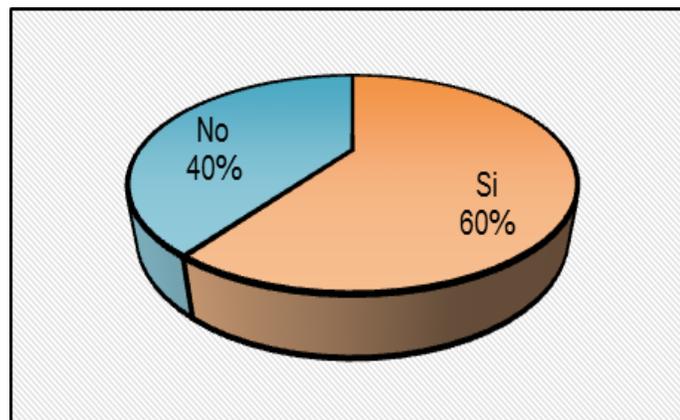
Pregunta 13. ¿Posee políticas de capacitación del personal operativo?

Objetivo: Verificar si la entidad cuenta con políticas escritas establecidas para el proceso de capacitación de su personal

Tabla - 13. Porcentajes de políticas de capacitación del personal

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Gráfico - 13. Políticas de capacitación del personal



Análisis: Del total de los auditores internos encuestados 6 de ellos que representan el 60% afirma que la empresa de seguridad privada posee políticas de capacitación del personal operativo.

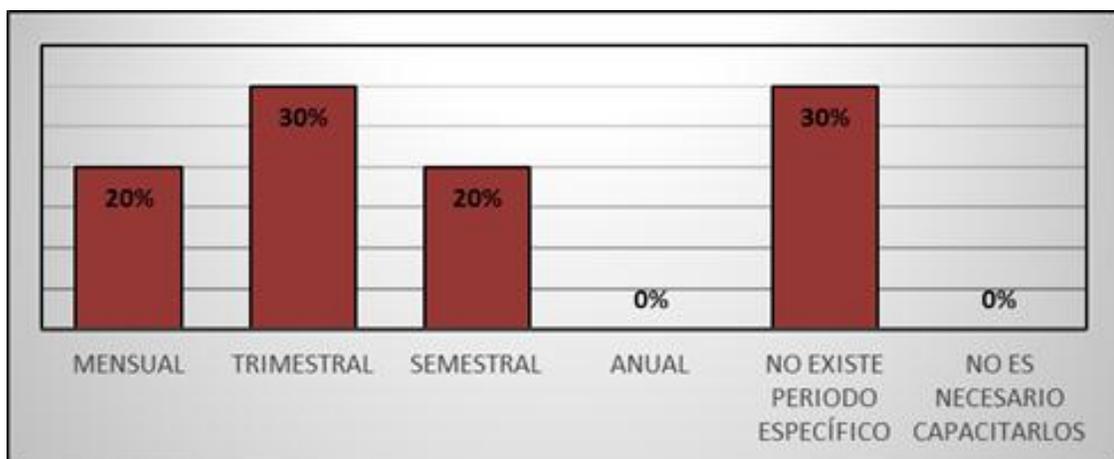
Pregunta 14. ¿Con que frecuencia se capacita al personal operativo de la empresa para el mejor cumplimiento de sus funciones?

Objetivo: Verificar si se adiestra y capacita y cada cuanto tiempo al personal operativo.

Tabla - 14. Porcentajes de frecuencia de capacitación al personal

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Mensual	2	20%
Trimestral	3	30%
Semestral	2	20%
Anual	0	0%
No existe periodo específico	3	30%
No es necesario capacitarlos	0	0%
Total	10	100%

Gráfico - 14. Frecuencia de capacitación al personal



Análisis: Del total de los auditores internos encuestados el 30% afirma que la empresa capacita a su personal trimestralmente, así como otro 30% menciona que la empresa no cuenta con un período específico para realizar dichas capacitaciones.

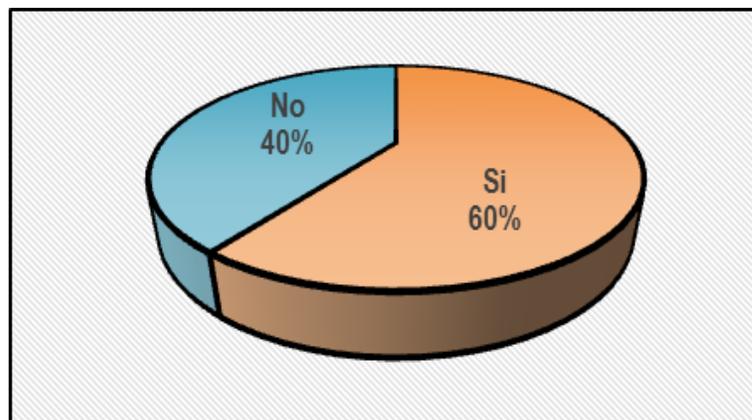
Pregunta 15. ¿Considera necesario el poseer un plan de auditoría interna para evaluar el proceso de selección y contratación del personal de seguridad privada?

Objetivo: Conocer las expectativas del auditor sobre el diseño del plan y la importancia que tiene en la evaluación de los procesos claves del negocio.

Tabla - 15. Porcentaje de poseer un plan de auditoría interna

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Gráfico - 15. Plan de auditoría interna



Análisis: Del 100% de los auditores internos encuestados solamente el 40% afirma que no es necesario el poseer un plan de auditoría interna para evaluar el proceso de selección y contratación del personal de seguridad privada.

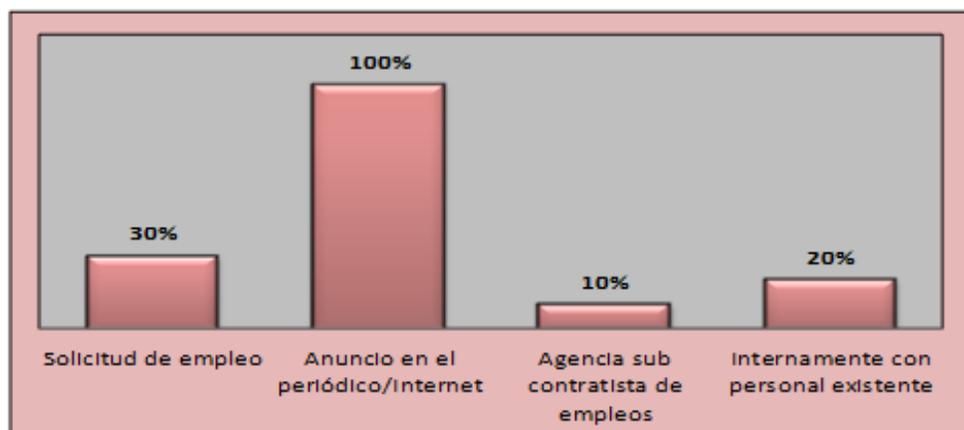
Pregunta 16. ¿Cuál es la forma de reclutamiento del personal operativo? (Puede marcar más de una opción)

Objetivo: Conocer la manera en que la empresa realiza inicia el proceso de reclutamiento del personal de seguridad.

Tabla - 16. Porcentaje de forma de reclutamiento del personal

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Solicitud de empleo	3	30%
Anuncio en el periódico/Internet	10	100%
Agencia sub contratista de empleos	1	10%
Internamente con personal existente	2	20%
Total de encuestados	10	

Gráfico - 16. Forma de reclutamiento del personal



Análisis: Un total de 10 auditores internos que representa el 100% de los encuestados afirma que la forma de reclutamiento utilizado por la administración es el anuncio en el periódico o el internet.

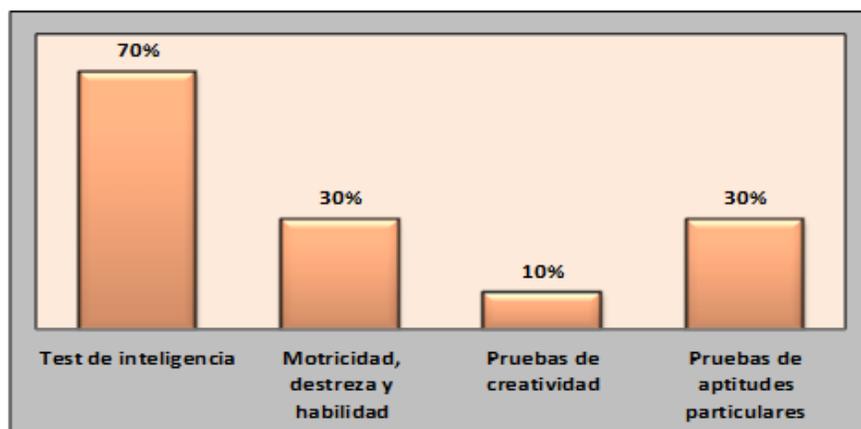
Pregunta 17. ¿Considera que la selección del agente de seguridad utilizado por la empresa se realiza con base a? (Puede marcar más de una opción)

Objetivo: Indagar sobre los criterios que la administración de recursos humanos utiliza al contratar un agente de seguridad.

Tabla - 17. Porcentaje de selección del agente de seguridad

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Test de inteligencia	7	70%
Motricidad, destreza y habilidad	3	30%
Pruebas de creatividad	1	10%
Pruebas de aptitudes particulares	3	30%
Total de encuestados	10	

Gráfico - 17. Selección del agente de seguridad



Análisis: Del total de los auditores internos encuestados 7 de ellos que representan el 70% considera que la selección del agente de seguridad utilizado por la empresa se realiza con base a test de inteligencia.

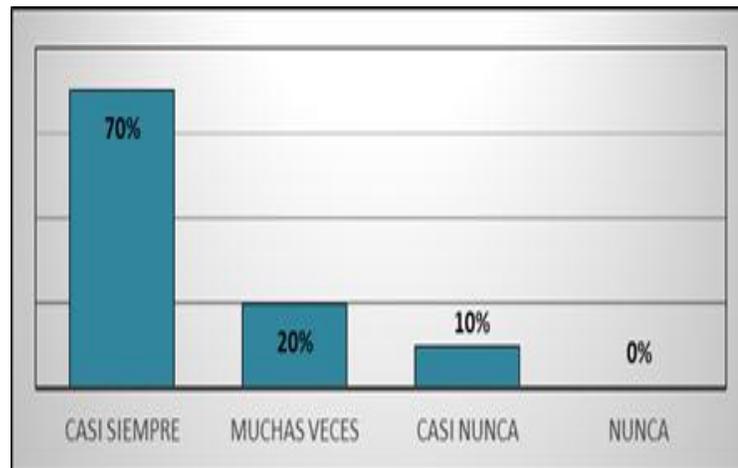
Pregunta 18. ¿Con cuanta frecuencia los clientes realizan reclamos por el mal accionar de los agentes de seguridad?

Objetivo: Conocer las la frecuencia de quejas por parte de los clientes sobre el accionad de los agentes de seguridad.

Tabla - 18. Porcentaje de mal accionar de los agentes de seguridad

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Casi siempre	7	70%
Muchas veces	2	20%
Casi nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Gráfico - 18. Mal accionar de los agentes de seguridad



Análisis: Del total de los encuestados el 70%, afirma que casi siempre la empresa de seguridad recibe reclamos de parte de los clientes por el mal accionar de los agentes de seguridad.

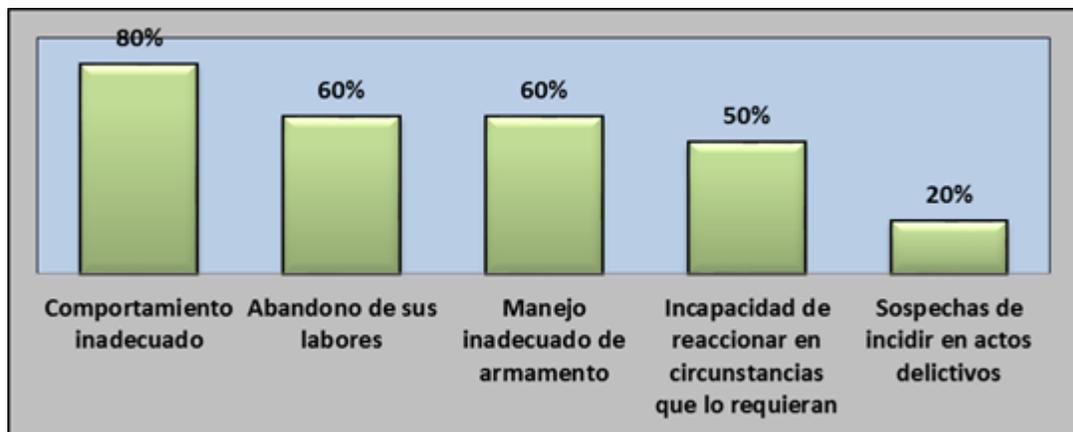
Pregunta 19. De los reclamos realizados por el cliente, ¿Cuál de las siguientes opciones resulta ser la más mencionada? (Puede marcar más de una opción)

Objetivo: Identificar la principal causa de quejas de los clientes, de la cual representa uno de los mayores riesgos del negocio.

Tabla - 19. Porcentaje de reclamos realizados por el cliente

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Comportamiento inadecuado	8	80%
Abandono de sus labores	6	60%
Manejo inadecuado de armamento	6	60%
Incapacidad de reaccionar en circunstancias que lo requieran	5	50%
Sospechas de incidir en actos delictivos	2	20%
Total de encuestados	10	

Gráfico - 19. Reclamos realizados por el cliente



Análisis: Un total de 8 auditores internos que representa el 80% de los encuestados afirma que el reclamo más frecuente que reciben las empresas de seguridad por el accionar de sus agentes es el comportamiento inadecuado

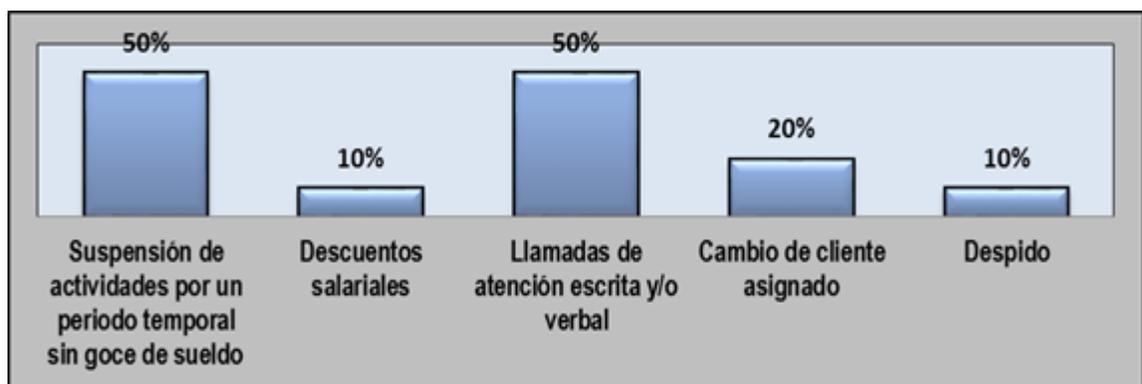
Pregunta 20. Cuando se reciben quejas o reclamos de clientes por el comportamiento de los agentes de seguridad, ¿Cuál es la medida a utilizar para corregirlos? (Puede marcar más de una opción)

Objetivo: Conocer los procesos sancionatorios aplicados internamente al personal operativo por faltas cometidas.

Tabla - 20. Porcentajes de quejas y reclamos de clientes

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Suspensión de actividades por un periodo temporal sin goce de sueldo	5	50%
Descuentos salariales	1	10%
Llamadas de atención escrita y/o verbal	5	50%
Cambio de cliente asignado	2	20%
Despido	1	10%
Total de encuestados	10	

Gráfico - 20. Quejas y reclamos de clientes



Análisis: Del total de los auditores internos encuestados el 50% afirma que la empresa toma como medida para corregir a los agentes la suspensión de actividades por un período temporal sin goce de sueldo, así como otro 50% menciona que las llamadas de atención.

MATRIZ DE RIESGO

Pregunta de cuestionario de control interno	Descripción de riesgo	Calificación				Comentarios
		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Evaluación del riesgo	Calificación	
RECLUTAMIENTO						
Políticas y procedimientos de reclutamiento						
¿Mantienen políticas para el proceso de reclutamiento de personal?	No se tienen definidas políticas para el proceso de reclutamiento de personal que operará como agente de seguridad	4	3	12	Alto	
Objetivos del proceso de reclutamiento						
¿Se establecen objetivos para el proceso reclutamiento del personal?	No se cuenta con objetivos a seguir para el reclutamiento de personal que labora como agente de seguridad.	4	3	12	Alto	
Perfiles de puestos						
¿Son consideradas las recomendaciones de agentes por parte de las jefaturas, supervisores y otro personal que labora en la empresa?	Son consideradas las recomendaciones por parte de las jefaturas y supervisores para el reclutamiento de agentes de seguridad privada.	4	4	16	Extremo	
¿Los perfiles del personal contratado son establecidos por la administración de la sociedad?	Los perfiles de agentes a contratar no son establecidos por la administración de la sociedad.	4	3	12	Alto	
Injerencia de altos puestos						
¿Si una persona recomendada por parte de jefaturas no reúne los	Los altos puestos influyen en la decisión de a quien contratar.	4	5	20	Extremo	

Pregunta de cuestionario de control interno	Descripción de riesgo	Calificación				Comentarios
		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Evaluación del riesgo	Calificación	
requisitos anteriormente mencionados, es descartado automáticamente del proceso?	El departamento de recursos humanos no posee el control total sobre las decisiones sobre el proceso de reclutamiento.	4	4	16	Extremo	
Técnicas de reclutamiento						
¿Ha dado buenos resultados el reclutamiento interno?	No se realiza estudio previo sobre que técnica de reclutamiento conviene mas	2	3	5	Moderado	
¿Ha dado buenos resultados el reclutamiento externo?	Altos costos en la técnica de reclutamiento externo	3	1	3	Bajo	
	No existe protocolo a seguir por cada técnica de reclutamiento.	2	1	2	Bajo	
Proceso de reclutamiento						
¿Se da a conocer el reglamento interno de trabajo y las normas internas de comportamiento al personal recién contratado?	En el proceso de reclutamiento no se da a conocer el reglamento interno de trabajo	2	4	8	Alto	
¿El departamento de operaciones posee un formulario de requisición de personal, al departamento de recursos humanos?	No existen requisición de personal operativo	4	1	4	Moderado	
¿Se puede mejorar la efectividad del proceso de reclutamiento a través de los reclamos de los clientes?	No son considerados los reclamos de clientes para la mejora del proceso de reclutamiento	3	3	9	Alto	
¿Los agentes de seguridad tienen la oportunidad de superarse profesionalmente dentro de la empresa?	No se promueven ascensos a nivel operativo	3	2	6	Moderado	

Pregunta de cuestionario de control interno	Descripción de riesgo	Calificación				Comentarios
		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Evaluación del riesgo	Calificación	
Personal encargado del reclutamiento						
¿Se realiza análisis de cual técnica de reclutamiento conviene más (reclutamiento interno y reclutamiento externo)	No poseen los conocimientos técnicos para determinar qué herramienta de reclutamiento otorgaría mejores resultados	3	2	6	Moderado	
¿Si una persona recomendada por parte de jefaturas no reúne los requisitos anteriormente mencionados, es descartado automáticamente del proceso?	Seden por la influencia de la alta gerencia para desviar el proceso de reclutamiento hacia una o unas personas específicas	4	5	20	Extremo	
SELECCIÓN						
Políticas y procedimientos de selección						
¿Existen políticas para la detección de eventos que pueden ocurrir con la selección del personal?	La empresa no cuenta con políticas ni procedimientos para el proceso de selección	4	2	8	Alto	
Objetivos del proceso de selección						
¿Se establecen objetivos para la selección del personal?	No se diseñan objetivos para el proceso de selección del personal operativo	4	3	12	Alto	
¿Se manifiesta en el proceso de selección los beneficios que se obtienen con el cumplimiento de objetivos?	No se manifiesta en el proceso de selección los beneficios que se obtienen con el cumplimiento de objetivos	2	3	6	moderado	

Pregunta de cuestionario de control interno	Descripción de riesgo	Calificación				Comentarios
		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Evaluación del riesgo	Calificación	
Personal encargado de la selección						
¿El personal de la empresa, conoce y tiene por escrito sobre cumplir el reglamento interno, manuales de procedimientos, políticas, que consideran los niveles esperados de comportamiento ético, moral y de cumplimiento?	No se le comunica al personal que ingresa el compromiso que este está asumiendo en relación a la práctica de valores	3	4	12	Extremo	
¿Al seleccionar un agente la decisión solamente la toma el personal de recursos humanos?	Existe negligencia, mala voluntad, para el desvío de la selección del personal para persona o personas en específico	2	4	8	Alto	
¿En el caso de renuncia de una agente de seguridad; se cuestiona el motivo de su renuncia?	No se indaga el motivo de renuncia de un agente de seguridad	3	2	6	Moderado	
¿Es obligación de la gerencia evaluar el actuar del personal que labora en el proceso de selección de personal?	No se capacita al personal encargado de la selección de personal.	3	3	9	Alto	
¿Los perfiles que se tienen para la selección de personal operativo son revisadas periódicamente ¿Con que frecuencia se evalúan los perfiles para contratación?	Los perfiles de puestos no son revisados de forma periódica	3	3	9	Alto	
Injerencia de autoridades						
¿Se tiene expedientes de aspirante a agentes de seguridad que no fueron	No se tienen expedientes de los agentes que fueron descartados del proceso de	4	2	8	Alto	

Pregunta de cuestionario de control interno	Descripción de riesgo	Calificación				Comentarios
		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Evaluación del riesgo	Calificación	
aceptados, documentándose el motivo por el cual no fueron seleccionados?	contratación					
¿El personal a seleccionarse posee todos los requisitos que exige el art 20 de la ley de servicios de seguridad privada?	Los agentes aspirantes no reúnen los requisitos legales como organizacionales para ser contratados.	3	3	9	Alto	
¿Al seleccionar un agente la decisión solamente la toma el personal de recursos humanos?	No es el departamento de recursos humanos quien selecciona al personal en base al perfil del agente solicitado.	3	3	9	Extremo	
¿El proceso e identificación y captación de la información son revisados constantemente? ¿Los sistemas de información internos sobre los agentes de seguridad son actualizados constantemente?	Las pruebas realizadas al agente de seguridad no son actualizadas al menos una vez al año	4	3	12	Alto	
CAPACITACIÓN DE PERSONAL						
Políticas y procedimientos para capacitación de personal						
¿Se les dan a conocer los derechos que como empleado tienen?	No existen políticas y procedimientos para la capacitación del personal operativo.	3	3	9	Alto	
Objetivos del proceso de capacitación						
¿Se tienen objetivos para capacitación del personal operativo?	No existen objetivos para el proceso de capacitación del personal operativo	4	2	8	Alto	

Pregunta de cuestionario de control interno	Descripción de riesgo	Calificación				Comentarios
		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Evaluación del riesgo	Calificación	
Plan de capacitación						
¿Se tienen programas que determinan factores que intervienen en la formación de una autoestima adecuada que inflencie la vida personal del agente de seguridad?	En los planes de capacitación no se incluye la enseñanza sobre la necesidad de la práctica de valores adoptados por la empresa	4	3	12	Alto	
¿Existe una programación para la realización de capacitación al personal operativo?	No se considera que las capacitaciones sea las más adecuadas para brindar un mejor servicio	2	5	10	Extremo	
¿Se capacita con base a reclamos efectuados a los clientes?	No se capacita en base reclamos más recurrentes de clientes	3	3	9	Alto	
¿Se busca continuamente personal nuevo para retirar al personal que no cumple con los objetivos?	No se reemplaza a personal que no ayuda al cumplimiento de los objetivos, generando pérdida de credibilidad ante los clientes	2	3	6	moderado	
¿Con que frecuencia se capacita al agente de seguridad?	Los períodos de capacitación para el personal operativo son demasiado largos.	3	3	9	Alto	
¿Se tienen programas que determinan factores que intervienen en la formación de una autoestima adecuada que inflencie la vida personal del agente de seguridad?	No se tienen programas que determinan factores que intervienen en la formación de una autoestima adecuada que inflencie la vida personal del agente de seguridad	4	2	8	Alto	
¿Los procesos de capacitación están supervisados por entes externos?	Los procesos de capacitación no están supervisados por entes externos	4	2	8	Alto	
Evaluación del agente de seguridad						
¿Se tienen programas que determinan factores que intervienen	El agente de seguridad no demuestra valores como honestidad, civismo,	3	5	15	Extremo	

Pregunta de cuestionario de control interno	Descripción de riesgo	Calificación				Comentarios
		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Evaluación del riesgo	Calificación	
en la formación de una autoestima adecuada que inflencie la vida personal del agente de seguridad?	amabilidad, respeto, solidaridad, entre otros, en el desempeño de sus funciones					
¿Con que frecuencia se capacita al agente de seguridad?	El período de evaluación del agente es demasiado largo	3	5	15	Extremo	
¿Los supervisores de agentes de seguridad mantienen un trato digno al agente de seguridad?	Los supervisores de agentes de seguridad no mantienen una relación de cordialidad entre ellos.	2	4	8	Alto	
¿El agente de seguridad conoce de las consecuencias jurídicas que causan al proceder incorrectamente?	El agente de seguridad conoce en parte sobre las disposiciones legales referentes a las armas y municiones que son parte de su equipo de trabajo en el desempeño de sus funciones de protección	3	3	9	Alto	
¿Se evalúan las consecuencias negativas del agente de seguridad cuándo este tiene actuaciones erróneas?	No se estudian las consecuencias negativas de los agentes de seguridad durante el desarrollo de sus labores.	3	4	12	Extremo	

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA

1. Declaración de cumplimiento de la norma internacional

Señores

Junta Directiva

Presente

Como parte de nuestros servicios de auditoría interna, les remitimos informe resultante de revisión enfocada a la evaluación general de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de los agentes de seguridad, en apego a las mejores prácticas establecidas por el IIA Global.

Las observaciones y recomendaciones presentadas en este informe son resultado de la auditoría efectuada en base a las mejores prácticas de control interno Coso ERM y de acuerdo a lo establecido en las Normas del Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Las mismas no van dirigidas a una persona en particular, sino más bien a la mejora permanente de sus procesos y estructura de control interno integral.

Agradecemos la cooperación mostrada por las personas involucradas. Tendremos mucho gusto en ampliar el contenido de este informe, si así lo estiman conveniente.

1. Objetivos de la auditoria

- General
- Específicos

2. Alcance de la auditoria

3. Resumen ejecutivo

Un breve resumen de los hallazgos determinados, las recomendaciones emitidas y los planes de acción a seguir

4. Hallazgos, recomendaciones y planes de acción.

SECURYTIS TOTALES S.A. DE C.V.				Facilidad de Implementación		
				Riesgo	Fácil	Difícil
Hallazgo # 1				Bajo		
				Medio		
				Alto		<input type="checkbox"/>
Tipo de hallazgo:	Control <input type="checkbox"/>	Cumplimiento <input type="checkbox"/>	Eficiencia <input type="checkbox"/>			
<u>Observación de Auditoria:</u>						
<u>Impacto / riesgo determinado por Auditoria:</u>						
<u>Recomendación(es) presentadas por Auditoria:</u>						
<u>Hallazgo Aceptado por la Administración:</u>		Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
<u>Comentario(s) de la Administración:</u>						

Plan de acción acordado entre Auditoría Interna y Administración:

--	--

Responsable de implementar plan de acción acordado :

--

Fecha de implementación de plan de acción acordado:

--