

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Definir las disposiciones que contribuyan a garantizar de manera razonable el cumplimiento del Sistema de Control Interno del Instituto Salvadoreño de Turismo.

II. BASE LEGAL

El presente Manual se emite de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU), emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de aplicación en todas las Áreas o Unidades Organizativas que conforman el Instituto Salvadoreño de Turismo.

IV. RESPONSABILIDAD:

Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva a través de los de las Áreas o Unidades Organizativas del Instituto Salvadoreño de Turismo:

- ✓ Divulgar el contenido de este Manual y sus correspondientes modificaciones, a todos los Empleados que realicen actividades referidos en el mismo.
- ✓ Revisar y proponer modificaciones a las autoridades del ISTU, sobre el contenido del Manual, con el objeto de mantenerlo debidamente actualizado.
- ✓ Apoyar los procesos de autoevaluación del sistema de control interno que se realicen a la Unidad Organizativa a su cargo.

V. POLÍTICAS:

1. POLÍTICA DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS

1.1. OBJETIVO

Definir las directrices, criterios y lineamientos que faciliten a los Jefes de las Unidades Organizativas apoyar o realizar el proceso de formulación de su Plan Anual de Trabajo o Plan Operativo Anual, tomando como base lo definido en el Plan Estratégico del ISTU, el cual deberá estar relacionado con lo contenido en el Programa o Plan de Gobierno; así como que permitan el control, seguimiento y cumplimiento de los objetivos, metas y actividades establecidas en el Plan Anual referido.

1.2. NORMAS

- 1.2.1. La Dirección Ejecutiva designará a la Unidad Organizativa que tendrá la responsabilidad de coordinar el proceso de formulación o actualización del Plan Estratégico del ISTU o podrá apoyarse en la contratación de Servicios Profesionales expresamente para esta actividad.
- 1.2.2. La Unidad Organizativa designada tendrá la función de proporcionar el apoyo y documentación básica para que cada una de las Unidades Organizativas del ISTU, elaboren, ejecuten y controlen la ejecución de sus Planes Anuales de Trabajo o Planes Operativos Anuales; así como las actualizaciones que éstos requieran dentro del ejercicio financiero fiscal, los cuales deben ser congruentes con el Plan Estratégico Institucional.
- 1.2.3. La Dirección Ejecutiva a través del Responsable de Planificación o de la Gestión Financiera, previo a la elaboración del presupuesto anual llevará a cabo el proceso de planeación para establecer objetivos y metas anuales que conformaran el Plan Anual de Trabajo. Dicho Plan deberá ser elaborado bajo un sistema participativo, con la colaboración de personal clave de la Unidad Organizativa involucrada.
- 1.2.4. El Jefe de cada Unidad Organizativa deberá definir en su Plan Anual de Trabajo los mecanismos, criterios, estrategias e indicadores para el seguimiento de las metas y la medición de los objetivos; las metas deben ser fácilmente cuantificables, realistas en cuanto a la capacidad de ejecutarlas en los

tiempos establecidos, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos, teniendo cuidado de no programar metas que dependen de la aprobación de otras instancias.

- 1.2.5. La Dirección Ejecutiva, aprobará antes del treinta y uno de diciembre de cada año, el Plan Anual de Trabajo, el cual contendrá los objetivos y metas de cada Unidad Organizativa, cuya copia deberá ser enviada a la Unidad de Auditoría Interna.
- 1.2.6. La Unidad de Auditoría Interna será la responsable de verificar el cumplimiento de objetivos y metas del Plan Anual de Trabajo y de generar los informes correspondientes.
- 1.2.7. El Jefe de cada Unidad Organizativa será responsable del seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas e informar dentro de los primeros cinco días hábiles después de finalizado el mes, a la Unidad Organizativa designada por la Dirección Ejecutiva, a excepción de los casos que las disposiciones legales definan un plazo diferente.
- 1.2.8. El Jefe de cada Unidad Organizativa, deberá tomar las acciones correctivas y justificaciones del caso, cuando los resultados reflejen desviaciones entre lo planificado y ejecutado e informar a la Dirección Ejecutiva
- 1.2.9. Cualquier modificación al Plan Anual de Trabajo debe realizarse oportunamente, debiendo justificar técnicamente y será sometido a la aprobación de la Dirección Ejecutiva.
- 1.2.10. La Unidad de Auditoría Interna será la responsable de verificar semestralmente el cumplimiento de objetivos y metas del Plan Anual de Trabajo e informar de los resultados a la Dirección Ejecutiva y a la Unidad Organizativa involucrada.

2. POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

2.1. OBJETIVO

Definir los criterios que regulen las diferentes fases de la administración del talento humano, que permita la conservación del mismo que reúna las competencias idóneas para el desempeño de su puesto de trabajo, de conformidad a las disposiciones legales y técnicas, deberes, derechos y responsabilidades del personal,

orientado al logro de los objetivos y metas del ISTU bajo un adecuado clima organizacional.

2.2. NORMAS GENERALES

2.2.1. La Unidad Organizativa designada para la Administración del Talento Humano, será la responsable:

2.2.1.1. Divulgar las disposiciones técnicas y legales relacionadas con la misma, a los responsables de las Unidades Organizativas correspondientes.

2.2.1.2. Propiciar la dotación, desarrollar y mantener al recurso humano que reúna las competencias idóneas para el desempeño de cada puesto de trabajo, identificando a éste como el capital más valioso de la organización.

2.2.1.3. Mantener los procesos de legalización, registro, control y resguardo de las acciones de personal.

2.2.1.4. Coordinar con el resto de Unidades Organizativas el desarrollo del proceso de dotación de personal, que permita contar con el talento humano que reúna las competencias (conocimientos, habilidades y aptitudes), en congruencia a los requisitos del perfil de cada puesto de trabajo.

2.2.2. El tamaño y distribución del Talento Humano de cada Unidad Organizativa, deberá estar acorde con el Plan Anual de Trabajo.

2.2.3. La Unidad Organizativa designada para la Administración del Talento Humano, coordinará el desarrollo de los procesos siguientes:

2.2.3.1. Reclutamiento y Selección.

2.2.3.2. Nombramiento y Contratación.

2.2.3.3. Inducción.

2.2.3.4. Desarrollo.

2.2.3.5. Rotación.

2.2.3.6. Administrativas y disciplinarias

2.2.4. La Unidad Organizativa responsable de la Administración del Talento Humano, dictará los lineamientos para la aplicación de los instrumentos técnicos que permitan evaluar el

desempeño de los Jefes y Empleados y el clima organizacional del ISTU.

2.3. NORMAS ESPECÍFICAS

A. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- 2.3.1. El ISTU contará con un banco de postulantes, conformado por las Hojas de Vida que se reciban.
- 2.3.2. Para todo proceso de reclutamiento se definen dos tipos de Convocatorias, Interna y Externa; siendo la primera como prioritaria. Las convocatorias serán públicas.
- 2.3.3. La dotación de personal dará inicio con la nota de solicitud aprobada por el Director Ejecutivo a las Unidades Organizativas que requieran la contratación o nombramiento de personal.
- 2.3.4. La Unidad responsable de la Administración del Talento Humano, posteriormente a la selección, proporcionará a la Dirección Ejecutiva o Unidad Organizativa un listado de candidatos que reúnen los requisitos de la(s) plaza(s) vacante(s), basado en pruebas de conocimiento, habilidades, aptitudes y experiencia. Estos candidatos serán convocados para el desarrollo del proceso de entrevista.
- 2.3.5. La Unidad responsable de la Administración del Talento Humano, será la responsable de solicitar exámenes médicos exigidos por la Ley, verificar las referencias personales y datos, experiencia, honestidad a efecto de comprobar la capacidad técnica y profesional, y que no exista impedimento legal o ético para el desempeño del cargo.
- 2.3.6. La Dirección Ejecutiva o Unidad Organizativa, según el caso, seleccionará la persona a contratar.
- 2.3.7. La Unidad responsable de la Administración del Talento Humano, será la responsable de comunicar al candidato que ha sido seleccionado y requerirle los documentos necesarios, para formalizar su contratación. En las promociones internas, podrá obviarse el requerimiento de exámenes médicos, verificación de referencias personales y entrevista preliminar.

B. NOMBRAMIENTO O CONTRATACION

- 2.3.8. La Unidad responsable de la Administración del Talento Humano, será la responsable de gestionar la obtención de las firmas de los contratos de servicios personales o de emitir el Acuerdo de Nombramiento correspondiente.
- 2.3.9. Podrán ser recontratados los Funcionarios y Empleados, siempre y cuando el récord en el ISTU, le amerite y sus servicios sigan siendo requeridos por el ISTU y no exista disposición legal que lo prohíba.

C. INDUCCIÓN

- 2.3.10. La Unidad responsable de la Administración del Talento Humano, será la responsable de efectuar la inducción al personal de nuevo ingreso, con el fin de proporcionarle la orientación y ubicación correspondiente, orientándole para el cumplimiento de sus deberes, derechos y obligaciones.

D. DESARROLLO

- 2.3.11. La Unidad responsable de la Administración del Talento Humano, diseñará la metodología para la detección de necesidades de capacitación, considerando las necesidades del perfil del puesto para la conformación del Plan de Capacitación del ISTU; así como de coordinar la ejecución, control y evaluación de la capacitación.
- 2.3.12. Cada Unidad Organizativa si el caso lo amerita podrá presentar a más tardar el último día hábil del mes de noviembre del año vigente, las necesidades de capacitación identificadas para que sean consideradas como un insumo básico para el Plan de Capacitación Institucional.

E. MOVILIDAD

- 2.3.13. Cada Unidad Organizativa podrán realizar la rotación interna de personal, en cada uno de los puestos de trabajo o por estrategia de trabajo, con el fin de atender necesidades que conlleven al logro de sus objetivos, lo cual lo hará del conocimiento de la Dirección Ejecutiva y de la

Unidad responsable de la Administración del Talento Humano.

- 2.3.14. El Jefe de cada Unidad Organizativa será responsable de definir la metodología para instruir previamente al personal involucrado en la rotación, con el objeto que ellos puedan desempeñarse con eficiencia en los nuevos cargos.

F. ACCIONES ADMINISTRATIVAS Y DISCIPLINARIAS

- 2.3.15. La Unidad responsable de la Administración del Talento Humano, será responsable de:

2.3.15.1. Mantener el expediente de cada Empleado actualizado, ordenado de forma cronológica y foliada.

2.3.15.2. Custodiar la documentación del expediente de los empleados del ISTU.

2.3.15.3. Velar y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a los empleados del ISTU; con el objeto de legalizar las acciones administrativas y disciplinarias correspondientes.

2.3.15.4. Divulgar a los Jefes de las Unidades Organizativas, la información y documentación relacionada con Recursos Humanos, con el propósito de promover el cumplimiento de la normativa.

- 2.3.16. La Unidad responsable de la Administración del Talento Humano, será responsable de actualizar la información relacionada de los empleados y de operar el Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRHI) o Sistema debidamente autorizado por la Autoridad competente.

3. POLÍTICA DE HIGIENE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

3.1. OBJETIVO

Establecer los criterios que faciliten identificar las condiciones inseguras de trabajo, para eliminar o minimizar los riesgos laborales,

a fin de contribuir a la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

3.2. NORMAS

- 3.2.1. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán impulsar y coordinar las actividades que garanticen la divulgación de las disposiciones legales y técnicas vigentes sobre Seguridad y Salud Ocupacional y velar por el cumplimiento de las mismas.
- 3.2.2. Las Autoridades del ISTU, deberán impulsar la creación y funcionamiento del Comité, Subcomités o Brigadas de Seguridad y Salud Ocupacional del ISTU; y a los Empleados, cuando se les requiera, en la integración de los mismos.
- 3.2.3. El Comité, Subcomités o Brigadas de Seguridad y Salud Ocupacional del ISTU, deberán ejecutar campañas preventivas, así como llevar un registro o control de los accidentes de trabajo, identificando los riesgos de mayor impacto.
- 3.2.4. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán identificar y adoptar medidas preventivas para proteger la vida, integridad física y la salud de sus Empleados en la ejecución de los procesos de trabajo; inclusive las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales.
- 3.2.5. Corresponde a la Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas y Empleados cumplir con las Disposiciones legales y técnicas, y procedimientos relacionados con la Seguridad y Salud Ocupacional.
- 3.2.6. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, conscientes de la importancia de la Seguridad y Salud ocupacional, podrán desarrollar con personal interno o con el apoyo de organismos externos, eventos de entrenamiento para los Empleados que contribuyan a la ejecución de las actividades o tareas de manera segura.

4. POLÍTICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

4.1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la ejecución de la gestión administrativa y financiera, de conformidad a lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISTU.

4.2. NORMAS

A. AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE OPERACIONES

- 4.2.1. La Junta Directiva, Presidente y el Director Ejecutivo delegarán, mediante los instrumentos legales y administrativos, la autoridad necesaria a los niveles jerárquicos establecidos asignándoles competencia para tomar decisiones en los procesos de operación y que puedan cumplir con las funciones encomendadas. El que delega autoridad asume la responsabilidad por la consecución de las acciones delegadas, excepto que exista una disposición legal que exprese lo contrario.
- 4.2.2. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán asegurarse que en el manual de organización se establezcan en forma clara el detalle de las funciones en cada cargo y las responsabilidades de los Empleados que los desempeñan.
- 4.2.3. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deben incorporar en los procedimientos de cada Unidad Organizativa, las actividades de autorización, registro y control oportuno de las operaciones.
- 4.2.4. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán separar las funciones de las Unidades Organizativas y las de sus Empleados, de manera que exista independencia y separación entre las funciones incompatibles, como son las de autorización, ejecución, registro, custodia y control.
- 4.2.5. Los gastos, previos a su realización, deberán ser autorizados por Funcionario competente y deberán ser sometidos a la verificación en cuanto a la pertinencia,

legalidad, veracidad y conformidad con el presupuesto del ISTU.

- 4.2.6. La transferencia de fondos y otros valores ya sea interna o externa, entre entidades o con el sistema financiero, podrá hacerse por medios manuales o electrónicos; los responsables de éstas deberán asegurarse de que dichas operaciones estén debidamente soportadas de conformidad a la normativa legal y técnica correspondiente.
- 4.2.7. La aprobación, autorización y refrenda de cheques, abonos a cuenta y pagos electrónicos, los Funcionarios y Empleados que ejerzan dichas funciones deberán verificar la pertinencia, veracidad y legalidad de la documentación que respalda el pago. No deberá firmarse cheques en blanco, los cuales contendrán la respectiva protección mediante máquina o cualquier otro sistema. Para el caso que se anulen cheques o notas de autorización de abono, se les estampará el sello correspondiente y archivarse en su respectivo orden.
- 4.2.8. La emisión de cheques deberá contar con dos firmas autorizadas en forma mancomunada, para lo cual el Presidente y Director Ejecutivo acreditarán por escrito ante los bancos depositarios, a los refrendarios titulares y suplentes autorizados para el movimiento de fondos. Los refrendarios de cuentas bancarias, no deberán ejercer funciones en el área financiera y administrativa que participa en el registro de gastos autorizados. Los casos especiales están regulados por las leyes y reglamentos respectivos.

B. USO Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

- 4.2.9. La custodia y control de la documentación y registros será responsabilidad de la persona a quien se ha asignado dicha función, quién al cesar en sus funciones deberá entregar por medio de acta u otro documento el inventario de los mismos.
- 4.2.10. Las operaciones que den origen a un registro contable, deberá asegurarse que cuente con la documentación de soporte; evitando su deterioro, tachaduras, borrones o enmiendas que no estén salvadas y debidamente autorizadas. Dicha documentación debe ser archivada siguiendo un orden lógico, de fácil acceso, proporcionando

la seguridad necesaria que la proteja de riesgos, tales como: deterioro, robo o cualquier siniestro.

- 4.2.11. Para el registro de las inversiones financieras deberá asegurarse que la documentación de soporte contenga características tales como: clase, valor, rendimiento, fechas de referencia y vencimientos; y cualquier otro aspecto que permita obtener información suficiente sobre la transacción.
- 4.2.12. El Jefe de la Unidad Organizativa correspondiente deberán asegurarse que se ejerza un control que permita conocer las fechas de vencimiento de los derechos y obligaciones, con el objeto que su recuperación o cancelación se efectúe de forma oportuna y lograr una disponibilidad inmediata de los recursos, así como evitar el pago de multas o intereses.

C. CONTROL DE DISPONIBILIDADES

- 4.2.13. Los responsables de la percepción de ingresos en efectivo, cheques u otros medios de pagos, deberán depositarlos en la cuenta bancaria de la entidad, conforme el procedimiento definido para tal fin, en la fecha establecida por la Dirección Ejecutiva o en contratos suscritos para su recolección.
- 4.2.14. Los títulos valores u otros documentos que evidencien la propiedad de inversiones financieras, deben ser custodiados por la Tesorería Institucional; para lo cual se establecerán salvaguardas físicas sobre los documentos.
- 4.2.15. La Dirección Ejecutiva y los Jefes de las Unidades Organizativas podrán autorizar la práctica de arquezos sin previo aviso sobre la totalidad de fondos que se manejen. Los arquezos deben ser practicados por Empleados independientes de quienes tienen la responsabilidad de custodia, manejo o registro de los fondos y por la Unidad de Auditoría Interna. Se dejará constancia escrita y firmada por las personas que participan en los arquezos.
- 4.2.16. Podrán crearse fondos circulantes de monto fijo para atender obligaciones de menor cuantía o de carácter urgente, de conformidad a lo establecido en la normativa técnica y legal correspondiente.

D. CONTROL DE ACTIVOS FIJOS

- 4.2.17. El ISTU podrá definir, adoptar o adquirir un Sistema para el Control de Activos Fijos, que permita llevar el registro, modificaciones y descargo de los activos fijos, el cual incluirá los bienes muebles, inmuebles e intangibles. Dicho Sistema deberá facilitar la codificación e identificación de su naturaleza, ubicación, fecha y costo de adquisición, depreciación, revalúo y amortización, según corresponda, con el propósito de contar con información actualizada que permita la toma de decisiones para su reposición, utilización, reparación, mantenimiento o descargo.
- 4.2.18. El Sistema de Activos Fijos, deberá contar con manuales, formatos u otros documentos estandarizados que se requieran para el manejo de los bienes propiedad del ISTU.
- 4.2.19. La Dirección Ejecutiva a través de la Unidad Organizativa correspondiente velará porque todos los activos estén debidamente asegurados, considerando el costo-beneficio.
- 4.2.20. La Unidad Organizativa responsable del manejo del Área Legal, será responsable que los bienes inmuebles propiedad del ISTU, estén documentados en Escrituras Públicas, que amparen su propiedad e inscripción en el Registro correspondiente según indica la ley.
- 4.2.21. La Unidad Organizativa responsable del control de Activo Fijo, será responsable de la custodia de las Escrituras Públicas que amparan la propiedad de los bienes inmuebles, y la custodia del resto de documentos relacionados será responsabilidad del Área Jurídica.
- 4.2.22. Los Jefes de las Unidades Organizativas, velarán porque la baja o descargo de inventarios, activos fijos, especies valoradas y otros, se efectúe de manera oportuna después que se determine que no son de utilidad para los fines del ISTU.
- 4.2.23. La Junta Directiva, Presidente y Dirección Ejecutiva, podrá realizar el proceso respectivo que permita que los bienes dados de baja o descargados puedan subastarse, donarse, permutarse, destruirse o someterse a cualquier acción que disponga el ISTU. Estas acciones deberán estar debidamente documentadas y apegadas a las disposiciones

reglamentarias, asimismo autorizadas por la máxima autoridad.

- 4.2.24. El uso de los vehículos propiedad del ISTU se registrará por medio de las Disposiciones legales correspondientes.

E. CONTROL DE INVERSIONES EN EXISTENCIAS

- 4.2.25. El ISTU podrá definir, adoptar o adquirir un Sistema para el Control de las Existencias, que permita llevar el registro de los cargos, descargos y mermas de las existencias en inventarios e identificar la clase de artículo, cantidad existente, las entradas y salidas, el precio unitario y el precio total.

- 4.2.26. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán establecer medidas de seguridad que protejan los bienes almacenados contra eventuales riesgos y siniestros.

- 4.2.27. Los Jefes de las Unidades Organizativas, según corresponda, velarán porque se proporcione de manera oportuna, el consumo mensual de los bienes que forman parte de las existencias en Almacén, debiendo detallar, entre otros datos, la clase de artículo, cantidad consumida, valor unitario y el valor total, a fin de efectuar de manera oportuna los registros contables correspondientes.

F. CONCILIACIÓN PERIÓDICA DE REGISTROS

- 4.2.28. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, velarán porque se realicen al menos cada dos años, verificaciones físicas periódicas de inventarios, activos fijos y valores, por parte de Empleados independientes de su custodia y registro; en caso de variaciones, se realizarán las investigaciones correspondientes, reportarse los resultados y efectuar los ajustes, si son aprobados por la autoridad competente, o en su caso, determinar las responsabilidades conforme a la ley.

- 4.2.29. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán asegurarse que se realicen verificaciones y conciliaciones periódicas de los

registros, contra los documentos fuentes respectivos, para determinar la exactitud y pertinencia de éstos, y enmendar cualquier error u omisión que se haya cometido en el procesamiento de los datos.

- 4.2.30. Las conciliaciones bancarias se efectuarán, dentro de los ocho días hábiles a partir de la recepción del estado de cuenta, en el mes subsiguiente, de tal manera que permita detectar aplicaciones indebidas o inconsistencia en los registros. Las Conciliaciones serán elaboradas, autorizadas por Empleados independientes de la custodia, manejo de fondos y del registro contable de los mismos, haciéndola del conocimiento del Funcionario competente.

G. GARANTÍAS

- 4.2.31. El Presidente y la Dirección Ejecutiva, a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán velar porque los Funcionarios y Empleados encargados de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores propiedad del ISTU, rindan a favor del mismo las garantías que procedan, de conformidad con las disposiciones legales y técnicas vigentes.
- 4.2.32. Los Jefes de las Unidades Organizativas deberán informar por escrito a la Dirección Ejecutiva o Unidad Responsable, las altas, bajas o cambios referentes al personal que rinde fianza. En los casos de altas y cambios se deberá informar al menos cinco días hábiles antes de que éstos ocurran; ya que sin el cumplimiento de esta obligación no se dará posesión del cargo.

5. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

5.1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que regulen la entrega de información, para que ésta sea comunicada a los usuarios internos y externos que la necesiten o requieran en la forma, contenido y plazo respectivos.

5.2. NORMAS

A. COMUNICACIÓN INTERNA

- 5.2.1. La Junta Directiva, Presidente y Dirección Ejecutiva, a través de los Jefes de las Unidades Organizativas son responsables de comunicar y retroalimentar al personal bajo su cargo, utilizando terminología clara y uniforme sobre las atribuciones, funciones y responsabilidades; así como de los objetivos y metas, que le han sido asignados, los servicios que presta la Unidad Organizativa a la cual pertenecen; así como las disposiciones legales y técnicas aplicables.
- 5.2.2. La Junta Directiva, Presidente y Dirección Ejecutiva, a través de los Jefes de las Unidades Organizativas y Empleados del ISTU están obligados a mantenerse informados sobre los servicios relativos a su puesto de trabajo, haciendo uso de los canales oficiales definidos para tal fin.
- 5.2.3. La Junta Directiva, Presidente y Dirección Ejecutiva, a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, quedan responsables de comunicar previamente a la Unidad responsable de las Comunicaciones del ISTU, de toda creación, cambio de nombre o reubicación física de las Unidades Organizativas, con el propósito que se realicen de manera oportuna y por los canales correspondientes las modificaciones que implique, tales como: señalización, guía telefónica y comunicación a usuarios externos.

B. COMUNICACIÓN EXTERNA

- 5.2.4. La Dirección Ejecutiva designara a la Unidad Organizativa responsable de las Comunicaciones del ISTU, quién será la que canalice la información hacia los medios de comunicación.
- 5.2.5. La Junta Directiva, Presidente, Dirección Ejecutiva, autorizarán la asignación de voceros en coordinación con la Unidad responsable de las Comunicaciones, para difundir cualquier información. Los voceros asignados podrán recibir asesoría comunicacional antes de la entrevista a fin de garantizar una buena imagen.
- 5.2.6. Los Jefes de Unidades Organizativas, que reciban requerimientos de periodistas o medios de comunicación deberán trasladarlos a la Unidad Organizativa responsable de las Comunicaciones del ISTU.

- 5.2.7. La Dirección Ejecutiva y los Jefes de las Unidades Organizativas deben establecer un mecanismo que garantice dar seguimiento de forma transparente a las quejas y denuncias presentadas por los usuarios, así como la atención oportuna de las mismas.
- 5.2.8. La Dirección Ejecutiva designara a la Unidad Organizativa responsable de actualizar las publicaciones de la página Web o Portal Electrónico del ISTU, con la información que las diferentes Unidades Organizativas quedan obligadas a proporcionar.

6. POLÍTICA DE MANEJO DE RIESGOS

6.1. OBJETIVO

Establecer los criterios que sirvan de guía para la prevención y gestión de riesgos, cumplir con lo establecido en la misión, visión, objetivos y metas del ISTU.

6.2. NORMAS

- 6.2.1. La Junta Directiva, Presidente y Dirección Ejecutiva, a través de los Jefes de las Unidades Organizativas y Empleados, identificarán los riesgos relevantes asociados al logro de sus objetivos, que permitan elaborar un Plan de Continuidad del Negocio, el cual podrá ser revisado por lo menos una vez al año.
- 6.2.2. La Junta Directiva, Presidente, Dirección Ejecutiva, a través de los Jefes de las Unidades Organizativas y Empleados, deberán definir la metodología a utilizar para la valorización de riesgos.
- 6.2.3. La Junta Directiva, Presidente, Dirección Ejecutiva, a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán impulsar acciones que permitan sensibilizar al personal bajo su responsabilidad sobre la importancia de valorizar los riesgos, de implantar acciones para minimizarlos y ejercer el seguimiento de éstos.

- 6.2.4. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, divulgarán entre el personal a su cargo el respectivo Plan de Continuidad del Negocio, con el propósito que conozcan las acciones a realizar, en caso que sucedan eventos que puedan afectar el cumplimiento de los Objetivos.

7. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

7.1. OBJETIVO

Definir lineamientos que garanticen un nivel de riesgo aceptable ante amenazas a la seguridad de la información.

7.2. NORMAS

- 7.2.1. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, deberán mantener controles respecto al personal, relacionados a su acto contractual, formación, respuesta a incidentes y desarrollo de sus actividades laborales en cuanto a seguridad de la información.
- 7.2.2. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, velarán por que existan controles adecuados para asegurar tanto el entorno como los equipos que alberguen información crítica del ISTU; así como controlar el acceso a la información.
- 7.2.3. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, mantendrán los requisitos y controles necesarios de seguridad relativos al desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos.

8. POLÍTICA DE AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

8.1. OBJETIVO

Definir lineamientos que deberán atender los Jefes de las Unidades Organizativas, para realizar la Autoevaluación que garantice el cumplimiento de los componentes del Sistema de Control Interno.

8.2. NORMAS

- 8.2.1. La Dirección Ejecutiva designará a la Unidad, Comité o personas que tendrán la responsabilidad de preparar el “Cuestionario Básico para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno” y el “Modelo de Informe”. Asimismo, se podrá contratar asesoría técnica correspondiente, por medio de Servicios Profesionales de Consultoría.
- 8.2.2. La autoevaluación del sistema de control interno será enfocada a evaluar prioritariamente las actividades más significativas y con un alto nivel de riesgo; sin descuidar las que se consideren de menor importancia.
- 8.2.3. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas serán responsables de coordinar o ejecutar la autoevaluación del sistema de control interno del ISTU, la cual se realizará al menos una vez al año.
- 8.2.4. El personal designado para efectuar la autoevaluación deberá contar con conocimientos de las actividades del ISTU y de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas; y podrán agregar o eliminar preguntas al cuestionario básico.
- 8.2.5. Los evaluadores presentarán a la Dirección Ejecutiva, un Informe escrito comunicando el resultado obtenido en la autoevaluación; el cual podrá contener las acciones o compromisos a realizar para mejorar su sistema de control interno.
- 8.2.6. La Dirección Ejecutiva a través de los Jefes de las Unidades Organizativas, son responsables de darle seguimiento a los compromisos adquiridos para mejorar y fortalecer el sistema de control interno.
- 8.2.7. El personal operativo es responsable de darle cumplimiento a los controles establecidos en el desempeño de su trabajo, evaluando su efectividad y para el caso que exista

debilidades comunicarlas a la Jefatura inmediata o Dirección Ejecutiva, según el caso.

VI. CASOS EXCEPCIONALES

Los casos no previstos en el contenido de este Documento, serán resueltos por el Presidente o Dirección Ejecutiva, según el caso.

VII. VIGENCIA

El presente Manual entra en vigencia a partir del 24 de julio de 2020, según Acta de Junta Directiva 15/2020 de fecha 24 de Julio de 2020.