

DECRETO No. 18

EL ORGANISMO DE DIRECCIÓN DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA,

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante Decreto No. 01, de fecha 16 de enero de 2018, publicado en el Diario Oficial No. 34, Tomo No. 418, de fecha 19 de febrero de 2018, la Corte de Cuentas de la República, emitió el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno (NTCI).
- II. Que el referido Reglamento se elaboró de conformidad al Marco Integrado de Control Interno COSO III, emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway (conocido como COSO, por sus siglas en inglés).
- III. Que según el Art. 62 del referido Decreto, cada institución pública elaborará un Proyecto de Normas Técnicas de Control Interno Específicas (NTCIE), según las necesidades, naturaleza y características particulares; el Art. 63, regula que dicho proyecto deberá ser remitido a la Corte de Cuentas de la República para su revisión, aprobación y publicación en el Diario Oficial.

POR TANTO:

En uso de sus facultades conferidas por el artículo 195, atribución 6ª, de la Constitución de la República de El Salvador y artículo 5, numeral 2, literal a), de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

DECRETA el siguiente Reglamento que contiene:

LAS NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES (SIGET)

CAPÍTULO PRELIMINAR

Ámbito de aplicación

Art. 1.- Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas, de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), que en lo sucesivo podrán denominarse "NTCIE", constituyen el marco básico aplicable con carácter obligatorio a la Junta de Directores, Superintendente, gerentes, jefes y demás empleados de la Superintendencia, para regular el Sistema de Control Interno.

Responsables del Sistema de Control Interno

Art. 2.- La responsabilidad por el diseño, implantación, evaluación y actualización del Sistema de Control Interno, corresponde a la Junta de Directores, Superintendente, gerentes y jefes. Los demás servidores realizarán las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

Definición del Sistema de Control Interno

Art. 3.- El Sistema de Control Interno de la SIGET es el conjunto de procesos continuos e interrelacionados determinados por la Junta de Directores, Superintendente, gerentes, jefes y demás empleados, diseñados para el control de las operaciones a su cargo, a fin de proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales. El control interno puede ser ejercido de manera previa, concurrente y posterior.

Objetivos del Sistema de Control Interno

Art. 4.- Los objetivos del Sistema de Control Interno de la SIGET son los siguientes:

- a) Lograr eficiencia, efectividad, eficacia y transparencia en las operaciones.
- b) Garantizar la confiabilidad, pertinencia y oportunidad de la información.
- c) Cumplir con las leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.

Componentes del Sistema de Control Interno

Art. 5.- Los componentes del Sistema de Control Interno, son los siguientes: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión, los cuales se desarrollarán e implementarán a través de los principios siguientes:

a. Entorno de control

Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollará el control interno.

Principios:

1. Compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. Supervisión del Sistema de Control Interno.
3. Estructura, líneas de reporte o de comunicación, autoridad y responsabilidad.
4. Compromiso con la competencia del talento humano.
5. Cumplimiento de responsabilidades.

b. Evaluación de riesgos

Es un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos; considerando los niveles de aceptación o tolerancia establecidos por la SIGET.

Principios:

1. Establecimiento o identificación de objetivos institucionales.
2. Identificación y análisis de los riesgos para el logro de objetivos.
3. Evaluación del riesgo de fraude.
4. Identificación, análisis y evaluación de cambios que impactan el Sistema de Control Interno.

c. Actividades de control

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la administración, para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Principios:

1. Selección y desarrollo de actividades de control.
2. Selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología.
3. Emisión de políticas y procedimientos de control interno.

d. Información y comunicación

La información permite a la SIGET llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y documentar el logro de sus objetivos. La Administración necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

La comunicación es el proceso continuo de identificar, obtener, procesar y compartir información.

Principios:

1. Información relevante y de calidad.
2. Comunicación interna.
3. Comunicación externa.

e. Actividades de supervisión

Constituyen las evaluaciones continuas e independientes, realizadas para determinar si los componentes del Sistema de Control Interno, incluidos los controles para verificar el cumplimiento de los principios de cada componente, están presentes y funcionando adecuadamente.

Principios:

1. Evaluaciones continuas e independientes del Sistema de Control Interno.
2. Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno.

Seguridad razonable

Art. 6.- El Sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable, para el cumplimiento de los objetivos de la SIGET.

CAPÍTULO I ENTORNO DE CONTROL

Entorno de control

Art. 7.- Es el ambiente donde se desarrollan las actividades y está influenciado por factores internos y externos, tales como: antecedentes de la SIGET, principios y valores, leyes y regulaciones aplicables.

Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno, para el cumplimiento de sus objetivos, constituyendo la base para el funcionamiento de los demás componentes.

Principio 1: Compromiso con la integridad y los valores éticos

Compromiso con los principios y valores éticos

Art. 8.- La Junta de Directores, Superintendente, gerentes, jefes y demás empleados, en todos los niveles y dependencias de la SIGET, demostrarán a través de sus actuaciones y conducta, la sujeción a la integridad y los valores éticos, para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

Estándares de conducta

Art. 9.- Los estándares de conducta y valores éticos están definidos en el Reglamento Interno de Trabajo de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), aprobado por el Ministerio de Trabajo y divulgado a todos los empleados de la Institución, para su cumplimiento en el desarrollo de sus funciones.

Seguimiento a desviaciones

Art. 10.- El Superintendente, gerentes y jefes, deberán atender y decidir de manera oportuna sobre las desviaciones a los estándares de conducta, aplicando acciones preventivas, correctivas o sancionatorias, según lo establece el Reglamento Interno de Trabajo y la Normativa legal aplicable.

Principio 2: Supervisión del Sistema de Control Interno

Establecimiento de la responsabilidad en la supervisión

Art. 11.- La responsabilidad de supervisión del Sistema de Control Interno recae en el Superintendente, gerentes y jefaturas, a fin de que sea suficiente y adecuado a la naturaleza y complejidad de SIGET.

Supervisión y evaluación del Sistema de Control Interno

Art. 12.- El Superintendente a través de cada Gerente y Jefatura, evaluará periódicamente el marco normativo en el que se sustenta el Sistema, revisando y actualizando los manuales, políticas y procedimientos que regulan los procesos administrativos, financieros y operativos, para asegurarse que contribuyan al logro de los objetivos institucionales; caso contrario, efectuará las actualizaciones correspondientes.

Art. 13.- El Superintendente a través de los gerentes y jefes, tiene la atribución de supervisar la efectividad de los componentes del Sistema de Control Interno, implementado por la SIGET.

Principio 3: Estructura organizativa, líneas de reporte o de comunicación, autoridad y responsabilidad

Estructura organizativa

Art. 14.- La SIGET posee una estructura organizativa, debidamente aprobada para cumplir con los fines y objetivos.

Establecimiento de funciones y competencias

Art. 15.- La SIGET cuenta con un Manual de Organización, el cual contiene las funciones, perfiles y competencias exigidas para el desempeño de cada puesto de trabajo, a efecto de facilitar la supervisión y flujo de información.

Autoridad y responsabilidad

Art. 16.- El Superintendente delegará autoridad por medio de Acuerdos y definirá responsabilidades y segregación de funciones a través del Manual de Organización.

Principio 4: Compromiso con la competencia del talento humano

Establecimiento de políticas y prácticas

Art. 17.- El Superintendente, los gerentes y jefes deben promover y coordinar acciones que conduzcan a que el personal posea y mantenga el nivel de competencia que les permita llevar a cabo los deberes asignados. La SIGET por medio del Departamento del Talento Humano, administrará los procedimientos de elaboración del Programa Anual de Capacitación y el de Detección de Necesidades de Capacitación.

Evaluación de competencias

Art. 18.- El Superintendente a través de los gerentes y jefes, evaluarán la competencia del talento humano, mediante la aplicación del Manual de Evaluación del Desempeño y tomará las acciones necesarias para corregir las desviaciones, según los resultados obtenidos.

Desarrollo profesional

Art. 19.- La SIGET a través del Departamento del Talento Humano, facilitará la capacitación necesaria para desarrollar y retener personal suficiente y competente, para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

Planes de contingencias

Art. 20.- El Superintendente a través de los gerentes y jefes de unidades y en coordinación con la Unidad de Planificación, realizará planes de contingencias para que las acciones de los servidores públicos afecten lo menos posible la consecución de los objetivos.

Principio 5: Cumplimiento de responsabilidades

Responsabilidad sobre el control interno

Art. 21.- El Superintendente a través de los gerentes y jefes de unidades, designarán por escrito las responsabilidades de control interno al talento humano idóneo y con las competencias suficientes en los diferentes niveles de la estructura organizativa, para lograr la consecución de los objetivos.

El Superintendente como responsable del diseño, implementación y aplicación del control interno, deberá efectuar a través de los gerentes y jefes una evaluación continua y periódica; de por lo menos una vez al año, del cumplimiento de la responsabilidad asignada a nivel de toda la estructura, considerando los riesgos que enfrenta para la consecución de los objetivos.

Incentivos

Art. 22.- El Superintendente a través del Departamento del Talento Humano, establecerá en todos los niveles de SIGET los incentivos apropiados y factibles para el talento humano, que contribuya a mejorar el desempeño e imagen institucional.

Evaluación del desempeño

Art. 23.- El Superintendente a través del Departamento del Talento Humano y en coordinación con todas las gerencias y unidades, realizará una evaluación del desempeño al talento humano en forma sistemática y continua; por lo menos una vez al año, a fin de medir el cumplimiento de las funciones y actividades programadas para el logro de los objetivos.

Los resultados de las evaluaciones del desempeño, serán del conocimiento del Superintendente y permitirán la toma de acciones para fortalecer las capacidades del talento humano o ejercer medidas disciplinarias.

CAPÍTULO II EVALUACIÓN DE RIESGOS

Evaluación de riesgos

Art. 24.- Es un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos; considerando los niveles de aceptación o tolerancia, establecidos por SIGET.

Principio 6: Establecimiento de objetivos institucionales

Objetivos institucionales

Art. 25.- El Superintendente a través de los gerentes y jefes de Unidad y en coordinación con la Unidad de Planificación, han definido los objetivos institucionales con suficiente claridad en los diferentes niveles de la estructura organizativa, tomando en cuenta su naturaleza, oportunidad, la normativa aplicable y riesgos relacionados, los que deberán ser consistentes con la misión y visión institucional.

Para determinar si los objetivos son pertinentes, se han considerado al menos los siguientes aspectos:

- a. Alineación de los objetivos establecidos con las prioridades estratégicas.
- b. Determinación de la tolerancia para cada nivel de riesgo asociado con los objetivos.
- c. Armonización de los objetivos establecidos con la normativa aplicable.
- d. Establecimiento de los objetivos en términos específicos, medibles, observables, realizables y relevantes.
- e. Objetivos relacionados con los diferentes niveles de la organización.

Objetivos estratégicos

Art. 26.- El Superintendente a través los gerentes y jefes de Unidad y en coordinación con la Unidad de Planificación, han definido las directrices generales contenidas en el Plan Estratégico de la SIGET, basados en la misión, visión y valores que condicionan las acciones que se llevarán a cabo para la mejora de las actividades y el desempeño institucional, los que generalmente se diseñan para un plazo de cinco años.

Objetivos operacionales

Art. 27.- El Superintendente a través los gerentes y jefes de Unidad y en coordinación con la Unidad de Planificación, con base en el Reglamento Interno de Trabajo, elaborarán el Plan Anual Operativo, el cual contendrá las metas y actividades de cada unidad organizativa para el ejercicio fiscal.

Principio 7: Identificación y análisis de los riesgos para el logro de objetivos

Riesgos

Art. 28.- Los riesgos constituyen la probabilidad de ocurrencia de hechos internos o externos, que pueden impedir el logro de los objetivos institucionales; por lo que, la administración deberá identificarlos y analizarlos, para establecer mecanismos efectivos que permitan enfrentarlos, a fin de mitigar su impacto.

Gestión de riesgos

Art. 29.- Los riesgos se gestionan considerando los aspectos siguientes:

- a. Identificación del riesgo.
- b. Análisis del riesgo.
- c. Determinación e implementación de acciones para mitigar su impacto.

Identificación de riesgos

Art. 30.- El proceso de identificación de riesgos es integral, en el que se consideran las interacciones significativas de recursos, servicios e información.

Los riesgos pueden ser generados internamente y por el entorno próximo y remoto de la entidad.

Los riesgos internos que podrían afectar a la Institución, se pueden generar en áreas como:

- a. Infraestructura.
- b. Estructura organizativa.
- c. Talento humano.
- d. Acceso y uso de bienes.
- e. Tecnologías de información y comunicación.
- f. Financiero.

Los riesgos externos pueden ser:

- a. Presupuestarios.
- b. Medio ambientales.
- c. Regulatorios.
- d. Globales o regionales.
- e. Políticos y sociales.
- f. Tecnológicos.

Análisis de riesgos

Art. 31.- El Superintendente por medio de los gerentes y jefes y en coordinación con la Unidad de Planificación, efectuará el análisis de riesgos después de identificarlos, tanto a nivel interno como del entorno próximo y remoto. Este proceso deberá incluir la evaluación

de la probabilidad de que ocurra un riesgo, el impacto que causaría y su importancia para la consecución de los objetivos.

Se deberá estimar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados, con el fin de valorar el impacto en el cumplimiento de los objetivos.

Esta estimación comprende tres variables: probabilidad, impacto y velocidad. Con estas consideraciones cada una de las gerencias y unidades, procederá a construir una matriz de riesgos para determinar los riesgos prioritarios.

La importancia de cada riesgo en su control interno, se basa en la probabilidad de ocurrencia y en el impacto que puede causar en la entidad.

La velocidad del riesgo se refiere a la rapidez con la que el impacto se evidenciará.

El impacto se refiere a: pérdida de activos y tiempo, disminución de eficiencia y eficacia de las actividades, los efectos negativos en los recursos humanos y alteración de exactitud de la información de la entidad, entre otras. El impacto deberá estar expresado en términos cuantitativos.

La persistencia se refiere a que, en una entidad no existe forma de reducir los riesgos a cero.

Determinación e implementación de acciones para mitigar el riesgo

Art. 32.- Analizados los riesgos, cada una de las gerencias y unidades en coordinación con la Unidad de Planificación, definirán las acciones para su administración y mitigación.

Será necesario establecer un nivel de tolerancia del riesgo, para proporcionar a la administración la seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Principio 8: Evaluación del riesgo de fraude

Riesgo de fraude

Art. 33.- La SIGET, al evaluar los riesgos considerará la probabilidad de ocurrencia de fraude que pueda impedir la consecución de los objetivos. Para ese fin, deberá considerar los posibles actos de corrupción de funcionarios y demás servidores, de los proveedores de bienes y servicios u otros interesados.

Principio 9: Identificación, análisis y evaluación de cambios que impactan el Sistema de Control Interno.

Cambios que afectan el Sistema de Control Interno

Art. 34.- El Superintendente a través de los gerentes y jefes identifica, analiza y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente el Sistema de Control Interno. Este proceso se desarrolla paralelamente a la evaluación de riesgos y requiere que se establezcan

controles para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar los objetivos de la entidad, éstos podrían referirse a lo siguiente:

- a. Ambiente externo.
- b. Medio ambiente.
- c. Asignación de nuevas funciones a la entidad o al personal.
- d. Adquisiciones, permutas y ventas de activos.
- e. Cambios en las leyes y disposiciones aplicables.
- f. Cambios en el liderazgo, en la administración, actitudes y filosofía.
- g. Nuevas tecnologías de información y comunicación.

CAPÍTULO III ACTIVIDADES DE CONTROL

CONSIDERACIONES GENERALES

Actividades de control

Art. 35.- Las actividades de control son las medidas establecidas por el Superintendente en coordinación con los gerentes y jefes, a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las acciones necesarias para mitigar los riesgos, con impacto potencial en los objetivos de la entidad.

Al establecer medidas de control, se debe tomar en cuenta que el costo de su implementación no debe superar el beneficio esperado.

Los controles al menos deben permitir:

- a. Prevenir la ocurrencia del riesgo.
- b. Minimizar el impacto o las consecuencias de los riesgos.
- c. Restablecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno en el menor tiempo posible.

Principio 10: Selección y desarrollo de las actividades de control

Selección y desarrollo de actividades de control

Art. 36.- El Superintendente ha implementado a través de los gerentes y jefes de Unidad, en los diversos procesos institucionales, las actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos, hasta niveles aceptables de tolerancia para la consecución de los objetivos.

Las actividades de control incluyen controles manuales y automatizados. El control previo y concurrente, es desarrollado por los servidores responsables de las operaciones y el control interno posterior está a cargo de la Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República y Auditoría Externa.

Factores que Influyen en el diseño e implementación

Art. 37.- Los factores específicos de las operaciones de la SIGET, ejecutadas por las gerencias y unidades, influirán en el diseño e implementación de las actividades de control necesarias para apoyar el Sistema de Control Interno, entre los que están:

- a. El ambiente y complejidad de la Institución.
- b. La naturaleza y alcance de sus operaciones.
- c. La estructura organizativa.
- d. Los sistemas de información.
- e. La infraestructura tecnológica.

Procesos relevantes

Art. 38.- El Superintendente en coordinación con los gerentes y jefes, definirá las actividades de control aplicables a los procesos administrativos, financieros y operativos de la Institución y sus dependencias.

Los controles estarán orientados a:

- a. Lograr eficiencia, economía, efectividad y transparencia de las operaciones.
- b. La confiabilidad, pertinencia y oportunidad de todo tipo de información.
- c. El cumplimiento de las leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.

Diversidad de controles

Art. 39.- Las actividades de control incluyen una diversidad de controles en los distintos niveles de la SIGET, algunos se relacionan solamente con un área específica y otros son de aplicación general. Los controles pueden ser: preventivos, de detección y correctivos; siendo desarrollados en forma manual o automatizada.

Tipos de actividades de control

Art. 40.- El Superintendente a través de los gerentes y jefes, ha implementado las actividades de control relacionadas entre otros, con los aspectos siguientes:

- a. Autorizaciones y aprobaciones.
- b. Verificaciones.
- c. Administración de fondos y bienes.
- d. Revisión de informes.
- e. Comprobación de datos.
- f. Controles físicos.
- g. Rendición de fianzas.
- h. Indicadores de desempeño.
- i. Segregación de funciones incompatibles.
- j. Asistencia y permanencia del personal.
- k. Documentación de actividades.

- l. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos económicos.
- m. Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
- n. Conciliaciones.
- o. Rotación del personal.
- p. Función de auditoría interna independiente y externa.
- q. Autoevaluación de controles.
- r. Actualización de los controles establecidos.
- s. Planes de contingencia.
- t. Informes de resultados.
- u. Uso de tecnologías de información y comunicación.

Autorizaciones y aprobaciones

Art. 41.- El Superintendente a través del Manual de Organización, ha definido niveles jerárquicos para autorización y aprobación de operaciones y así garantizar un control razonable sobre los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.

Verificaciones

Art. 42.- El Superintendente a través del Gerente Administrativo, nombrará comisiones que se encarguen de las verificaciones físicas de las existencias de bienes de consumo y de los activos fijos, al menos una vez al año.

El resultado de las verificaciones físicas será conciliado con los registros contables, de existir diferencias se tomarán las medidas establecidas.

Administración de fondos y bienes

Art. 43.- El Superintendente nombrará a los responsables de la administración de los fondos y bienes, inclusive a los refrendarios de cheques, quienes darán cumplimiento a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos, en cuanto a la autorización, recepción, registro, custodia y entrega de los mismos.

Revisión de informes

Art. 44.- El Superintendente, gerentes y jefes, efectuarán revisión de los informes generados en las diferentes áreas de la Institución según su competencia, para verificar su contenido, oportunidad, actualización y exactitud.

Comprobación de datos

Art. 45.- El Superintendente, gerentes y jefes deben asegurarse que los datos presentados en los informes, registros y controles, estén debidamente sustentados.

Controles físicos

Art. 46.- El Auditor Interno efectuará control de los bienes, fondos y valores institucionales mediante la práctica de arqueos sorpresivos, los cuales realizará de forma periódica, dejando constancia escrita y firmada por los participantes en el procedimiento.

Rendición de fianzas

Art. 47.- Los encargados de la administración y manejo de los bienes, fondos y valores, rendirán fianza a favor de la SIGET.

Indicadores de rendimiento

Art. 48.- El Superintendente, gerentes y jefes, en coordinación con la Unidad de Planificación diseñarán e implementarán indicadores de rendimiento para verificar el desempeño y el cumplimiento de los planes, procesos y funciones asignadas en el cumplimiento de los objetivos y lograr eficiencia, efectividad, eficacia y transparencia en las operaciones.

Segregación de funciones incompatibles

Art. 49.- El Superintendente, gerentes y jefes, evitarán la asignación de funciones incompatibles en las unidades y de sus servidores, como son las de autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes y control de las operaciones, de manera que facilite la supervisión y rendición de cuentas tanto interna como externa.

Asistencia y permanencia de personal

Art. 50.- El Superintendente a través del Jefe del Departamento del Talento Humano, ha establecido el mecanismo de control para la asistencia y permanencia de los funcionarios y empleados en su lugar de trabajo y los jefes en las diferentes áreas son responsables de verificar su cumplimiento.

Documentación de actividades

Art. 51.- Las actividades realizadas en las diferentes áreas, deberán estar debidamente documentadas para efectos de evidenciar el desarrollo de los procesos, facilitar la supervisión, validar los resultados y verificación posterior.

Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos económicos

Art. 52.- Las gerencias y demás unidades organizativas deberán remitir oportunamente a la Gerencia Financiera, la documentación relacionada con las operaciones financieras que generan, para garantizar el registro y emisión de información útil para la toma de decisiones.

Acceso restringido a los recursos, activos y registros

Art. 53.- En el Reglamento Interno de Trabajo y Manual de Procedimientos, se definen la restricción en el acceso a los recursos, activos y registros de la Superintendencia, identificando a los responsables de la autorización, recepción, registro, custodia y entrega de los mismos.

Conciliaciones

Art. 54.- En las Políticas Contables y Normativa para el Control y Administración de Activo Fijo de la SIGET, se definen los procedimientos de conciliación periódica de los registros administrativos de fondos, bienes y derechos con los registros contables, por un servidor independiente de su registro y manejo, para asegurar la congruencia de las cifras y de existir diferencias, investigar las causas y los servidores responsables, para tomar las medidas correctivas necesarias.

Art. 55.- Las conciliaciones bancarias se efectuarán dentro de los ocho primeros días hábiles del mes siguiente, de manera que faciliten revisiones posteriores y serán suscritas por el servidor que las elaboró.

Independencia de la función de auditoría interna

Art. 56.- El Superintendente garantiza que la función de auditoría interna se desarrolle de manera independiente, para que sus evaluaciones del Sistema de Control Interno contribuyan a lograr y mantener la eficacia de las medidas de control establecidas, para mitigar los riesgos existentes.

Autoevaluación de controles

Art. 57.- Los gerentes y jefes, deberán implementar, ejecutar y supervisar controles adecuados para lograr los objetivos del Sistema de Control Interno, aplicables a los procesos y funciones bajo su responsabilidad.

Actualización de los controles establecidos

Art. 58.- Los gerentes y jefes serán responsables de verificar de forma periódica que los controles establecidos, de acuerdo a las operaciones que realizan son funcionales o si ameritan ser actualizados.

Planes de contingencia

Art. 59.- El Superintendente, gerentes y jefes formularán y mantendrán actualizado el Plan de Contingencia, para el resguardo y protección de personas, bienes e información, asegurando la continuidad de las operaciones ante eventos que podrían alterar el normal funcionamiento, para la minimización de los riesgos no previsibles, críticos o de emergencia y facilitar la recuperación de las actividades normales.

Informes de resultados

Art. 60.- Las gerencias y jefaturas, prepararán informes de resultados de las actividades desarrolladas, los que deberán ser presentados a la Unidad de Planificación para efectos de consolidación y medición de resultados, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la SIGET.

Dependencia del uso de tecnologías de información y comunicación

Art. 61.- El Superintendente a través de la Gerencia de Informática, establecerá el Manual de Procedimientos relativo a las Tecnologías de Información, que definirá los controles aplicables al procesamiento electrónico de datos, con el propósito de salvaguardar el diseño, ciclo de operación y desarrollo de los sistemas; así como, la utilización de los sistemas operativos y equipos tecnológicos.

Los niveles de autoridad, responsabilidad y la separación de funciones, deben reflejarse en los permisos de acceso otorgados sobre los sistemas y tecnología de información.

Art. 62.- La seguridad de la información deberá ser gestionada por la Gerencia de Informática en todos los niveles de la organización, con base a lo determinado en el Manual de Procedimientos que se refieran a las Tecnologías de Información, que define las necesidades operativas que garantizan el cumplimiento de los siguientes objetivos para la información:

- a. Confidencialidad:** se garantiza que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.
- b. Integridad:** se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y métodos de procesamiento.
- c. Disponibilidad:** se garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran.

Principio 11: Selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología

Controles generales

Art. 63.- El Superintendente a través de la Gerencia de Informática, ha establecido los controles generales de las tecnologías de información y comunicación, los controles generales para la infraestructura tecnológica, seguridad de la administración de las bases de datos, adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, procesamiento de datos y herramientas tecnológicas que incluyen las medidas, políticas y procedimientos que permiten garantizar el funcionamiento continuo y correcto de los sistemas de información.

Uso de tecnologías de información y comunicación

Art. 64.- La SIGET en apoyo al cumplimiento de los objetivos y procesos, mediante tecnologías de información y comunicación, por medio de la Gerencia de Informática y de todos los funcionarios y empleados, selecciona y desarrolla actividades de control para mitigar el riesgo por el uso de ésta.

Políticas de seguridad

Art. 65.- El Superintendente a través de la Gerencia de Informática y demás gerentes y jefes de unidades, ha establecido en el Plan de Contingencia y Recuperación Informática, las políticas de seguridad de la información, que consiste en la especificación de los requisitos

de control de acceso a la información y las acciones que son permitidas o restringidas para la autenticación, integridad, confidencialidad y no repudio de la información, consiste en:

- a. **Autenticación:** mediante la identificación del usuario y contraseña, firmas digitales o certificaciones realizadas por las autoridades legalmente reconocidas.
- b. **Integridad:** garantizar que la información ha sido modificada por personas autorizadas.
- c. **Confidencialidad:** la privacidad de los datos, impidiendo que terceros puedan tener acceso a la información sin debida autorización. La privacidad o confidencialidad, se consigue mediante sistemas de cifrado o encriptación de la información.
- d. **No repudio:** debe existir evidencia de que un mensaje se envió en realidad y el receptor cuenta con la certeza de la autoría del emisor.

Art. 66.- Los sistemas de información brindan apoyo a todas las actividades de la entidad y cuentan con los controles necesarios, para asegurar su correcto funcionamiento y confiabilidad del procesamiento de transacciones.

Los sistemas de información cuentan con mecanismos de seguridad de las entradas, procesamiento, almacenamiento y salida de la información, con una flexibilidad que permiten cambios o modificaciones necesarias y autorizadas, manteniendo las huellas de auditoría requeridas para efectos de control de las operaciones.

Principio 12: Emisión de políticas y procedimientos de control interno

Políticas y procedimientos

Art. 67.- El Superintendente, gerentes y jefes de unidades, han establecido actividades de control a través de políticas y procedimientos que permitan su implementación.

Las políticas y procedimientos cumplen con los aspectos siguientes:

- a. Han sido establecidos y realizados oportunamente.
- b. Incluyen acciones preventivas y correctivas.
- c. Asignan al personal competente.
- d. Son sujetas a evaluación periódica para mantenerlas actualizadas.

Normas relativas a las actividades de control financiero

Art. 68.- La SIGET cuenta con la Gerencia Financiera, la cual es la responsable de la gestión financiera institucional y ha sido organizada siguiendo los lineamientos del Manual de Organización de la Unidad Financiera Institucional (UFI) y con procedimientos que están definidos de acuerdo con las leyes, lineamientos y sistemas emitidos por el Ministerio de Hacienda.

La Gerencia Financiera está conformada por los departamentos de Presupuesto, Tesorería y Contabilidad.

PRESUPUESTO

Marco Presupuestario

Art. 69.- La gestión presupuestaria institucional se enmarcará dentro de los principios, técnicas, métodos y procedimientos utilizados en las diferentes etapas del ciclo presupuestario de: formulación, ejecución, seguimiento y evaluación; en armonía con lo establecido en la Ley de Presupuestos Anual, aprobada por la Asamblea Legislativa y en lo regulado por la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (Ley AFI) y su Reglamento; así como, en toda normativa emitida para tal fin.

Formulación presupuestaria

Art. 70.- Para la formulación presupuestaria de ingresos y gastos, será necesario el análisis comparativo de los resultados de los ejercicios anteriores y el vigente, de tal manera que puedan sustentarse las estimaciones futuras de los referidos conceptos. Institucionalmente deberán elaborarse las políticas y prioridades que determinen la relación entre propósitos y recursos. La formulación del presupuesto anual, deberá estar relacionado directamente con el financiamiento de las acciones o actividades del Plan Anual Operativo (PAO) de cada Gerencia o Unidad.

Control presupuestario

Art. 71.- La Gerencia Financiera a través del Departamento de Presupuesto, establecerá controles adecuados para administrar el presupuesto aprobado y las modificaciones que ocurran, reflejando con claridad y exactitud los movimientos relacionados con transferencias, autorizaciones de compromisos, certificaciones para validar la adquisición de bienes y servicios, ajustes, reprogramaciones y otros movimientos de tipo presupuestario, a fin de asegurar no sólo la disponibilidad presupuestaria, sino también el cumplimiento de las disposiciones regulatorias.

Crédito presupuestario

Art. 72.- No se podrá disponer ni utilizar recursos para los cuales no existan saldos disponibles de créditos presupuestarios, ni para una finalidad distinta a la prevista en el presupuesto, excepto lo establecido en el Artículo 45, de la Ley AFI.

Divulgación del presupuesto anual

Art. 73.- Con el objeto de que se cumpla oportunamente la ejecución presupuestaria y se establezcan los controles de monitoreo correspondientes, la Gerencia Financiera divulgará a cada unidad organizativa, el contenido de su asignación anual aprobada.

Informe de la ejecución presupuestaria

Art. 74.- Con el fin de informar respecto a los resultados de la ejecución presupuestaria en forma trimestral, la Gerencia Financiera informará a las autoridades institucionales y a los responsables de las unidades organizativas, el análisis de la ejecución presupuestaria,

identificando las variaciones entre lo presupuestado y ejecutado, enfatizando en aquellos rubros que han tenido mayor impacto y los que muestran baja ejecución, ésto con el propósito que se realicen las acciones preventivas o correctivas oportunamente.

TESORERÍA

Apertura y denominación de cuentas bancarias

Art. 75.- Toda cuenta bancaria deberá estar a nombre de la Institución, conforme a las disposiciones legales correspondientes, identificando su naturaleza. El número de cuentas se limitará al necesario.

Recepción y registro de fondos

Art. 76.- Para regular la recepción y registro de fondos, se establecerán procedimientos por escrito debidamente autorizados. El registro de los mismos debe clasificarse según su fuente de origen y en forma cronológica, por personal independiente al responsable de la recepción.

Depósito de ingresos

Art. 77.- Todos los ingresos en efectivo, cheques o valores que se perciban, serán depositados íntegramente en la cuenta bancaria destinada para tal efecto, a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes a su percepción.

Por ningún motivo el dinero en efectivo proveniente de los ingresos se empleará para cambiar cheques personales, efectuar desembolsos de la Institución u otros fines no autorizados.

Fondo de caja chica y encargado del fondo

Art. 78.- La creación del Fondo de Caja Chica se hará por Acuerdo emitido por la autoridad competente. Dicho fondo es para atender obligaciones de carácter urgente y se regulará conforme a lo establecido en el Instructivo diseñado para su manejo.

El Encargado del Fondo de Caja Chica, será un servidor distinto a los responsables de efectuar labores contables o presupuestarias y será designado en este cargo por su honradez, integridad y conocimiento de las normas aplicables a la administración financiera y control de los recursos del Estado, además deberá rendir fianza en cumplimiento de la ley.

Auditoría Interna deberá realizar arquezos periódicos del Fondo de Caja Chica.

Control de transacciones bancarias

Art. 79.- Los movimientos de las cuentas bancarias deberán registrarse cronológicamente el día de la transacción en el respectivo Auxiliar de Bancos, identificando el número del cheque o referencia, una breve descripción del movimiento realizado y determinando en el mismo, la disponibilidad bancaria actualizada.

Control de pagos

Art. 80.- Todos los pagos se realizarán con cheque o abono a cuenta y deberá llevarse un control que permita identificar la entrega y recibo de los mismos, por parte de los beneficiarios. Los pagos a proveedores de bienes y/o servicios, se harán considerando un plazo de quince días o más, salvo casos excepcionales y previa autorización del Gerente Financiero o Superintendente.

Control de las cuentas por cobrar

Art. 81.- La Gerencia Financiera cuenta con un Instructivo para el manejo de las cuentas por cobrar, que define los procedimientos orientados a administrar eficiente y eficazmente los ingresos generados por la Institución.

Inversiones financieras temporales en depósitos a plazo

Art. 82.- Las inversiones financieras temporales en depósitos a plazo, se harán de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos en el Instructivo diseñado para tal efecto.

CONTABILIDAD

Sistema contable

Art. 83.- De conformidad con las instrucciones de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda y en armonía con el marco de disposiciones legales y técnicas aplicables, se establecerá y mantendrá un sistema contable que recopilará, registrará y controlará en forma sistemática toda la información referente a las transacciones institucionales, expresables en términos monetarios, con el objeto de proveer información oportuna sobre la gestión financiera y presupuestaria para la adecuada toma de decisiones.

Oportunidad en los registros

Art. 84.- Las operaciones deben registrarse diaria y cronológicamente, de conformidad con las normas establecidas en el Manual Técnico del SAFI y las Políticas Contables Institucionales dentro del período en que ocurran, a efecto que la información financiera contable presente saldos actualizados y oportunos que faciliten la toma de decisiones.

Las diversas unidades organizativas que generen información y documentación financiera, deben remitirla a más tardar tres días hábiles posteriores a la fecha de su generación al Área de Contabilidad.

Documentación contable

Art. 85.- La documentación contable que justifica el registro de todas las operaciones, contendrá datos y elementos suficientes que faciliten el análisis sobre la pertinencia, veracidad y legalidad. El tiempo de conservación de los registros y documentación, estará acorde a lo prescrito en la Ley AFI y su Reglamento.

El Contador será el responsable de comprobar que toda la documentación que respalda y justifica el registro de las operaciones, cumpla con estos requisitos.

Conciliación de saldos de cuentas

Art. 86.- Entre otras, se realizarán conciliaciones mensuales de las cuentas bancarias, conciliación anual de saldos de los bienes muebles e inmuebles con el responsable del Área de Activo Fijo, conciliación semestral de los saldos de las existencias de papelería, materiales de oficina, materiales informáticos y demás bienes de uso y consumo, con el responsable del control de existencias de consumo, conciliación semestral de los saldos de cuentas de consumo de combustible, con el responsable del control de vales de combustible y, conciliaciones semestrales de los saldos de cuentas por cobrar, con el responsable del control de las Cuentas por Cobrar.

Cierres contables y remisión de información al Ministerio de Hacienda

Art. 87.- Al término de cada mes se efectuará el cierre mensual de sus operaciones y se preparará la información financiera-contable, la cual deberá enviarse al Ministerio de Hacienda dentro de los diez días del siguiente mes, de conformidad con lo establecido en la Ley AFI y su Reglamento. Con respecto al cierre anual preliminar y cierre definitivo del ejercicio contable, se acatará lo establecido en el Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria emitido por el Ministerio de Hacienda

Informes contables institucionales

Art. 88.- El Área Contable trimestralmente como mínimo, tendrá la obligación de presentar al Superintendente a través del Gerente Financiero, reportes financieros destinados a informar sobre la marcha económica financiera y presupuestaria de la Institución. Los informes deberán incluir notas explicativas que permitan una adecuada interpretación de éstos.

NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE ELECTRICIDAD

Actividades de control de electricidad

Art. 89.- En el Área de Electricidad de la SIGET, existen actividades de control relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica; en los aspectos económicos, técnicos y sociales.

Las actividades de control se han definido con base a los objetivos y actividades contenidos en el Manual de Procedimientos de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).

Aspectos económicos

Art. 90.- En los aspectos económicos, relativo a la aprobación de tarifas se considera el Artículo 40, del Reglamento de la Ley de Creación de la SIGET y los Arts. 78 y 79 de la Ley General de Electricidad y el Art. 90, del Reglamento de la Ley General de Electricidad; con relación a las atribuciones y el proceso para su aprobación, existen procedimientos

específicos en el Manual de Procedimientos de la SIGET; así como, algunos acuerdos de la misma que desarrollan la metodología para la actualización.

En la actualización de multas y tasa de renovación de registro de los operadores, se considera lo establecido en los Arts. 7 y 109, de la Ley General de Electricidad; con relación a las atribuciones y el proceso para su aprobación, existe procedimiento específico en el Manual de Procedimientos de la SIGET.

Aspectos técnicos

Art. 91.- En los aspectos técnicos existen procesos en donde se establecen las condiciones para prestar el servicio y su monitoreo, tales como: solicitud y otorgamiento de concesiones de recursos hidráulicos o geotérmicos, elaboración de normas técnicas, fiscalización y control a operadores y distribuidores, solución de conflictos, control de la calidad del servicios y vigilancia del mercado.

Aspectos sociales

Art. 92.- En los aspectos sociales se orienta a la protección de los derechos de los usuarios y de los operadores, considerando los aspectos de la Ley General de Electricidad en sus Arts. 2 y 84 y los convenios suscritos, teniendo un rol resolutivo, atendiendo reclamos y denuncias, resolviendo por medio del Centro de Atención al Usuario, con el apoyo técnico de la Gerencia de Electricidad.

NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE TELECOMUNICACIONES

Actividades de control de telecomunicaciones

Art. 93.- En el Área de Telecomunicaciones se establecen actividades de control en los procesos de regulación del servicio público de telefonía, la explotación del espectro radioeléctrico, incluyendo los servicios contemplados en el Título VIII de la Ley de Telecomunicaciones, en los aspectos económicos, técnicos y sociales.

Las actividades de control se establecen con base en los objetivos y actividades definidos en el Manual de Procedimientos de la SIGET.

Aspectos económicos

Art. 94.- La Ley de Creación de la SIGET y la Ley de Telecomunicaciones, facultan a la Superintendencia para definir el valor máximo, tanto de las tarifas básicas del servicio público de telefonía fija y móvil, como de los cargos básicos de interconexión.

Asimismo, existe un Instructivo para el cobro de la tasa anual, cargos y de la tasa que corresponde a las autorizaciones, concesiones y licencias para el uso del espectro radioeléctrico, a los operadores, concesionarios, licenciatarios y demás usuarios del sector de telecomunicaciones, que hace referencia a la base legal y a la gestión de cobro administrativo.

Aspectos técnicos

Art. 95.- El Manual de Procedimientos de la SIGET establece los procedimientos técnicos relacionados con el otorgamiento de: concesiones, autorizaciones y licencias para la utilización de frecuencias de uso regulado, oficial y libre; así como, lo relacionado con el monitoreo del espectro radioeléctrico, las concesiones para prestar el servicio público de telefonía, las auditorías a los operadores concesionarios en caso de conflicto y las licencias para ofrecer los servicios de televisión por suscripción por medios alámbricos.

Aspectos sociales

Art. 96.- En los casos que la Defensoría del Consumidor lo solicite, la SIGET orientará a los usuarios y le brindará el apoyo en el análisis técnico sobre las quejas de los usuarios del servicio público de telefonía, de conformidad con lo establecido en el Art. 98, de la Ley de Telecomunicaciones.

NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Aspectos sociales

Art. 97.- En los aspectos sociales se orienta a la protección de los derechos de los usuarios, considerando las disposiciones establecidas en los Arts. 2 y 84, de la Ley General de Electricidad, teniendo un rol resolutivo según sea el caso, en la atención de reclamos o denuncias interpuestas ante esta Superintendencia.

Actividades de control de la atención de reclamos o denuncias

Art. 98.- En el Centro de Atención al Usuario, existen actividades de control relacionadas con la atención de los reclamos o denuncias que son interpuestas por los usuarios finales de los servicios de energía eléctrica y telecomunicaciones.

Las actividades de control se definen con base a los objetivos, políticas, estructura organizativa, estrategias y funciones establecidas en el Manual de Organización del Centro de Atención al Usuario.

Procesos para la tramitación y solución de los reclamos o denuncias

Art. 99.- El Centro de Atención al Usuario con base en el marco legal y regulatorio vigente, cuenta con procesos y procedimientos que facilitan la prevención, tramitación y solución de los problemas que originan los reclamos o denuncias en los servicios de electricidad y telecomunicaciones, para que de esta forma se optimice el papel que la SIGET desempeña en la defensa de los derechos de los usuarios finales y de los proveedores de dichos servicios.

Identificación y registro de expedientes de reclamos o denuncias interpuestas

Art. 100.- Con base a la información brindada por la parte denunciante, se formará el expediente de cada denuncia; así como también, éstas serán registradas en el Sistema de

Atención de Reclamos, para su respectivo monitoreo, seguimiento y documentación estadística.

NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DEL REGISTRO DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Art. 101.- El Registro de Electricidad y Telecomunicaciones, cuenta con procedimientos operativos, que permiten realizar oportunamente la calificación legal y técnica de los documentos presentados para su inscripción en el tiempo legalmente establecido, los cuales se encuentran definidos en la Ley de Creación de la SIGET, su respectivo Reglamento y el Manual de Procedimientos.

Teniendo en consideración que la información inscrita es de acceso público, el Registro de Electricidad y Telecomunicaciones cuenta con un archivo que es administrado de acuerdo con procedimientos que facilitan la recuperación oportuna de los documentos y el resguardo de los mismos.

Para la elaboración de certificaciones, en los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones, se verifica que el solicitante haya pagado antes de responder la solicitud de certificación; y se realiza también la revisión de la documentación a certificar o la situación registral a hacer constar.

CAPÍTULO IV INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información

Art. 102.- La información es necesaria para que la SIGET pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y documentar el logro de sus objetivos. La Administración necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

Un Sistema de Información comprende un conjunto de actividades que involucra: usuarios internos y externos, procesos, datos y/o tecnología, que permitirá a la SIGET obtener, generar, usar y comunicar la información, manteniendo la responsabilidad sobre la misma y facilitar la evaluación del desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

Será importante que la Administración disponga de datos fiables para efectuar la planificación, preparar presupuestos y demás actividades institucionales. La información, debe ser de calidad y cumplir con los siguientes aspectos:

- a. Contenido:** presentará toda la información necesaria.
- b. Oportunidad:** se obtendrá y proporcionará en el tiempo adecuado.
- c. Actualidad:** estará disponible la información más reciente.
- d. Exactitud:** los datos serán correctos y confiables.
- e. Seguridad:** será resguardada y protegida de manera apropiada.
- f. Accesibilidad:** la información podrá ser obtenida fácilmente por los usuarios.

Comunicación

Art. 103.- La comunicación, es el proceso continuo de identificar, obtener, procesar y compartir información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externa.

La comunicación interna, es la información que se difunde a través de toda la Institución, que fluye en sentido ascendente y descendente en todos los niveles, puede realizarse de manera física o digital, utilizando los canales o medios establecidos por la Entidad.

La comunicación externa, tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la Institución, la información externa relevante y proporcionar información importante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés.

Principio 13: Información relevante y de calidad

Información relevante y de calidad

Art. 104.- El Superintendente en coordinación con gerentes y jefes, han desarrollado e implementado controles para la identificación de la información relevante y de calidad, que soporte el correcto funcionamiento de los componentes del Sistema de Control Interno.

La información es obtenida y sintetizada a partir de las actividades y procesos desarrollados por la Dirección Superior y demás personal, de tal manera que contribuya a la consecución de los objetivos institucionales.

Sistemas de información

Art. 105.- La SIGET ha desarrollado sistemas de información para obtener, capturar y procesar datos de fuentes tanto internas como externas, a fin de convertirlos en información significativa y procesable, que cumpla con los requerimientos definidos de información.

La información se obtiene a través de medios físicos y digitales. El volumen de la información institucional puede presentar tanto oportunidad como riesgos; por esta razón, se deben implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información.

Los sistemas de información desarrollados, de conformidad a los procesos implementados en la Entidad y soportados con tecnología, proporcionan oportunidades para mejorar la efectividad, velocidad y acceso de la información a los usuarios.

La información para que sea de calidad, deberá cumplir con las siguientes características:

- a. Accesible.
- b. Apropiada.
- c. Actualizada.
- d. Protegida.
- e. Conservada.
- f. Suficiente.
- g. Oportuna.

- h. Válida.
- i. Verificable.
- j. Pertinente.
- k. Auténtica.
- l. De no repudio.

Principio 14: Comunicación interna

Comunicación interna

Art. 106.- El Superintendente en coordinación con los gerentes y jefes, ha establecido e implementado políticas y procedimientos que faciliten una comunicación interna efectiva, para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para esos efectos, la comunicación interna permite:

- a. Que cada servidor conozca su rol y tenga acceso a la información que sirve de base para el cumplimiento de los objetivos institucionales y a la información que sirve para el cumplimiento de su responsabilidad en el Sistema de Control Interno.
- b. Contar con medios alternos de comunicación, en caso de que existan fallas en la operación de los canales establecidos; y
- c. Seleccionar métodos de comunicación que permitan la oportunidad y efectividad en la obtención y entrega de la información.

Niveles de comunicación

Art. 107.- La comunicación entre el Superintendente, gerentes y jefes de unidades y demás personal, deberá orientarse a proporcionar la información necesaria, para ejercer la supervisión sobre las responsabilidades del Sistema de Control Interno. Las comunicaciones, usualmente se refieren al cumplimiento de políticas y procedimientos; así como, a cambios o problemas identificados en el Sistema.

Las comunicaciones deberán ser frecuentes, a fin de que la Dirección Superior analice el impacto de sus resultados sobre la consecución de los objetivos institucionales, para que tome las decisiones adecuadas y oportunas, en caso de un control interno inefectivo.

Canales de comunicación

Art. 108.- Para que la información fluya a través de la organización, deberán existir canales adecuados de comunicación. La SIGET tiene implementado el uso de tecnologías de información y comunicación; además, cuenta con canales para comunicaciones anónimas o confidenciales, que permiten que los empleados y los usuarios de los servicios institucionales puedan reportar situaciones irregulares.

Efectividad de la comunicación

Art. 109.- El Superintendente, gerentes y jefes, seleccionarán el método adecuado de comunicación, teniendo en cuenta: el receptor, la naturaleza de la comunicación, el costo, las implicaciones regulatorias y demás factores. La claridad y efectividad de la comunicación

aseguran que el mensaje sea recibido. Existen formas de comunicación más efectivas que otras; por esta razón, es necesaria una evaluación continua para determinar la efectividad de las comunicaciones. Los métodos adoptados son:

- a. Circulares.
- b. Memorandos.
- c. Correo electrónico.
- d. Acuerdos.
- e. Actas.
- f. Carteleras.
- g. Reuniones de trabajo.
- h. Noticias.
- i. Mensajes de texto.
- j. Intranet.
- k. Transmisiones vía internet.
- l. Sitios web o publicaciones.
- m. Video conferencias.

Principio 15: Comunicación externa

Comunicación externa

Art. 110.- La comunicación externa es un proceso que debe incluir las políticas y procedimientos para obtener y recibir información relevante y oportuna de fuentes externas, relacionadas con el quehacer institucional.

La comunicación con terceros permite que éstos comprendan los eventos, actividades y circunstancias que puedan afectar su interacción con la entidad. Al mismo tiempo, la información que la entidad reciba de terceros puede proporcionar información importante y confiable sobre el Sistema de Control Interno.

Deben utilizarse canales apropiados de comunicación para los usuarios de los servicios, a fin de obtener una comunicación directa con los niveles organizativos que correspondan.

Los servicios soportados con tecnología de información y comunicación, deberán asegurar el no repudio, aportar pruebas de que un mensaje se envió en realidad.

CAPÍTULO V ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Supervisión

Art. 111.- La supervisión implica la realización de evaluaciones continuas e independientes, para determinar si los componentes del Sistema de Control Interno, incluidos los controles para verificar el cumplimiento de los principios de cada componente, están presentes y funcionando adecuadamente en la SIGET, con el fin de asegurar la mejora continua y vigencia del Sistema.

Todo proceso deberá ser supervisado, con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; asimismo, el Sistema de Control Interno deberá ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Se debe evaluar la calidad del desempeño de la estructura de control interno, considerando lo siguiente:

- a. Las actividades de supervisión son realizadas continuamente en el curso ordinario de las operaciones de la SIGET.
- b. Implementación de evaluaciones independientes.
- c. Toma de acciones respecto a deficiencias reportadas en las evaluaciones del Sistema de Control Interno.
- d. Rol asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes.

Monitoreo sobre la marcha

Art. 112.- El Superintendente, los niveles gerenciales y de jefaturas ejecutan actividades de supervisión, de acuerdo con lo establecido en los manuales de procedimientos durante la ejecución de las operaciones de manera integrada.

Acciones correctivas y preventivas de control interno

Art. 113.- Los niveles gerenciales y de jefaturas responsables, como resultado de la verificación y monitoreo, deben adoptar medidas oportunas ante cualquier evidencia de error, irregularidad, fraude o de actuación contraria a los criterios establecidos en los cuerpos legales vigentes. Debiendo dejar evidencia física de las medidas tomadas, las cuales pasarán a formar parte de sus planes de contingencia.

Principio 16: Evaluaciones continuas e independientes del Sistema de Control Interno

Evaluaciones continuas y/o independientes

Art. 114.- El Superintendente, los gerentes y jefes de unidades, desarrollarán y llevarán a cabo evaluaciones continuas y/o independientes, para determinar si los componentes del Sistema de Control Interno son efectivos.

Evaluaciones continuas

Art. 115.- Las evaluaciones continuas estarán integradas en los procesos desarrollados en los diferentes niveles de la entidad y suministran información oportuna sobre los resultados de las actividades encomendadas a cada unidad organizativa; así como, tomar acciones

para anticiparse a los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control Interno.

Evaluaciones independientes

Art. 116.- La SIGET está sujeta a evaluaciones independientes por parte de su Unidad de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República y Auditoría Externa, practicada por una Firma Privada. Estas evaluaciones se ejecutan periódicamente y determinarán si cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno es desarrollado de manera efectiva.

El alcance y frecuencia de las acciones de control que realiza la Unidad de Auditoría Interna, depende de los resultados de las evaluaciones de riesgo y de la efectividad de las evaluaciones.

Principio 17: Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno

Evaluación y comunicación de deficiencias

Art. 117.- El Superintendente por medio de los niveles gerenciales y las jefaturas, evaluarán y comunicarán las deficiencias de control interno, de forma oportuna a los responsables de los diferentes niveles de la organización, para que apliquen las medidas correctivas necesarias.

Una deficiencia, es definida como una falla en uno o más componentes y principios relevantes, que reduce la probabilidad de que la SIGET logre sus objetivos.

Comunicación de los resultados de la supervisión

Art. 118.- Los resultados de las actividades de la supervisión del Sistema de Control interno, deben ser comunicados al Superintendente, gerentes y jefes de las unidades involucradas.

Las recomendaciones de auditoría serán de cumplimiento obligatorio en la Institución y por tanto objeto de seguimiento por el control posterior interno y externo.

En el caso de la Auditoría Externa, el informe debe ser enviado a la Junta de Directores.

Los informes de Auditoría Interna serán remitidos a los auditados, al Superintendente y a la Corte de Cuentas de la República.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES Y VIGENCIA

Art. 119.- La revisión y actualización de las presentes Normas Técnicas de Control Interno Específicas, será realizada considerando los resultados de las evaluaciones practicadas al Sistema de Control Interno o cuando las circunstancias lo ameriten, labor estará a cargo de una Comisión nombrada por el Superintendente.

Todo proyecto de modificación o actualización a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas, de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, deberá ser remitida a la Corte de Cuentas de la República, para su revisión, aprobación y posterior publicación en el Diario Oficial.

Art. 120.-El glosario de términos relacionados con las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, forma parte del presente Reglamento y se presenta en anexo.

Art. 121.- Derógase el Decreto No. 96, emitido por la Corte de Cuentas de la República, el 8 de junio de 2006, publicado en el Diario Oficial No. 150, Tomo 372, de fecha 16 de agosto de 2006.

Art. 122.- El presente Decreto, entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en San Salvador, a los veintitrés días del mes de agosto de dos mil veintiuno.

Lic. Roberto Antonio Anzora Quiroz
Presidente
Corte de Cuentas de la República

Licda. María del Carmen Martínez Barahona
Primera Magistrada

Lic. Julio Guillermo Bendek Panameño
Segundo Magistrado

GLOSARIO DE TÉRMINOS USADOS

SIGET	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.
COSO	Marco integrado de Control Interno COSO III. Emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway (conocido como COSO, por sus siglas en inglés).
NTCI	Normas Técnicas de Control Interno.
NTCIE	Normas Técnicas de Control Interno Específicas.
UFI	Unidad Financiera Institucional.
Ley AFI	Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado.
SAFI	Sistema de Administración Financiera Integrada.