



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



890

CÁMARA PRIMERA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA; San Salvador, a las once horas con cincuenta minutos del veintinueve de marzo de dos mil once.

El presente Juicio de Cuentas Número **CI. 071-2009**, ha sido promovido en base al Informe de Auditoria Financiera y de Gestión, realizada a la **Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)**; durante el período auditado comprendido del **uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil seis**; practicado por la Dirección de Auditoria Tres de esta Corte de Cuentas, contenido en el expediente número 071-2009; deducido en contra del Ingeniero **Edgard Geovani Hernández Echeverría**, conocido en este proceso como **Edgard Geovanni Hernández Echeverría** y por **Edgar Geovanni Hernández Echeverría**, Gerente de Electricidad, quien actuó en la institución antes relacionada.

Han intervenido en esta Instancia los señores: Ingeniero **Edgard Geovani Hernández Echeverría**, conocido en este proceso como **Edgard Geovanni Hernández Echeverría** y por **Edgar Geovanni Hernández Echeverría**, y la Licenciada **Magna Berenice Domínguez Cuellar**, en calidad de Agente Auxiliar en Representación del Fiscal General de la República.

LEIDOS LOS AUTOS Y**CONSIDERANDO:**

I. A las quince horas del día diecinueve de junio de dos mil nueve; esta Cámara emitió resolución donde se tuvo por recibido el Informe de Auditoria Financiera y de Gestión, contenido en el Expediente Administrativo número **071-2009**; procedente de la Coordinación General Jurisdiccional de esta Corte de Cuentas, practicado por la Dirección de Auditoria Tres de esta Corte de Cuentas a la **Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)**, correspondiente al período auditado comprendido del **uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil seis**; según consta a fs. 50 la cual se notificó al Fiscal General de la República, según consta a fs. 51. A las diez horas con quince minutos del día treinta y uno de mayo de dos mil diez; esta Cámara de conformidad a lo establecido en los Arts. 53, 54, 66 inciso 1º y 67 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, en relación con el Art. 4 del Reglamento para la Remisión de Informes de Auditoria a las Cámaras de Primera Instancia, estableció iniciar el Juicio de Cuentas respectivo con la emisión del Pliego de Reparos N° **CI.071-2009**; agregado de fs. 57 a fs. 60 conteniendo un reparo el cual se desglosa así: 1) **Reparo número uno**, Gestión Electricidad, hallazgo número uno, con Responsabilidad Administrativa, denominado: **“Incumplimiento de los acuerdos por parte de las distribuidoras sobre la mejora de las redes de distribución propiedad de terceros.”** Comprobamos que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, no supervisa eficientemente a las distribuidoras, de conformidad con lo suscrito con ellas, según los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002, en el cual las distribuidoras deberán asumir gradualmente, la operación, mantenimiento, reposición y normalización de las redes de distribución de terceros operadas, hasta cubrir la totalidad de las mismas y que este debe ser ejecutado en el transcurso del



quinquenio de vigencia del cargo de distribución que se apruebe por medio de los acuerdos mencionados anteriormente a los alcances aprobados en el mismo. Al revisar los expedientes Nos. 1483, 2010, 1577, 1911, 2460, 2826, 3368, 3450, 3229, 2886, 2934, 2949, relacionados con denuncias generadas por las comunidades afectadas, fallas en la red eléctrica por voltaje anormal, las cuales a la fecha no han recibido una respuesta favorable de las empresas distribuidoras. Incumpliendo además lo establecido en el plan quinquenal de trabajo en lo que respecta al programa de inversiones 2003-2007, relacionado con el mejoramiento de redes propiedad de terceros, en la actualidad estas comunidades no poseen un servicio eficiente de energía eléctrica, ya que sus redes se encuentran en mal estado, tal como muestran las fotografías de algunas comunidades ubicadas en la zona norte de San Salvador. Según detalle: 1) Urbanización Juanita, San Luis 2 y Pasajes Aledaños, Cuscatancingo. 2) Urbanización Juanita, San Luis 2 y Pasajes Aledaños, Cuscatancingo. 3) Urbanización Juanita, San Luis 2 y Pasajes Aledaños, Cuscatancingo. 4) Urbanización Juanita, San Luis 2 y Pasajes Aledaños, Cuscatancingo. 5) Calle mano de león, Pasaje 2, San Antonio Abad, San Salvador. 6) Calle mano de león, Pasaje 2, San Antonio Abad, San Salvador. 7) 75 Av. Norte, Antigua Calle El Carmen, Pasaje Melara, Colonia Escalón San Salvador. 8) 75 Av. Norte, Antigua Calle El Carmen, Pasaje Melara, Colonia Escalón San Salvador. 9) 75 Av. Norte, Antigua Calle El Carmen, Pasaje Melara, Colonia Escalón San Salvador. 10) 75 Av. Norte, Antigua Calle El Carmen, Pasaje Melara, Colonia Escalón San Salvador. 11) Calle el Roble, pasajes San Bartolo 5 y Cañenguez, San Antonio Abad, San Salvador. 12) Calle el Roble, pasajes San Bartolo 5 y Cañenguez, San Antonio Abad, San Salvador; incumpliendo con lo establecido en los Acuerdos No. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002, 156-E-2002, emitidos por la SIGET, en el artículo 83 literal "b". El pliego de reparos antes relacionado de conformidad a lo que establece el artículo 66 inciso 2° de la Ley Corte de Cuentas de la República, fue notificado al Fiscal General de la República para que se mostrara parte en el presente proceso, según consta a fs. 62 y al servidor actuante según consta a fs. 61 quien quedo debidamente emplazado, concediéndole a este último el plazo de quince días hábiles posteriores al emplazamiento para que contestara el pliego de reparos correspondiente y así pudiera ejercer su derecho de defensa de conformidad a lo establecido en los Arts. 67 y 68 ambos de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

II. A fs. 63 de este proceso se encuentra agregado escrito presentado por la Licenciada **Magna Berenice Domínguez Cuellar**, mostrándose parte en el presente Juicio de Cuentas, en calidad de Agente Auxiliar y en Representación del Fiscal General de la República, personería que es legítima y suficiente por haber presentado la Credencial respectiva que se encuentra agregada a fs. 64, extendida por la Licenciada Adela Sarabia, Directora de la Defensa de los Intereses del Estado y la certificación de acuerdo número cuatrocientos setenta y seis agregada a fs. 65, suscrita por el Licenciado Miguel Ángel Francia Díaz, Secretario General Adjunto, ambos de la Fiscalía General de la República, donde facultan a la Licenciada **Magna Berenice Domínguez Cuellar**, para que pueda intervenir en el presente proceso. En auto agregado a fs. 883 de la quinta pieza del presente proceso se tuvo por admitido el escrito y por parte a la Licenciada Domínguez Cuellar.

891

III. Haciendo uso del derecho de defensa que por ley se le otorga, el Ingeniero **Edgard Geovani Hernández Echeverría**, conocido en este proceso como **Edgard Geovanni Hernández Echeverría** y por **Edgar Geovanni Hernández Echeverría**, en escrito agregado de fs. 66 a fs. 69 de la primera pieza manifestó lo siguiente: “””””1) Con fecha seis de julio del año dos mil diez, fui notificado del Pliego de reparos N° CI.071-2009, pronunciado por esa autoridad el día treinta y uno de mayo del presente año, por medio del cual se me concede audiencia por el plazo de quince días hábiles, para que conteste el referido pliego y ejerza el derecho de defensa que me asiste de conformidad con la Ley de la Corte de Cuentas de la República. 2) Dentro del plazo de audiencia que me ha sido conferido realizo las consideraciones siguientes: El presente análisis tendrá como fundamento el Manual de Auditoria Gubernamental en adelante MAG o el Manual de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, la Ley de Creación de la SIGET y su Reglamento, y la Ley General de Electricidad y su Reglamento. El referido Manual en su Capítulo II, establece la forma en que debe llevarse a cabo la auditoria operacional o de gestión. Por lo que a continuación se realiza una relación entre lo establecido en dicho Manual y lo determinado en el Reparó número uno (Responsabilidad Administrativa), Gestión Electricidad, denominado: “Incumplimiento de los acuerdos por parte de las distribuidoras sobre la mejora de las redes de distribución propiedad de terceros.” A. El Apartado 2.3.2. Capítulo II, Análisis General del Manual de Auditoria Gubernamental, establece que durante la etapa de revisión general deberá obtenerse información y evaluar los aspectos siguientes: a) Marco Jurídico Externo: Recopilación y análisis del aspecto jurídico externo aplicable a la entidad, que comprende toda la base legal sobre la cual se fundamenta la existencia de la misma, regulando su ámbito de acción y sus relaciones con otras entidades. Para el caso específico del Gerente de Electricidad, se debe tomar en cuenta lo establecido en la Ley de Creación de la SIGET y su Reglamento, la Ley General de Electricidad y su Reglamento; donde se establece lo siguiente: La máxima autoridad de la SIGET es la Junta de Directores, misma que es presidida por el Superintendente quien ejerce la representación legal de la SIGET; al mismo tiempo este deberá contar al menos con una Gerencia de Electricidad y una Gerencia de Telecomunicaciones, todo lo anterior de conformidad a lo establecido en los artículos 6 y 7 de su Ley de Creación. Respecto de las atribuciones de cada uno de los mencionados funcionarios, la referida ley en sus artículos 13 y 14, regula lo siguiente: a) A la Junta de Directores le corresponde, entre otros, “Aprobar las tarifas a que se refieren las leyes de electricidad y telecomunicaciones.” b) El Superintendente es el responsable de la administración de la institución y debe desempeñar las atribuciones que la Ley le otorgue a la SIGET, y que no se hayan reservado expresamente a la Junta de Directores. De conformidad al artículo 2 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, para el cumplimiento de lo dispuesto en la referida ley y en cualquier otra disposición de carácter general que sea aplicable al sector electricidad, la SIGET emitirá acuerdos, que serán firmados por el Superintendente. c) Además de las obligaciones estipuladas en las leyes, los gerentes de la SIGET, “proporcionarán al Superintendente el apoyo que éste requiera para el cumplimiento de sus atribuciones.” Con base en las disposiciones expuestas, se puede delimitar el ámbito de actuación del Gerente de Electricidad, es decir, las atribuciones, facultades, funciones y deberes que le competen en razón de su cargo (Artículo 54 de la ley de la Corte de Cuentas), de la manera siguiente: “Implica que debe procurar que las atribuciones del Superintendente se cumplan de la manera en que lo establecen la Ley de Creación de la SIGET y su Reglamento, la Ley General de Electricidad y sus reglamentos.” En ese sentido, el



Gerente de Electricidad con el fin de efectuar su deber de dar apoyo al Superintendente es facultado para:

- Elaborar proyectos de acuerdos que deben ser revisados y aprobados por el jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de SIGET (Asesor Legal).
- Emitir opiniones técnicas mediante memorandos de oficina.
- Elaborar proyectos de cartas que serán firmadas por él o por el superintendente para establecer la comunicación interinstitucional.

En conclusión, es atribución del Superintendente emitir los acuerdos que de conformidad al artículo 5 literales a), h) y r) de su Ley de Creación, conllevan a:

- “Aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.”
- Requerir y obtener de las personas que realicen actividades en los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos”; y,
- “Realizar todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir con los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.”

Es decir que no puede atribuírsele al Gerente de Electricidad, sin fundamento en el marco jurídico aplicable a la SIGET, que ha contravenido lo establecido en el literal b) de la parte resolutive de los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002, ya que no es parte de sus atribuciones cumplir con dichos acuerdos, sino llevar a cabo actividades de apoyo al Superintendente, para que sea este es que fiscalice el cumplimiento de los referidos acuerdos. Sin embargo, la Gerencia de Electricidad realizó dentro de su esfera de competencia, durante los años 2005 y 2006, las siguientes actividades como **anexo 1**:

- Todas las diligencias de apoyo para la contratación del auditor, supervisión de la auditoria y otorgamiento de directrices a la firma de auditores AZA Consultores, S.A. de C.V. para la auditoria de los años 2003 y 2004.
- Todas las diligencias de apoyo para la contratación del auditor, supervisión de la auditoria y otorgamiento de directrices a la firma de auditores AZA Consultores, S.A. de C.V., para la auditoria del año 2005.
- Diligencias que concluyeron en que el Superintendente emitió los acuerdos Nos. 70-E-2006, 71-E-2006, 72-E-2006, 73-E-2006 y 74-E-2006.
- Memorandos de oficina de la Gerencia de Electricidad hacia las diferentes unidades de la SIGET.

c) **Arquitectura Organizacional: Se concibe como el modelo de gerencia adoptado por cada entidad para el desarrollo de sus funciones, en concordancia con los fines institucionales establecidos.** Respecto de la estructura organizacional debe tomarse en cuenta que el Superintendente emitió Acuerdo Administrativo 44/ADM-2005, el cual determina que con la finalidad de garantizar la protección del interés público se creaba el Centro de Atención al Usuario – CAU, mismo que dentro de la Estructura Organizacional de la SIGET se encuentra directamente bajo la autoridad del Superintendente. (Se anexa copia certificada de dicha acuerdo como **Anexo 2**). Dicho acuerdo contiene un documento adjunto denominado: “Circular para la atención de reclamos de los usuarios del servicio de electricidad”, mismo que de conformidad al romano VIII del Acuerdo Administrativo 44/ADM-2005, debe ser utilizado para la operación y funcionamiento administrativo del CAU, en ese orden, en su numeral 5 se establece que si se considera por parte del receptor de denuncias, el abogado e ingeniero asesor que el reclamo presentado por el usuario requiere del inicio de un procedimiento específico, el jefe del CAU, deberá remitir el expediente a la Unidad de Asesoría Jurídica, a quienes les solicitará se inicie el procedimiento correspondiente, de lo que enviará copia a la Gerencia de Electricidad. La relación anterior, sirve para dejar establecido que la Unidad de Asesoría Jurídica de la SIGET es la responsable de los procedimientos que traslada el CAU y la Gerencia de Electricidad interviene como apoyo técnico para la investigación del reclamo interpuesto por el usuario. En ese sentido, la SIGET ha adoptado para el

892

desarrollo de sus funciones un modelo en el que el Gerente de Electricidad no guarda relación superior jerárquica respecto del Centro de Atención al Usuario, lo que implica que todas las denuncias relacionadas con el sector de electricidad que se interpongan ante el CAU, no están vinculadas con las funciones que realiza la Gerencia de Electricidad y por lo tanto no son responsabilidad de ésta. En consecuencia, es inválido que los auditores hayan tenido como prueba para documentar el hallazgo **“Incumplimiento de los acuerdos por parte de las distribuidoras sobre la mejora de las redes de distribución propiedad de terceros.”** Los expedientes que se encuentran pendientes de resolución en el CAU; debido a que el seguimiento y tramitación de dichas denuncias es responsabilidad directa del Jefe de dicho centro, en primera instancia y la Unidad de Asesoría Jurídica es la encargada de tramitar el procedimiento correspondiente cuando el Jefe del CAU se lo solicite, de ahí que el Gerente de Electricidad de quien ya se establecieron legalmente sus responsabilidades dentro de la SIGET, únicamente realiza actividades técnicas de apoyo. Sin embargo, se pidió información al CAU, para precisar el avance de las denuncias que fueron analizadas por los auditores en los expedientes que tomó como prueba en la auditoria de gestión de la Gerencia de Electricidad del año 2006, en donde consta que tuvieron como resultado la solución de las deficiencias en la red señalados por los usuarios en las diversas comunidades mediante la normalización de las redes de distribución que llevó a cabo las distribuidoras de energía eléctrica en las líneas de distribución propiedad de terceros. **Anexo 3.** Adicionalmente el CAU envió las gestiones que han realizado durante los años 2009 y 2010 en donde consta que tuvieron como resultado la solución de las deficiencias y la normalización de las redes de distribución que llevó a cabo las distribuidoras de energía eléctrica en las redes propiedad de terceros. **Anexo 4. B.** Después de tener delimitado el ámbito de competencia del Gerente de Electricidad, corresponde definir el contenido y propósito de la auditoria de Gestión, conforme el apartado 2.1 del MAG, donde se establece fundamentalmente lo siguiente: a) Tiene como objetivo la verificación de eficiencia, eficacia de la gestión administrativa y operativa de **una entidad**. b) Permite evaluar los resultados de la **gestión de las entidades**, programas, proyectos y operaciones, a través de la aplicación y medición de criterios de eficacia y eficiencia: c) Lo anterior permite controlar la calidad de la gestión, entre otros, promoviendo mejoras en el ejercicio de la **función pública**. Partiendo de estos objetivos básicos de la auditoria de gestión y de la delimitación de las funciones del Gerente de Electricidad, se observa que la auditoria debe estar enfocada en evaluar a los funcionarios de la SIGET y las actividades que estos realizan, sin embargo, el reparo tal como ha sido denominado, esta íntimamente vinculado con el incumplimiento que ha existido por parte de las distribuidoras a los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002. De ahí que debe evaluarse que la Gerencia de Electricidad durante todo el año 2006, haya cumplido de manera eficaz y eficiente todas las gestiones que tenían como objetivo “dar seguimiento a la obligación establecida en dichos acuerdos a las empresas distribuidoras.” En consecuencia, se comprueba mediante los documentos respectivos Anexo 5, las actividades de seguimiento realizadas por la Gerencia de Electricidad durante el año 2006, ante las empresas distribuidoras AES, CLESA y CIA, S. en C. de C.V., CAESS, S.A. de C.V., EEO, S.A. de C.V., DEUSEM, S.A. de C.V., y DEL SUR, S.A. de C.V. son las siguientes: a) Requerir a las distribuidoras responder en los tiempos solicitados, los requerimientos necesarios para la solución de los reclamos y problemáticas interpuestas por los usuarios ante SIGET. b) Petición de informe de las distribuidoras de los planes de inversión realizados durante el año dos mil



cuatro, dos mil cinco y los proyectos programados para el año dos mil seis, vinculados con la operación, reposición, mantenimiento y normalización de la infraestructura en líneas de distribución propiedad de terceros. c) Planes de acción por año de las distribuidoras de energía eléctrica orientadas a mejorar la infraestructura de la red de distribución eléctrica propiedad de terceros. d) Tareas de mantenimiento que las distribuidoras se encontraban ejecutando en las redes de distribución propiedad de terceros durante el año dos mil seis. e) Reuniones con las distribuidoras, instituciones y usuarios dirigidas a solucionar problemáticas específicas originadas por la falta de normalización de las líneas de distribución eléctrica propiedad de terceros. f) Verificación mediante inspecciones técnicas de la Gerencia de Electricidad de las problemáticas expresadas por los usuarios en las redes de distribución eléctrica propiedad de terceros y solicitud a las distribuidoras de planes de acción para solucionar dichas deficiencias mediante la normalización de las redes que brindan el suministro eléctrico. g) Reuniones con el Centro de Defensa del Consumidor y las distribuidoras para gestionar proyectos vinculados con la operación, reposición, mantenimiento y normalización de la infraestructura en líneas de distribución propiedad de terceros. h) Procesos de auditoria dirigidas a verificar el cumplimiento por parte de las distribuidoras de los proyectos de operación, reposición, mantenimiento y normalización de la infraestructura en líneas de distribución propiedad de terceros en las zonas donde brindan el suministro eléctrico. C) En el mismo apartado 2.1 del MAG, se establece detalladamente, entre otros, que el objetivo de la auditoria de gestión es “evaluar la eficacia en el cumplimiento de las políticas gubernamentales”, destacándose que la eficacia esta relacionada con el cumplimiento de programas, objetivos y metas en la cantidad y calidad requeridas. Lo cual expresa la relación entre los resultados alcanzados y los objetivos y metas programados. En este sentido, durante el año 2006 en cuanto a los objetivos y metas programados para darle seguimiento al cumplimiento de los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002, la Gerencia de Electricidad había establecido la finalización de las auditorias de los años 2003-2004, lo cual se concreto con la emisión de los acuerdos Nos. 70-E-2006, 71-E-2006, 72-E-2006, 73-E-2006 y 74-E-2006. Adicionalmente por considerar que es una actividad rutinaria de la Gerencia de Electricidad la fiscalización del cumplimiento de los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002, no se encuentra plasmada expresamente en el Plan de trabajo del 2006, lo cual es permitido por el literal c-2 “Objetivos y Metas”, del apartado 2.3.2, Capítulo II, Análisis General, del Manual de Auditoria Gubernamental, donde se establece que los fines hacia los cuales se dirige una actividad y representan el resultado o efecto que se desea obtener, pueden existir sin haber sido expresados en forma concreta. D) El inciso segundo del apartado 2.3.4.4 “Indicadores de Gestión”, Capítulo II, análisis General del Manual de Auditoria Gubernamental, establece que para evaluar la gestión de la entidad objeto de examen, los auditores realizarán procedimientos de verificación utilizando indicadores de gestión. Es conveniente que cada institución del sector público elabore indicadores que le son aplicables de conformidad a la naturaleza de las operaciones que realiza, de no existir, los auditores deberán constituirlos, para facilitar la evaluación de la gestión de la actividad. La SIGET para la verificación del cumplimiento de los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002, por tratarse de una actividad de fiscalización rutinaria no ha elaborado indicadores de gestión, de tal manera que corresponde a los auditores haberlos constituido para establecer de manera clara al Gerente de Electricidad cuales eran los parámetros sobre los cuales estaba siendo evaluado. Lo anterior constituye un

incumplimiento por parte de los representantes el ente fiscalizador y de ninguna manera puede atribuírsele dicha responsabilidad al Gerente de Electricidad en su carácter de rendidor de cuentas. E) De conformidad al artículo 55 de la Ley de la Corte de Cuentas, no se puede afirmar que hay un perjuicio económico en patrimonio de la SIGET, por el incumplimiento de los acuerdos por parte de las distribuidoras sobre la mejora de las redes de distribución propiedad de terceros. En consecuencia, debe declararse por parte de esta Cámara que no ha existido deficiencia en la actuación del Gerente de Electricidad durante la gestión del año 2006. F) Una de las características del hallazgo es que debe explicarse por si mismo y su redacción no debe de ser contradictoria, ni mucho menos confusa. El presente reparo es denominado "Incumplimiento de los acuerdos por parte de las distribuidoras sobre la mejora de las redes de distribución propiedad de terceros la resolución de esa Cámara determina que dicha inobservancia origina responsabilidad administrativa al Gerente de Electricidad por contravención a lo establecido en el artículo 83, literal b) de los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002. Lo expuesto evidencia que el presente reparo de gestión ha sido planteado de manera contradictoria, confusa y no se explica por si mismo, debido a que se han atribuido al Gerente de Electricidad de la SIGET, la contravención de dichos acuerdos, en razón de que pudieron comprobar que las empresas distribuidoras han incumplido los acuerdos que las obligan a mejorar las redes de distribución propiedad de terceros. Sin embargo, corresponde a la Corte de Cuentas de la República evaluar al Gerente de Electricidad por sus acciones u omisiones, no por los incumplimientos que realicen las entidades que regula la SIGET. 3. En consecuencia, de conformidad al artículo 54 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, se ha logrado establecer que por parte del Gerente de Electricidad de la SIGET no ha existido responsabilidad administrativa, debido a que se ha logrado comprobar por medio de la prueba documental que esta anexa a este escrito, que durante su gestión del año 2006 ha observado y cumplido con todas las disposiciones de la Ley de Creación de SIGET, la Ley General de Electricidad y su Reglamento, en donde están establecidas las atribuciones, facultades, funciones y deberes o estipulaciones contractuales de los gerentes de la SIGET, las cuales les competen en razón de su cargo. 4. Es decir que el Gerente de Electricidad durante el año 2006 dio estricto y continuo seguimiento a las obligaciones establecidas a las distribuidoras por medio de los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002; con el objetivo principal de propiciar que dichas empresas cumplieran con lo establecido en dichas resoluciones, a fin de mejorar las redes de distribución propiedad de terceros. Por lo tanto el Gerente de Electricidad no ha contravenido lo establecido en el literal b) de la parte resolutive de dichos acuerdos y no procede imponerle una multa conforme a lo establecido en el artículo 107 de la Ley de la Corte de Cuentas." El escrito antes relacionado se presento acompañado de documentación que se encuentra agregada de fs. 70 a fs. 200 de la primera pieza, de fs. 203 a fs. 399 de la segunda pieza, de fs. 402 a fs. 603 de la tercera pieza, de fs. 606 a fs. 800 de la cuarta pieza y de fs. 803 a fs. 882 de la quinta pieza del presente proceso.

IV. En auto agregado a fs. 883 de la quinta pieza se tuvo por admitido el escrito antes relacionado y se tuvo por parte al Ingeniero **Edgard Geovani Hernández Echeverría**, conocido en este proceso como **Edgard Geovanni Hernández Echeverría** y por **Edgar Geovanni Hernández Echeverría**, asimismo, en la parte final de este auto de conformidad a lo que establece el artículo 69 inciso 3° de la Ley de la



U

1

894

3229, 2886, 2934, 2949, relacionados con denuncias generadas por las comunidades afectadas, fallas en la red eléctrica por voltaje anormal, las cuales a la fecha no han recibido una respuesta favorable de las empresas distribuidoras. Incumpliendo además lo establecido en el plan quinquenal de trabajo en lo que respecta al programa de inversiones 2003-2007, relacionado con el mejoramiento de redes propiedad de terceros, en la actualidad estas comunidades no poseen un servicio eficiente de energía eléctrica, ya que sus redes se encuentran en mal estado, tal como muestran las fotografías de algunas comunidades ubicadas en la zona norte de San Salvador. Según detalle: 1) Urbanización Juanita, San Luis 2 y Pasajes Aledaños, Cuscatancingo. 2) Urbanización Juanita, San Luis 2 y Pasajes Aledaños, Cuscatancingo. 3) Urbanización Juanita, San Luis 2 y Pasajes Aledaños, Cuscatancingo. 4) Urbanización Juanita, San Luis 2 y Pasajes Aledaños, Cuscatancingo. 5) Calle mano de león, Pasaje 2, San Antonio Abad, San Salvador. 6) Calle mano de león, Pasaje 2, San Antonio Abad, San Salvador. 7) 75 Av. Norte, Antigua Calle El Carmen, Pasaje Melara, Colonia Escalón San Salvador. 8) 75 Av. Norte, Antigua Calle El Carmen, Pasaje Melara, Colonia Escalón San Salvador. 9) 75 Av. Norte, Antigua Calle El Carmen, Pasaje Melara, Colonia Escalón San Salvador. 10) 75 Av. Norte, Antigua Calle El Carmen, Pasaje Melara, Colonia Escalón San Salvador. 11) Calle el Roble, pasajes San Bartolo 5 y Cañenguez, San Antonio Abad, San Salvador. 12) Calle el Roble, pasajes San Bartolo 5 y Cañenguez, San Antonio Abad, San Salvador; incumpliendo con lo establecido en los Acuerdos No. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002, 156-E-2002, emitidos por la SIGET, en el artículo 83 literal "b". Se responsabiliza por este hallazgo al Ingeniero **Edgard Geovani Hernández Echeverría**, conocido en este proceso como **Edgard Geovanni Hernández Echeverría** y por **Edgar Geovanni Hernández Echeverría**, quien al ejercer su derecho de defensa a través de escrito agregado de fs. 66 a fs. 69 de la primera pieza en lo referente al presente hallazgo manifestó lo siguiente: "....."Para el caso específico del Gerente de Electricidad, se debe tomar en cuenta lo establecido en la Ley de Creación de la SIGET y su Reglamento, la Ley General de Electricidad; donde se establece lo siguiente: La máxima autoridad de la SIGET es la Junta de Directores, misma que es presidida por el Superintendente quien ejerce la representación legal de la SIGET; al mismo tiempo este deberá contar al menos con una Gerencia de Electricidad y una Gerencia de Telecomunicaciones, todo lo anterior de conformidad a lo establecido en los artículos 6 y 7 de su Ley de Creación. Respecto de las atribuciones de cada uno de los mencionados funcionarios, la referida ley en sus artículos 13 y 14, regula lo siguiente: a) A la Junta de Directores le corresponde, entre otros, "Aprobar las tarifas a que se refieren las leyes de electricidad y telecomunicaciones. b) El Superintendente es el responsable de la administración de la institución y debe desempeñar las atribuciones que la Ley le otorgue a la SIGET, y que no se hayan reservado expresamente a la Junta de Directores. De conformidad al artículo 2 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, para el cumplimiento de lo dispuesto en la referida ley y en cualquier otra disposición de carácter general que sea aplicable al sector electricidad, la SIGET emitirá acuerdos, que serán firmados por el Superintendente. c) Además de las obligaciones estipuladas en las leyes, los gerentes de la SIGET, "proporcionarán al Superintendente el apoyo que éste requiera para el cumplimiento de sus atribuciones." Con base en las disposiciones expuestas, se puede delimitar el ámbito de actuación del Gerente de Electricidad, es decir, las atribuciones, facultades, funciones y deberes que le competen en razón de su cargo (Artículo 54 de la ley de la Corte de Cuentas), de la manera siguiente: "Implica que debe procurar que las atribuciones del Superintendente se cumplan

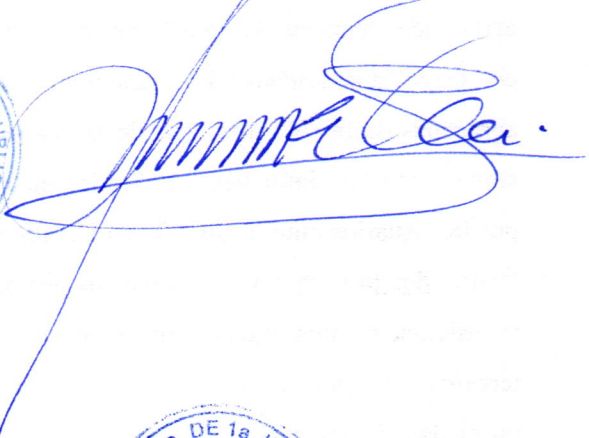


funcionario señalado por el auditor el que debe responder conforme a la Ley, por lo que al haber señalado a un funcionario diferente en este hallazgo, estamos frente a la falta de legítimo contradictor, ya que de conformidad a la Ley se ha verificado que la responsabilidad es de otros rendidores de cuentas y no del relacionado con las omisiones, pues los expedientes que se encuentran pendientes de resolución en el CAU; debido a que el seguimiento y tramitación de dichas denuncias es responsabilidad directa del Jefe de dicho centro en primera instancia, y la Unidad de Asesoría Jurídica es la encargada de tramitar el procedimientos correspondiente cuando el jefe del CAU lo solicite, de ahí que el Gerente de Electricidad, de que quien ya se establecieron legalmente sus responsabilidades dentro de la SIGET, únicamente realiza actividades técnicas de apoyo. Sin embargo, la Gerencia de Electricidad realizó dentro de su ámbito de competencia actividades de seguimiento ante las empresas distribuidoras, dichas diligencias se encuentran agregadas de fs. 735 a fs. 800 de la cuarta pieza y de fs. 803 a fs. 882 de la quinta pieza, las cuales en síntesis son las siguientes: a) Que las distribuidoras responda en tiempo los requerimientos interpuestos por los usuarios ante la SIGET; b) Detalle de los planes de inversión realizados durante los años dos mil cuatro, dos mil cinco y los proyectos programados para el año dos mil seis, vinculados con la operación, reposición, mantenimiento y normalización de la infraestructura en líneas de distribución propiedad de terceros; c) Planes de acción orientados a mejorar la infraestructura de la red de distribución eléctrica propiedad de terceros, d) Tareas de mantenimiento; e) Inspecciones técnicas tendientes a solucionar problemáticas expresadas por los usuarios; f) Reuniones con el Centro de Defensa del Consumidor y las distribuidoras para gestionar proyectos vinculados con las operaciones de reposición, mantenimiento y normalización de la infraestructura en líneas de distribución propiedad de terceros; g) Elaborar procesos de auditoria dirigidos a verificar el cumplimiento por parte de las distribuidoras de los proyectos de operación, reposición, mantenimiento y normalización de la infraestructura en líneas de distribución propiedad de terceros en las zonas donde brindan suministro eléctrico. En conclusión durante el año dos mil seis en cuanto a los objetivos y metas programados para darle seguimiento al cumplimiento de los acuerdos cuestionados, la gerencia de electricidad, había establecido la finalización de las auditorias de los años dos mil tres y dos mil cuatro, lo cual se concretó con la emisión de los acuerdos Nos. 70-E-2006, 71-E-2006, 72-E-2006, 73-E-2006 y 74-E-2006, lo cuales se encuentran agregados de fs. 174 a fs. 200 de la primera pieza, de fs. 203 a fs. 317 de la segunda pieza, dichos acuerdos son emitidos en base a los resultados de la auditoria vinculada a la normalización de redes propiedad de terceros. Por lo expuesto esta Cámara concluye que se desvanece la Responsabilidad Administrativa señalada en el presente reparo, por lo que se exonera de dicha responsabilidad al Ingeniero **Edgard Geovani Hernández Echeverría**, conocido en este proceso como **Edgard Geovanni Hernández Echeverría** y por **Edgar Geovanni Hernández Echeverría**, Gerente de Electricidad.

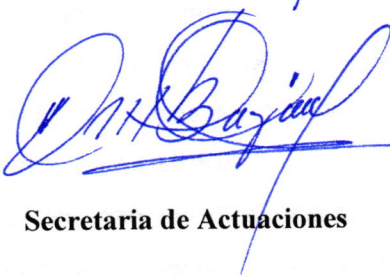
POR TANTO: Con base a todo lo expuesto en los considerandos anteriores, la defensa ejercida por el funcionario involucrado y la prueba documental, de conformidad con el Artículo 195 de la Constitución de la República, en relación a los Arts. 3, 5 numeral 11, 15, 16 inciso 1º, 54, 69 y 107 de la Ley de la Corte de Cuentas; y Arts. 415, 417, 421, 422 y 427 del Código de Procedimientos Civiles, a nombre de la República de El Salvador, esta Cámara **FALLA: 1) Se declara desvanecida la Responsabilidad**

Administrativa señalada en los **Reparo uno, hallazgo número 1**; contenido en el Pliego de reparos N° **CI.071-2009**, base legal del presente proceso y se absuelve de la Responsabilidad antes relacionada al Ingeniero **Edgard Geovani Hernández Echeverría**, conocido en este proceso como **Edgard Geovanni Hernández Echeverría** y por **Edgar Geovanni Hernández Echeverría**, Gerente de Electricidad.; quien actúo en la **Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)**; durante el período auditado comprendido **del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil seis**; por lo que se le declara libre y solvente para con el Fondo General del Estado, en relación a su cargo y período de actuación antes relacionado; todo de conformidad al Informe de Auditoria Financiera y de Gestión, realizada a la institución antes mencionada. **NOTIFIQUESE.**





Ante Mí,



Secretaria de Actuaciones



Exp. CI.071-2009
Cám 1ª de 1ª Inst.
R.B.

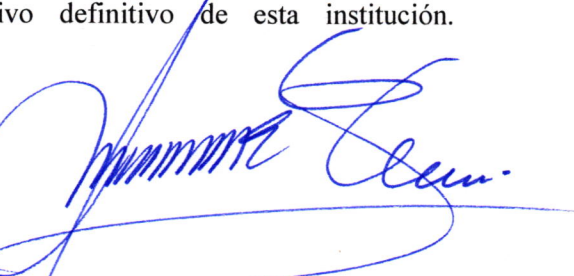


899

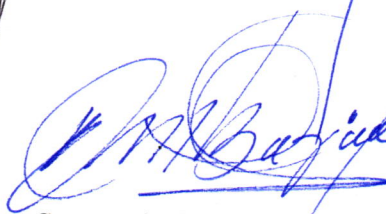
MARA PRIMERA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA. San Salvador, a las quince horas con veinte minutos del día uno de julio de dos mil once.

Habiendo transcurrido el término legal, sin haber interpuesto Recurso alguno, en contra de la Sentencia Definitiva emitida a las once horas con cincuenta minutos del día veintinueve de marzo de dos mil once; que se encuentra agregada de fs. 889 a fs. 895 ambos vuelto del presente proceso; de conformidad con lo dispuesto en el inciso tercero del Artículo 70 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, declárase Ejecutoriada dicha Sentencia. El finiquito que genera la presente Resolución se extenderá a petición de parte; en base al Artículo 93 inciso 1° de la Ley antes mencionada; remítase el presente expediente al archivo definitivo de esta institución.
NOTIFIQUESE.





Ante mí,



Secretaria de Actuaciones

Exp 01.071-2009
(SIGET)
Cám 1ª de 1ª Instancia
R.B.

**CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA
DIRECCION DE AUDITORIA TRES**



**INFORME DE AUDITORIA FINANCIERA Y DE
GESTION REALIZADA A LA SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES
(SIGET), POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1
DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2006.**

SAN SALVADOR, MAYO DE 2009



19 de mayo de 2009

Señor
Superintendente General de Electricidad y
Telecomunicaciones (SIGET),
Presente.

El propósito del presente informe es dar a conocer los resultados de la Auditoria Financiera y de Gestión practicada a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2006, en cumplimiento a lo que establece el artículo 195 de la Constitución de la República y a los artículos 5, numerales 1, 3, 4, y 5; 30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORIA

1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación constructiva y objetiva de la gestión realizada por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones durante el año 2006, con el fin de determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia con que se manejaron los recursos físicos, financieros, técnicos, tecnológicos y su talento humano.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Constatar si se ha observado el debido cuidado en el desarrollo de la gestión, en cuanto a economía, en términos de cantidades y calidades adecuadas al mínimo costo, eficiencia, en la correcta utilización de los recursos durante su proceso productivo y eficacia, en términos del logro de los objetivos y metas propuestas;
- Verificar y evaluar el cumplimiento de los planes y sus correspondientes indicadores de gestión y si éstos se implementaron teniendo en cuenta: Leyes, decretos, reglamentos, instructivos, resoluciones, circulares, políticas y demás normativa interna;
- Verificar si se contó con un sistema integrado de control de gestión y si el resultado garantizó un diagnóstico permanente sobre el cumplimiento de las estrategias, objetivos y metas acordados en su proceso de gestión;
- Determinar si la Entidad aplicó un proceso de planeación estratégica dinámica y coherente que haya permitido establecer un adecuado Plan de Gestión y Resultados;



- Verificar si la Entidad involucró dentro de su proceso de gestión los elementos que conforman la Arquitectura Organizacional y si cumplió de manera razonable y satisfactoria la concepción filosófica de la Entidad, ideas rectoras (visión, misión, principios, valores y políticas), el desarrollo de teorías, métodos y herramientas, y su Estructura Organizacional;
- Verificar si en el ejercicio de la gestión Institucional se garantizaron los derechos de los usuarios y la prestación de los servicios en forma eficiente, conforme lo establecen las disposiciones legales y la normativa interna de la Entidad;
- Constatar si la organización generó y promovió una mayor cobertura, menores costos, una mejor calidad y continuidad en la prestación de los servicios;
- Determinar si los procedimientos y sistemas permitieron a la Entidad rendir cuenta plena de las actividades originadas en las responsabilidades que se le hayan conferido;
- Emitir un informe sobre la razonabilidad de las cifras emitidas en los Estados Financieros de la SIGET, durante el periodo examinado;
- Emitir un reporte sobre la evaluación del Sistema de Control Interno implementado por la Entidad;
- Emitir un reporte sobre el cumplimiento de Leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables;

1.3 ALCANCE DE LA AUDITORIA

Nuestro examen comprendió la evaluación de la gestión administrativa, operativa y financiera de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006.

Nuestras pruebas consistieron en obtener evidencia documentada y verbal, mediante entrevistas y correspondencia intercambiada con las instancias que consideramos importantes y los responsables de dar respuesta a nuestros requerimientos, para lo cual aplicamos técnicas de indagación, observación, análisis y verificación orientadas a determinar el grado en que se lograron los objetivos y metas, verificando que los servicios estén siendo prestados en términos de eficiencia, eficacia y economía. La auditoría fue realizada de conformidad a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República.



2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Durante la auditoría practicada a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, evaluamos la gestión Institucional en términos de eficiencia, eficacia y economía, obteniendo los resultados siguientes:

2.1 GESTION FINANCIERA

En el proceso de nuestro examen identificamos algunas deficiencias, relacionadas con la Gestión Financiera que llamaron nuestra atención, así:

2.1.1. ASPECTOS FINANCIEROS

2.1.1.1 INFORME DE LOS AUDITORES

**Señor
Superintendente General de
Electricidad y Telecomunicaciones
Presente.**

Hemos examinado el Estado de Situación Financiera, el Estado de Rendimiento Económico, el Estado Flujo de Fondos y el Estado de Ejecución Presupuestaria de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006. Estos Informes son responsabilidad de la Administración. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos con base a nuestra auditoria.

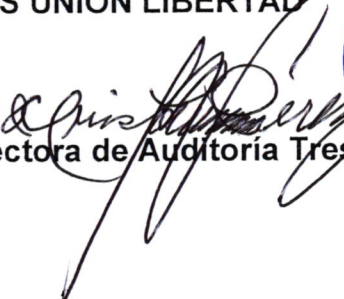
Realizamos nuestro examen de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Estas Normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que los Estados Financieros examinados están libres de errores importantes. La auditoría incluye el examen en base a pruebas selectivas de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los Estados Financieros examinados, evaluación de los principios contables utilizados y las estimaciones significativas efectuadas por la Entidad. Creemos que nuestro examen proporciona una base razonable para nuestra opinión

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes la situación financiera, los resultados de sus operaciones, el flujo de fondos y la ejecución presupuestaria de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2006, de conformidad con Principios y Normas de Contabilidad Gubernamental, establecidos por la Dirección General de Contabilidad

Gubernamental del Ministerio de Hacienda, los cuales se han aplicado uniformemente durante el período auditado, en relación con el período precedente.

San Salvador, 19 de mayo de 2009

DIOS UNION LIBERTAD


Directora de Auditoria Tres



22



2.1.1.2 INFORMACIÓN FINANCIERA EXAMINADA

- a) Estado de Situación Financiera
- b) Estado de Rendimiento Económico
- c) Estado de Ejecución Presupuestaria
- d) Estado de Flujo de Fondos

Los Estados Financieros se encuentran incorporados en papeles de trabajo.



2.1.2 ASPECTOS SOBRE CONTROL INTERNO

2.1.2.1 INFORME DE LOS AUDITORES

**Señor
Superintendente General de
Electricidad y Telecomunicaciones
Presente.**

Hemos examinado los Estados de Situación Financiera, Rendimiento Económico, Flujo de Fondos y Ejecución Presupuestaria de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006. Y hemos emitido nuestro informe en esta fecha.

Realizamos nuestro examen de conformidad a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Estas normas requieren que planifiquemos y desarrollemos la Auditoría de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que los Estados Financieros, están libres de errores importantes.

Al planear y ejecutar la auditoría a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, tomamos en cuenta el Sistema de Control Interno con el fin de determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de nuestros procedimientos de Auditoría, para expresar una opinión sobre los Estados Financieros presentados y no con el propósito de dar seguridad sobre el Sistema.

La Administración de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, es responsable de establecer y mantener el Sistema de Control Interno. Para cumplir con esta responsabilidad se requiere de estimados y juicios por parte de la Administración, para evaluar los beneficios esperados y los costos relacionados con las políticas y Procedimientos de Control Interno. Los objetivos del Sistema de Control Interno son los de proporcionar a la administración afirmaciones razonables, no absolutas, que los activos están salvaguardados contra pérdidas por uso o disposiciones no autorizadas, y que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización de la Administración y documentadas apropiadamente, para permitir la preparación de los Estados Financieros de conformidad a los Principios de Contabilidad Gubernamental. Debido a limitaciones inherentes a cualquier Sistema de Control Interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados. Además, la proyección de cualquier evaluación del Control Interno a períodos futuros, está sujeta al riesgo de que los procedimientos sean inadecuados, debido a cambios en las condiciones o que la efectividad del diseño y operación de las políticas y procedimientos puedan deteriorarse.

Identificamos ciertos aspectos que involucran el Sistema de Control Interno y su operación que consideramos son condiciones reportables de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental. Las condiciones reportables incluyen aspectos

que llaman nuestra atención con respecto a deficiencias significativas en el diseño u operación del Sistema de Control Interno que, a nuestro juicio, podrían afectar en forma adversa la capacidad de la entidad para registrar, resumir y reportar datos financieros consistentes con las aseveraciones de la administración en los Estados Financieros.

Las condiciones reportables en el Sistema de Control Interno son las siguientes:

1. Informes técnicos carecen de firma de la persona que los elaboró y supervisó.

Una falla importante es una condición reportable, en la cual el diseño u operación de uno o más de los elementos del Control Interno, no reduce a un nivel relativamente bajo, el riesgo de que ocurran errores o irregularidades en cantidades que podrían ser significativas en relación a los Estados Financieros que están siendo auditados y no ser detectados oportunamente por los empleados en el cumplimiento normal de sus funciones.

Nuestra revisión del Sistema de Control Interno, no necesariamente identifica todos los aspectos de Control Interno que podrían ser condiciones reportables y además, no necesariamente revelarían todas las condiciones reportables que son también consideradas fallas importantes tal como se define anteriormente.

San Salvador, 19 de mayo de 2009.

DIOS UNION LIBERTAD


Directora de Auditoría Tres





2.1.2.2 HALLAZGOS SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. INFORMES TECNICOS CARECEN DE FIRMA DE LA PERSONA QUE LOS ELABORÓ Y SUPERVISÓ.

Verificamos que los Informes Técnicos de los monitoreos realizados al espectro radioeléctrico, carecen de firma de la persona que los elaboró y supervisó; según se detallan a continuación:

Ref. No.	FECHA	SITIO
AE-203	11-09-2006	Ahuachapán
AE-207	13-09-2006	La Unión
AE-223	22 y 28-09-2006	San Miguel
AE-249	17-10-2006	Acajutla

El Decreto No.97 D.O. 16/08/06 Tomo No.372 NTCI / SIGET artículo 44, establece: "La información generada en las diversas áreas de la SIGET que sean clasificadas como importantes por su naturaleza debe ser confiable, oportuna, suficiente y pertinente, para lo cual cada gerencia y unidad establecerá puntos de verificación que aseguren se cumpla con estas condiciones y características".

La causa del hecho obedece a la falta de control de los informes técnicos, por parte del Gerente de Telecomunicaciones.

Por la falta de identificación de la persona que elaboró y supervisó el informe, el contenido del mismo carece de confiabilidad y credibilidad.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Según Memorando de fecha 20 de septiembre de 2007, suscrito por el Gerente de Telecomunicaciones, nos remitió en anexo los comentarios que se indican a continuación:

"Debido a que estos fueron considerados primeramente como documentos de trabajo internos; que se encontraban en el archivo digital de la gerencia no se habían firmado, estos ya fueron firmados por el personal que realizó el monitoreo y serán trasladados al registro".

Posterior a la lectura del borrador de informe la Administración manifiesta "Se tomo la decisión de firmar todo aquel informe técnico realizado por la Gerencia de Telecomunicaciones. En el ANEXO 2 se encuentra una muestra de Monitoreos

realizados por esta Gerencia y cuyos informes técnicos han sido enviados durante los años 2007, 2008 y 2009, debidamente firmados.



COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

Considerando que estos informes se remiten a instancias superiores, para la toma de decisiones y para que estos adquieran credibilidad deben ser firmados y supervisados por los responsables de elaborarlos y revisarlos.

Al mismo tiempo aseveran que ya se firmaron y se enviarán al Registro pero, consideramos que de cualquier forma no lo realizaron en su oportunidad; es decir, en el año que corresponde, tiene una responsabilidad, que no puede corregirse con efecto retroactivo, por lo que la deficiencia se mantiene.

2.1.3 ASPECTOS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LEYES, REGLAMENTOS Y OTRAS NORMAS APLICABLES.

2.1.3.1 INFORME DE LOS AUDITORES



Señor
Superintendente General de
Electricidad y Telecomunicaciones
Presente

Hemos examinado los Estados de Situación Financiera, Rendimiento Económico, Flujo de Fondos y de Ejecución Presupuestaria de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2006 y hemos emitido nuestro informe en esta fecha.

Realizamos nuestro examen de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que los Estados Financieros examinados están libres de errores importantes. La auditoría incluye el examen del cumplimiento con leyes, regulaciones, contratos, políticas, procedimientos y otras normas aplicables a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, cuyo cumplimiento es responsabilidad de la Administración. Llevamos a cabo pruebas de cumplimiento con tales disposiciones; sin embargo, el objetivo de nuestra auditoría a los Estados Financieros, no fue proporcionar una opinión sobre el cumplimiento general con las mismas.

Los resultados de nuestras pruebas de cumplimiento revelaron las siguientes instancias significativas de incumplimiento, las cuales no tienen efecto en los Estados Financieros del período antes mencionado, de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, así:

1. La SIGET, no revoca las concesiones o licencias, por el incumplimiento al pago de la contribución especial.
2. Falta de gestiones para recuperar la deuda de los concesionarios y licenciatarios en concepto de pago de la tasa anual y contribución especial
3. Incumplimiento de los acuerdos por parte de las distribuidoras sobre la mejora de las redes de distribución propiedad de terceros.

28

4. No se han efectuado gestiones eficientes, por parte del Jefe del Centro de Atención al Usuario de SIGET, con relación a las denuncias en proceso.

Excepto por lo descrito anteriormente, los resultados de nuestras pruebas de cumplimiento legal indican que, con respecto a los rubros examinados, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, cumplió en todos los aspectos importantes, con esas disposiciones. Con respecto a los rubros no examinados nada llamó nuestra atención que nos hiciera creer que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, no haya cumplido, en todos los aspectos importantes, con esas disposiciones.

San Salvador, 19 de mayo de 2009.

DIOS UNION LIBERTAD

Directora de Auditoría Tres





2.1.3.2 HALLAZGOS SOBRE CUMPLIMIENTO DE LEYES, REGLAMENTOS OTRAS NORMAS APLICABLES

1. FALTA DE REVOCATORIA DE LAS LICENCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL PAGO DE LA CONTRIBUCION ESPECIAL.

Comprobamos que la SIGET no revoca oportunamente las concesiones otorgadas a personas naturales y/o jurídicas, que no cancelan la Contribución Especial.

El Art. 124, literal a), de la Ley de Telecomunicaciones, determina que: "Son motivos específicos de revocación de las concesiones o licencias:

- a) Ausencia de pago o pago incompleto de la contribución especial establecida en el artículo 116, veinte días después de finalizado el plazo, previa audiencia al concesionario".

La deficiencia se debe a que la Unidad de Asesoría Jurídica, no da cumplimiento a lo establecido en la Ley de la SIGET.

Como consecuencia de la deficiencia se incrementa la mora año con año, ante el incumplimiento de la revocación de concesiones y licencias a las personas naturales y/o jurídicas morosas.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Mediante oficio de fecha 13-08-2007, el jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, expresa lo siguiente:

"El citado Art.116, establece la obligación de toda persona que cuente con una licencia o concesión para la prestación de los servicios de difusión de libre recepción y de suscripción, sea esta sonora o televisiva, de pagar al final de cada año, derechos causados por tales concesiones o licencias, de acuerdo a los parámetros establecidos en dicho artículo.

Así mismo el Art. 124 literal a) de la misma ley establece que la revocación de la concesión o licencia procederá siempre que hayan transcurrido veinte días hábiles después de finalizado para efectuar el pago, previa audiencia del concesionario.

Es importante destacar que, para que se puedan iniciar los procesos legales, resulta indispensable determinar que personas efectivamente se encuentran prestando los servicios antes mencionados, garantizando de esta forma que los cobros realizados son correctos y que se hacen a la persona correcta.

Esa labor comprende la realización de inspecciones de campo en las instalaciones de los operadores obligados al pago de la contribución especial, la rendición y el



análisis de informe técnicos de parte de la Gerencia de Telecomunicaciones y la posterior emisión de la resolución por la cual se concede audiencia al licenciatario o concesionario para que exprese los motivos por los cuales no se ha efectuado en el plazo establecido.

En la actualidad se están efectuando las inspecciones de campo para la depuración de los cobros realizados, de modo que se inicien los procedimientos legales contra aquellos que efectivamente estén obligados a realizar el pago. Esta labor se ve dificultada por motivos ajenos a la SIGET, tales como el fallecimiento de los concesionarios y licenciatarios, las transferencias de las licencias o concesiones que no son informadas a la SIGET, la falta de operación de los sistemas de difusión de radio y televisión, el traslado de oficinas o instalaciones de los sistemas, etcétera.

Es importante destacar que uno de los fines primordiales de la Ley de Telecomunicaciones es el desarrollo de un mercado competitivo de las telecomunicaciones en todos los niveles. En cumplimiento de tal fin, previamente a iniciar procesos de revocación de licencias o concesiones, la Unidad de Asesoría Jurídica efectúa siempre gestiones de cobro de carácter administrativo, que van desde la citación a las oficinas de la Superintendencia, la formalización de acuerdos de pago hasta el requerimiento mediante resoluciones de la suma adeudada; considerando que con ello se promueve el desarrollo de las telecomunicaciones en nuestro país, permitiendo a todos los habitantes, el acceso a herramientas de comunicaciones, tales como radios o sistemas de cable o televisión.

Esto, sin obviar llevar en concordancia con el desarrollo de mercado, el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la ley a los operadores del sector, dentro del marco del respeto al Derecho de Audiencia y al Debido Proceso.

Posterior a la lectura del borrador de informe la Administración manifiesta: el artículo 116 de la Ley de Telecomunicaciones establece cuatro clases de servicios de difusión; en relación con los mismos, es necesario indicar que los servicios de radiodifusión sonora de libre recepción, servicios de difusión de televisión de libre recepción y servicios de difusión sonora por suscripción requieren de concesión mientras que los servicios de difusión de televisión por suscripción requieren de licencia. Tanto unos como otros están obligados a pagar una contribución especial.

Ahora bien, el artículo 124 de la Ley de Telecomunicaciones establece literalmente lo siguiente:

“Son motivos específicos de revocación de las concesiones o licencias: a) Ausencia de pago o pago incompleto de la contribución especial establecida en el artículo 116, veinte días después de finalizado el plazo, previa audiencia al **concesionario**; (...)”

En vista que la revocación es una especie de sanción administrativa y por ello mismo requiere de audiencia previa la interpretación del tipo no puede ser extensiva y por



consiguiente su aplicación debe limitarse a los sujetos establecidos expresamente en la norma.

Tal como se advierte de la lectura de dicho artículo, la causal de revocación contemplada en la letra a) es aplicable únicamente a los titulares de una concesión, no así a los titulares de licencias. Es decir, que los servicios de difusión de televisión por suscripción se encuentran excluidos de este supuesto.

En el caso concreto, SIGET ha elaborado una lista de Cuentas por Cobrar de Contribución Especial entre las cuales se ha identificado que aproximadamente el 60% pertenece a licenciatarios por servicios de difusión de televisión por suscripción (cable). Lo anterior implica que la mayor parte de cuentas pendientes de pago por contribución especial no son objeto de revocación de conformidad con el artículo 124 letra a) de la Ley de Telecomunicaciones.

Por otra parte, el 40% restante corresponden a servicios de radiodifusión sonora y de televisión de libre recepción. De este rubro, cabe destacar que un 3% son autorizaciones a los Ministerios de Educación, Gobernación, Defensa Nacional y Medio Ambiente y Recursos Naturales. En consecuencia, al no ser titulares de concesiones tampoco pueden ser objeto de revocación de conformidad con el artículo 124 letra a) de la Ley de Telecomunicaciones. Asimismo, un 7% pertenecen a radiodifusoras religiosas, las cuales de conformidad con el artículo 129 de la Ley de Telecomunicaciones han sido declaradas exentas del pago de las contribuciones especiales.

En consecuencia, de la totalidad de cuentas por cobrar en concepto de Contribución Especial, sólo un 30% son concesionarios a los cuales les es aplicable el artículo 124 letra a) de la Ley de Telecomunicaciones. Respecto de este grupo, se está identificando aquellas frecuencias que se encuentran activas a fin de iniciar el procedimiento de revocación correspondiente.

Finalmente, aun cuando el artículo 124 letra a) permitiera la interpretación amplia en el sentido de comprender no sólo a los concesionarios sino también a los licenciatarios, debe añadirse que existen diversos convenios de pago vigentes con muchos de los titulares de servicios de difusión de televisión por suscripción los cuales han resultado un mecanismo eficiente para la recuperación de la mora en este rubro y que además permiten la continuidad en la prestación del servicio lo que, a su vez, favorece en definitiva a los usuarios finales. (Ver ANEXO 9)

Se presenta como ANEXO 22 el Resumen General de Cuentas por Cobrar de Contribución Especial, separando las cuentas que pertenecen a licenciatarios de los concesionarios.



COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

Nuestra observación lo que esta determinando es un incumplimiento a la Ley de Telecomunicaciones, ya que la SIGET está en la obligación de revocar la autorización de seguir operando a concesionarios y licenciatarios, ya que si la Gerencia de Telecomunicaciones monitoreara eficientemente a los operadores, tales argumentos como el fallecimiento de los concesionarios y licenciatarios, las transferencias de las licencias o concesiones que no son informadas a la SIGET, la falta de operación de los sistemas de difusión de radio y televisión, el traslado de oficinas o instalaciones de los sistemas, etcétera, no son válidos, si tomamos en cuenta que dicho incumplimiento al pago de la Contribución Especial, se viene permitiendo desde el año 2003, tal y como lo demuestran los Estados Financieros Institucionales, con sus respectivas notas aclaratorias, por lo que a nuestro criterio la observación se mantiene.

2.1.3.3 CONCLUSION DE LA GESTION FINANCIERA

Luego de realizar los procedimientos de la Auditoría de Gestión que se practicó a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006, sobre la Gestión Financiera, concluimos que la Institución a enfrentado dificultades para poder utilizar los recursos institucionales con la eficiencia y eficacia requeridas presentando deficiencias relacionadas con aspectos de control interno, cumplimiento de leyes, reglamentos y otras normas aplicables.

2.2 GESTION TELECOMUNICACIONES

En el proceso de nuestro examen no identificamos deficiencias relacionadas con Telecomunicaciones así.

2.2.1 HALLAZGOS DE AUDITORIA

1. FALTA DE GESTIONES PARA RECUPERAR LA DEUDA DE LOS CONCESIONARIOS Y LICENCIATARIOS EN CONCEPTO DE PAGO DE LA TASA ANUAL Y CONTRIBUCION ESPECIAL.

Comprobamos que la SIGET presenta en los registros del Estado de Situación Financiera al 31-12-2006, una mora acumulada desde el año 2003, en concepto de Tasa Anual por un monto global de \$1, 787,044.76, y de Contribución Especial por un monto global de \$ 298,266.88, lo cual demuestra claramente la falta de realización de gestiones administrativas-jurídicas eficientes, para recuperar dicha deuda, y cuyos montos se presenta a continuación:



TASA ANUAL

AÑO	MONTO (\$)
2006	396,156.11
2005	580,584.02
2004	386,922.87
2003	423,381.76
TOTAL	1,787,044.76

CONTRIBUCION ESPECIAL

AÑO	MONTO (\$)
2006	124,610.73
2005	67,404.16
2004	57,924.17
2003	48,327.82
TOTAL	298,266.88

El Art. 13 de la Ley de Telecomunicaciones determina: "Las autorizaciones, concesiones y licencias para el uso del espectro causaran tasas cuyo importe se deberá pagar anualmente a la SIGET al inicio de cada año, para cubrir los costos de la administración, gestión y vigilancia del espectro. La tasa también podrá pagarse por medio de cuotas trimestrales, en tal caso se deberá reconocer el interés legal correspondiente, tomando para su determinación como base, el periodo transcurrido desde la fecha en que debió pagarse la obligación y los saldos insoluto de la misma".

La deficiencia se debe a que la Unidad Jurídica no ha realizado un proceso judicial de cobros eficientes y eficaces de las Tasas adeudadas por los Licenciarios y Concesionarios.

Como consecuencia de la deficiencia la SIGET, no ha recuperado la cantidad de \$ 2, 085,311.64, lo cual afecta el patrimonio Institucional.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Según nota sin número de referencia, de fecha 09-08-2007, la administración comenta lo siguiente: "Con el propósito de tomar acciones más sistemáticas que permitan resolver de manera definitiva la problemática de la mora en concepto de Tasa Anual y Contribución Especial, por instrucciones de señor Superintendente, a partir del 26 de abril del presente año, se ha formado una Comisión para la recuperación de la mora de concesionarios y licenciarios, conformada por miembros de la Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de



Telecomunicaciones, Registro, Informática y Unidad de Asesoría Jurídica, en la que se está trabajando en la elaboración y ejecución de una serie de acciones y estrategias, que comprenden acciones de cobro diferenciadas y con apoyo de otras instituciones, que pasan por la validación de un instructivo de cobro previamente diseñado, y que piensan llegar hasta la recomendación de proponer reformas a la Ley de Telecomunicaciones, para darle mas fuerza a la gestión de cobro y resolver el problema de las cuentas que se han vuelto incobrables, debido a la extinción de empresas, desaparición de personas o al retiro del país de aquellas extranjeras”.

Posterior a la lectura del borrador de informe la Administración respondió lo siguiente: Con relación a esta observación, debemos seguir insistiendo en que tanto administrativa como jurídicamente, la SIGET ha estado realizando esfuerzos serios y reiterados por recuperar las cuentas por cobrar, los cuales tal y como lo reflejan los señores Auditores de la Corte de Cuentas de la República al 31 de diciembre de 2006, ascendían al monto de \$1,787,044.76 en concepto de Tasa Anual, y al monto de \$298,266.88 en concepto de Contribución Especial.

La mejor evidencia que podemos presentar de tales esfuerzos de cobro se refleja en las cifras registradas en el Balance de Comprobación de SIGET correspondiente al 31 de diciembre de 2008, en donde se puede comprobar que la mora ha bajado en un porcentaje equivalente al 52.49% en Tasa Anual y en un porcentaje equivalente al 34.62% en Contribución Especial en los años antes relacionados (ANEXO 8).

A continuación se detalla la situación actual de dicha mora, en donde se demuestra el esfuerzo de la gestión Administrativa y Jurídica.

Con relación a Tasa Anual, el detalle es el siguiente:

CONCEPTO	AÑOS	MONTO HALLAZGO Al 31-12-2006	MONTO RECUPERADO	MORA ACTUAL Al 31-12-2008
TASA ANUAL	2006	\$ 396,156.11	\$ 106,426.46	\$ 289,729.65
TASA ANUAL	2005	580,584.02	368,912.52	211,671.50
TASA ANUAL	2004	386,922.87	196,148.91	190,773.96
TASA ANUAL	2003	423,381.76	266,408.90	156,972.86
TOTAL		\$1,787,044.76	\$ 937,896.79	\$ 849,147.97

Como se podrá apreciar al cierre del 31 de diciembre de 2008, la recuperación en concepto de tasa anual referido a los periodos observados ha sido por un monto de \$937,896.79, que constituye el 52.49% de recuperación de la deuda total, quedando un saldo por cobrar de \$849,147.97, que constituye el 47.51% de la deuda encontrada por los señores auditores en el año 2006, lo que significa que del 100% de la deuda observada hemos recuperado el 52.49% y por lo tanto, como producto de las gestiones administrativas y jurídicas, la deuda ha quedado reducida al 47.51%.

Con relación a Contribución Especial, el detalle es el siguiente:

CONCEPTO	AÑOS	MONTOS HALLAZGO Al 31-12-2006	MONTOS RECUPERADO	MORA ACTUAL Al 31-12-2008
CONTRIBUCION ESPECIAL	2006	\$ 124,610.73	\$ 47,512.20	\$ 77,098.43
CONTRIBUCION ESPECIAL	2005	67,404.17	19,888.91	44,515.25
CONTRIBUCION ESPECIAL	2004	57,924.17	27,127.90	30,796.27
CONTRIBUCION ESPECIAL	2003	48,327.82	5,732.35	42,595.47
TOTAL		\$ 298,266.88	\$ 103,261.36	\$ 195,005.42

Como se podrá apreciar al cierre del 31 de diciembre de 2008, la recuperación en concepto de Contribución Especial referido a los periodos observados ha sido por un monto de \$103,261.36, que constituye el 34.62% de recuperación de la deuda total, quedando un saldo por cobrar de \$195,005.42, que constituye el 65.38% de la deuda encontrada por los señores auditores en el año 2006, lo que significa que del 100% de la deuda observada hemos recuperado el 34.62% y por lo tanto, como producto de las gestiones administrativas y jurídicas, la deuda ha quedado reducida al 66.39%.

Así mismo, es importante destacar que dentro de la gestión de recuperación de la mora, y especialmente en el Área de Asesoría Jurídica, se han realizado gestiones con los deudores a fin de formalizar compromisos de pago debidamente notariados en los cuales se consigna la obligación de los deudores de efectuar los pagos de los montos en mora, para lo cual en el ANEXO 9, agregamos copias de alguno de los convenios suscritos con los últimos recibos de pago cancelados.

COMENTARIO DE LOS AUDITORES

Con base al análisis efectuado a los comentarios de la Administración, y a la antigüedad de la mora acumulada, podemos concluir que existe una clara falta de eficiencia y eficacia en la gestión del cobro de la misma, pero específicamente en el área jurídica, ya que administrativamente se nos presentaron pruebas de las gestiones de cobro, razón por la cual consideramos que la Unidad de Asesoría Jurídica, debe coordinarse oportunamente con las unidades administrativas y operativas correspondientes que le permitan darle más celeridad al proceso jurídico de cobro, si tomamos en cuenta que la mora data desde el año 2003, razón por la cual la condición se mantiene.

2.2.2 CONCLUSION DE LA GESTION TELECOMUNICACIONES

Luego de realizar la Auditoría de Gestión a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006, sobre la Gestión de Telecomunicaciones concluimos que:



La Institución necesita mejorar en algunos procesos de vigilancia, control y regulación del sector Telecomunicaciones, ya que esa es una de las principales atribuciones por la cual fue creada la Entidad.

2.3 GESTION ELECTRICIDAD

En el proceso de nuestro examen identificamos algunas deficiencias relacionadas con la Gestión Electricidad, así:

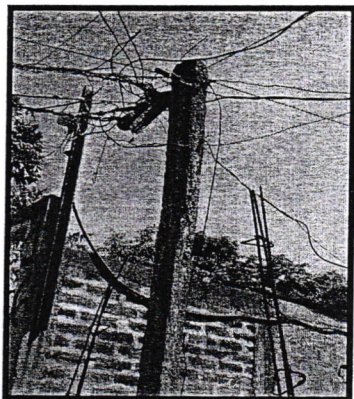
2.3.1 HALLAZGOS DE AUDITORIA

1. INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS POR PARTE DE LAS DISTRIBUIDORAS SOBRE LA MEJORA DE LAS REDES DE DISTRIBUCION PROPIEDAD DE TERCEROS.

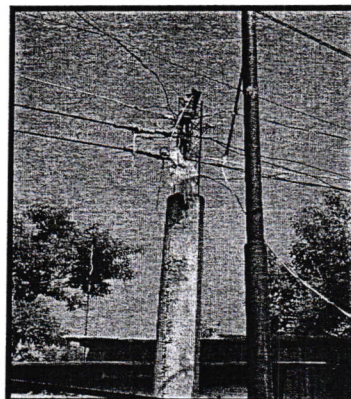
Comprobamos que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, no supervisa eficientemente a las distribuidoras, de conformidad con lo suscrito con ellas, según los acuerdos Nos. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002 y 156-E-2002, en el cual las distribuidoras deberán asumir gradualmente, la operación, mantenimiento, reposición y normalización de las redes de distribución de terceros operadas, hasta cubrir la totalidad de las mismas y que este debe ser ejecutado en el transcurso del quinquenio de vigencia del cargo de distribución que se apruebe por medio de los acuerdos mencionados anteriormente a los alcances aprobados en el mismo.

Al revisar los expedientes Nos. 1483, 2010, 1577, 1911, 2460, 2826, 3368, 3450, 3229, 2886, 2934, 2949, relacionados con denuncias generadas por las comunidades afectadas, fallas en la red eléctrica por voltaje anormal, las cuales a la fecha no han recibido una respuesta favorable de las empresas distribuidoras.

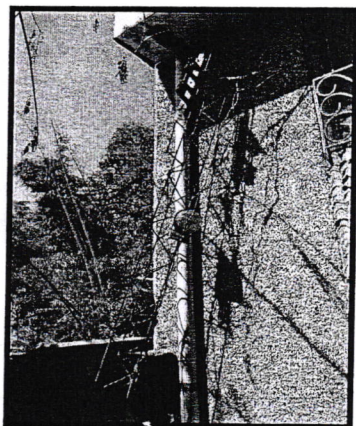
Incumpliendo además lo establecido en el plan quinquenal de trabajo en lo que respecta al programa de inversiones 2003-2007, relacionado con el mejoramiento de redes propiedad de terceros, en la actualidad estas comunidades no poseen un servicio eficiente de energía eléctrica, ya que sus redes se encuentran en mal estado, tal como muestran las fotografías de algunas comunidades ubicadas en la zona norte de San Salvador. Según detalle:



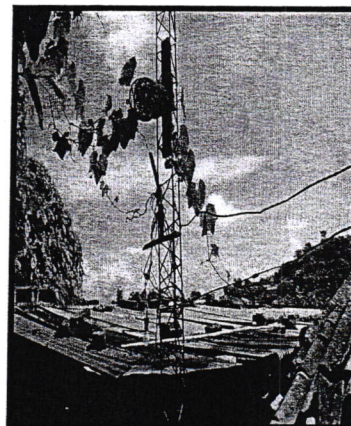
URB. JUANITA, SAN LUIS 2 Y
PASAJES ALEDAÑOS, CUSCATANCINGO



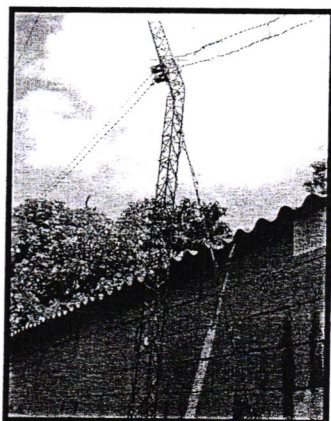
URB. JUANITA, SAN LUIS 2 Y
PASAJES ALEDAÑOS, CUSCATANCINGO



URB. JUANITA, SAN LUIS 2 Y
PASAJES ALEDAÑOS, CUSCATANCINGO



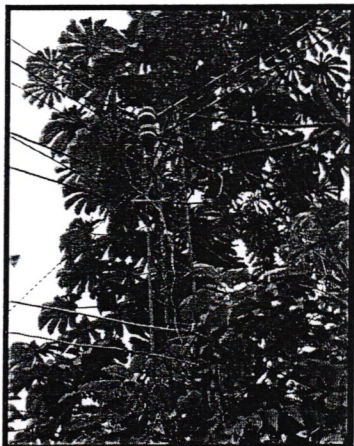
URB. JUANITA, SAN LUIS 2 Y
PASAJES ALEDAÑOS, CUSCATANCINGO



CALLE MANO DE LEON, PASAJE 2
SAN ANTONIO ABAD SAN SALVADOR



CALLE MANO DE LEON, PASAJE 2
SAN ANTONIO ABAD SAN SALVADOR



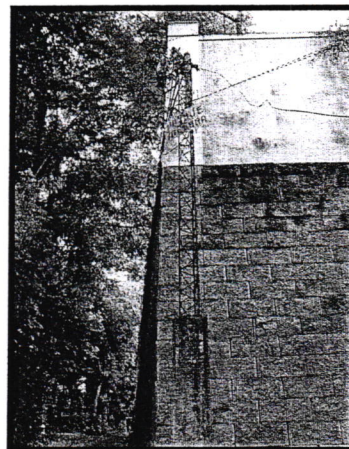
75. AV. NORTE, ANTIGUA CALLE EL CARMEN
PASAJE MELARA, COL. ESCALON S.S.



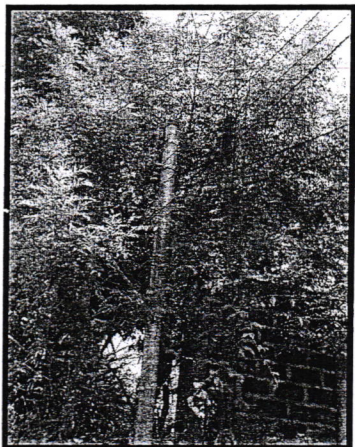
75. AV. NORTE, ANTIGUA CALLE EL CARMEN
PASAJE MELARA, COL. ESCALON S.S.



75. AV. NORTE, ANTIGUA CALLE EL CARMEN
PASAJE MELARA, COL. ESCALON S.S.



75. AV. NORTE, ANTIGUA CALLE EL CARMEN
PASAJE MELARA, COL. ESCALON S.S.



CALLE EL ROBLE, PASAJES SAN BARTOLO 5
Y CAÑENGUEZ, SAN ANTONI ABAD, S.S.



CALLE EL ROBLE, PASAJES SAN BARTOLO 5
Y CAÑENGUEZ, SAN ANTONI ABAD, S.S.



Los Acuerdos No. 152-E-2002, 153-E-2002, 154-E-2002, 155-E-2002, 156-E-2002, emitidos por la SIGET, en el artículo 83 literal "b" dice: "Aprobar la inclusión de los costos de operación, mantenimiento, reposición y normalización de redes de distribución de terceros operadas por el distribuidor, dentro del Cargo por el Uso del Sistema de Distribución, en consecuencia, el distribuidor deberá asumir gradualmente la operación, mantenimiento, reposición y normalización de dichas redes, hasta cubrir la totalidad de las mismas, de acuerdo con el plan de trabajo que al efecto presente el distribuidor a esta Superintendencia y ésta audite, apruebe y posteriormente supervise en su efectivo cumplimiento. El Programa de Inversiones asociado con el Plan de Trabajo antes señalado deberá ser ejecutado en el transcurso del quinquenio de vigencia del cargo de distribución que se aprueba por medio de éste acuerdo a los alcances aprobados en el mismo. De la misma manera, el distribuidor adquirirá la responsabilidad sobre las redes antes mencionados, con lo que, en caso de interrupciones en el suministro de energía eléctrica a los usuarios finales, el distribuidor deberá realizar las compensaciones por energía no suministrada que se originen directa o indirectamente por fallas en las redes de distribución en las que el distribuidor ya hubiere efectuado los trabajos de operación, mantenimiento, reposición y normalización, conforme al plan de trabajo antes mencionado".

Lo anterior a que el Gerente de Electricidad no ha dado seguimiento a los acuerdos suscritos con las distribuidoras.

El no contar con la respectiva seguridad de la red eléctrica, genera un alto riesgo de que las aplicaciones desarrolladas por terceros, se dañe o se interrumpa el servicio eléctrico y se suspenda la atención al usuario.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Mediante oficio Ref. SIGET/GE-09-09-630, de fecha 25 de septiembre de 2007, suscrito por el Gerente de Electricidad, nos remitió en anexo los comentarios que se indican a continuación:

"Nos referimos a su nota con Ref. AFG-SIGET-063/2007 de fecha 19 de septiembre de 2007, en donde señala incumplimiento por parte de esta Institución a lo establecido en el acuerdo No. 152-E-2002, en vista de haber revisado expedientes proporcionados por el Centro de Atención al usuario, vinculados con reclamos por fallas en la red de distribución eléctrica a consecuencia de calidad del servicio que es suministrado por las empresas distribuidoras. Al respecto hacemos las siguientes aclaraciones:

1. En cumplimiento de su mandato legal, la SIGET emitió la Norma de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución en el año 2002, la cual contempló cuatro etapas: Preliminar, Prueba, Transición y Régimen. Esta última dio inicio el 1 de



enero de 2005, conllevando compensaciones económicas hacia los usuarios finales del servicio de energía eléctrica, cuando las empresas distribuidoras no presta un servicio con los estándares que la norma define de conformidad a lo establecido en el acuerdo No. 192-E-2004.

Por consiguiente, las empresas distribuidoras deberán cumplir con las disposiciones y normativas reglamentadas por esta Superintendencia en lo que respecta a lo establecido en las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución contenidas en el mencionado Acuerdo, a partir de la vigencia de la Etapa de Régimen.

2. Dentro del referido contexto, durante los años 2004, 2005, 2006 y 2007 las empresas distribuidoras citadas llevaron a cabo un conjunto de inversiones en infraestructura para mejorar la calidad del servicio prestado a sus usuarios. Estos proyectos fueron presentados a la SIGET en forma de un Plan de Inversiones para los años 2004, 2005, 2006 y 2007, en el que se indicaba, entre otras cosas, el nombre y ubicación del proyecto, y el monto de inversión asociado, refiriéndose además, si los proyectos efectuados correspondían a redes de distribución propiedad de terceros y a mejoras en la calidad del servicio.
3. Consecuencia de lo anterior, esta Gerencia con el fin de verificar el cumplimiento de los Acuerdos citados para el caso de los años 2003 y 2004, promovió el Concurso Público No. 01-2005 SIGET, denominado como "Servicios de Consultoría para Inspeccionar, analizar, evaluar y verificar el cumplimiento de las obras incluidas en los planes de inversión de las empresas distribuidoras de electricidad, desarrolladas para mejorar la calidad del servicio de los sistemas de distribución realizadas durante el año 2003 y 2004 y, el cumplimiento de la responsabilidad que tienen en la operación, mantenimiento, reposición y normalización de las líneas de distribución propiedad de terceros", proyecto que fue ejecutado durante el año 2005.
4. En similar circunstancia, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los Acuerdos citados para el caso del año 2005, esta gerencia promovió el Concurso Público No. 04-2005-SIGET, denominado como "Servicios de Consultoría para Inspeccionar, analizar, evaluar y verificar el cumplimiento de las obras incluidas en los planes de inversión de las empresas distribuidoras de electricidad, desarrolladas para mejorar la calidad del servicio de los sistemas de distribución realizadas durante el año 2005 y, el cumplimiento de la responsabilidad que tienen en la operación, mantenimiento, reposición y normalización de las líneas de distribución propiedad de terceros", proyecto que fue ejecutado durante el año 2006.
5. Con base a los Informes emitidos por la firma consultora que efectuó el examen respectivo, se emitieron los Acuerdos Nos. 70-E-2006, 71-E-2006, 72-E-2006, 73-E-2006 y 74-E-2006, vinculados con los resultados obtenidos en el análisis efectuado relativo al Concurso Público No. 01-2005 SIGET; y, los Acuerdos Nos.



222-E-2007, 223-E-2007, 224-E-2007, 225-E-2007 y 226-E-2007, relacionados con el Concurso Público No. 04-2005 SIGET.

6. En igual forma, esta Gerencia ha promovido el Concurso Público No. 01-2006 SIGET denominado "Servicios de Consultoría para Evaluar y verificar el grado de cumplimiento de los Indicadores establecidos en la Etapa de Régimen de las Normas de Calidad del Servicio de los sistemas de Distribución Eléctrica que las empresas alcanzaron durante el año 2005", proyecto que inició en octubre de 2006 y finalizó en el transcurso del presente año. Con los resultados obtenidos se han preparado los proyectos de Acuerdos respectivos.
7. Dentro del contexto anterior, esta Gerencia ha iniciado el proceso administrativo que autorice la promoción de un Concurso Público, con el fin de verificar el cumplimiento por parte de las empresas distribuidoras de electricidad de lo establecido en el literal b) del Acuerdo No. 152-E-2002 con relación a las obras efectuadas por las empresas distribuidoras citadas durante los años 2006 y 2007.
8. La Gerencia de Electricidad con el fin de cumplir con la labor de esta Superintendencia, de fiscalizar y controlar las diferentes tareas vinculadas con la responsabilidad que tienen las empresas distribuidoras en la operación, mantenimiento, reposición y normalización de las líneas de distribución propiedad de terceros, a lo largo del tiempo, desde el año 2003 hasta la fecha, ha efectuado un seguimiento a dicha disposición, realizando auditorias, reuniones de trabajo con diferentes líderes de comunidades, Concejos Departamentales de Alcaldes, Inspecciones y visitas a comunidades, así como también con organizaciones sociales, acción que ha derivado en que las empresas distribuidoras han efectuado obras en beneficio de mejorar la calidad del servicio de los suministros de energía eléctrica.
9. Asimismo, se ha dado seguimiento a la verificación del cumplimiento de la Norma de calidad de Servicio de los Sistemas de distribución, de tal forma que los usuarios finales residentes en zonas donde el servicio de energía eléctrica les es suministrado por medio de redes de distribución eléctrica propiedad de terceros, con el fin de que obtengan las compensaciones respectivas; cuando las condiciones de la infraestructura eléctrica posibilitan transgredir los límites establecidos en la citada Norma.
10. La SIGET con la finalidad de garantizar la protección del interés público dentro de un contexto liberalizado en el que resulta vital la protección de los usuarios finales, mediante la emisión del Acuerdo 44/ADM-2005, creó el Centro de Atención al Usuario, el cual de acuerdo a su estructura organizacional aprobada se encuentra bajo la autoridad del señor Superintendente.



Dicho Centro, mantiene una estructura organizacional que le permite atender todas las solicitudes y necesidades de los usuarios finales que soliciten los servicios de la SIGET.

Por todo lo antes expuesto, esta Gerencia ha estado verificando el cumplimiento por parte de las empresas distribuidoras de electricidad de lo ordenado en el literal b) de los Acuerdo No. 152-E-2002".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

No obstante al realizar análisis de los comentarios proporcionados por la Administración, la observación se mantiene, ya que la deficiencia esta enfocada específicamente a los acuerdos emitidos con fecha diecisiete de diciembre de 2002 con las distribuidoras de energía eléctrica, CAESS, DEL SUR, CLESA, DEUSEM, EEO, en el cual estas se comprometen a mejorar las redes de distribución propiedad de terceros, en el cual el distribuidor deberá asumir gradualmente la operación, mantenimiento, reposición y normalización de dichas redes, hasta cubrir las mismas. Además el Programa de Inversiones asociado con el Plan de Trabajo deberá ser ejecutado en el transcurso del quinquenio de vigencia del cargo de distribución que se aprueba por medio de éste acuerdo a los alcances aprobados en el mismo.

Esto hacía ver que para enero del 2008, faltaban 3 meses para que finalizaran los acuerdos suscritos con las distribuidoras no se habían cumplido, y podemos constatar con los expedientes mencionados anteriormente sobre denuncias realizadas al Centro de Atención al Usuario por comunidades en los periodos 2006 y que a la fecha no han recibido una respuesta favorable de parte de las empresas distribuidoras.

Además, como un procedimiento complementario determinamos una muestra de comunidades ubicadas en la zona norte de San Salvador, la cual evidenciamos con fotografías y dichas redes se encuentran en mal estado. Por tanto concluimos que la Superintendencia debió supervisar de una manera eficiente, para que las distribuidoras cumplieran con el Programa de Inversiones asociado al Plan de Trabajo en el transcurso del quinquenio, por lo tanto se mantiene la condición planteada.

2. NO SE HAN EFECTUADO GESTIONES OPORTUNAS POR PARTE DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO DE SIGET, CON RELACION A LAS DENUNCIAS EN PROCESO.

Comprobamos que el Centro de Atención al Usuario, no realiza oportunamente las gestiones sobre las denuncias que quedaron en proceso durante el año 2006, ya que existen cartas reiterativas de solicitud de información enviadas a las distribuidoras que prestan el servicio, remitidas a la fecha de realización del presente informe, lo cual demuestra la falta de gestiones administrativas, para la solución de éstas, a



continuación presentamos un detalle de expedientes que se tomaron como muestra los cuales tienen tiempos transcurridos de hasta 11 meses de atraso, según la fecha en que se presentó la denuncia.

Código	Tipo de Denuncia	Fecha de la Denuncia	Al 31 de diciembre de 2006, estas denuncias no se habían atendido	Tiempo Transcurrido.
2886	Voltaje Anormal	20-09-2006	22-08-2007	11 meses
2934	Voltaje Anormal	27-09-2006	30-05-2007	8 meses
2949	Voltaje Anormal	28-09-2006	30-05-2007	8 meses
2955	Facturación Excesiva	29-09-2006	31-05-2007	8 mese
2992	Facturación Excesiva	05-10-2006	11-06-2007	9 meses
3141	Conexión	20-10-2006	11-06-2007	8 meses

El artículo 30, de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, determina: "La auditoría gubernamental podrá examinar y evaluar en las entidades y organismos del sector público: numeral 5) "La eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos humanos, ambientales, materiales, financieros y tecnológicos".

La causa del hecho obedece a que el Jefe del Centro de Atención al Usuario no ha definido una estrategia para superar el atraso.

Lo antes mencionado genera que los usuarios que presenten las denuncias al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, no obtengan una pronta solución a sus denuncias ocasionando un atraso en la carga de trabajo y falta de oportunidad y diligencia por parte de la Entidad.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION:

Mediante oficio S/N, de fecha 1 de octubre del presente año, suscrito por el Jefe del Centro de Atención al Usuario, remite los comentarios siguientes:

La denuncia presentada en fecha 22 de septiembre del 2006, por La Alcaldía Municipal de Apopa, representando a ADESCO, San Antonio, ante esta Superintendencia, con ubicación en Colonia San Antonio, Calle La Arenera, Apopa, San Salvador, donde manifiestan que se mejore las redes de distribución a fin de corregir la calidad del servicio eléctrico.

Al respecto, esta Unidad de SIGET, le asignó el número de Código 2949, posteriormente se requirió un plan de acción, el 02 de octubre de 2006 a CAESS, S. A. De C. V., no teniendo respuesta del distribuidor, por lo que se realizó carta reiterativa en fecha 30 de mayo de 2007.



Por otra parte, se trata de la categoría de Voltaje Anormal, y por la complejidad del caso, la distribuidora generalmente se tarda en presentar carta y el cronograma de trabajo a realizar, teniendo que efectuar gestión de fondos, que es lo que dificulta en la respuesta; finalmente es la razón principal, de que esta Unidad, no pueda efectuar más gestiones.

Así mismo, en fecha 21 de septiembre del 2006, se recibió denuncia, de los habitantes de la Colonia San Miguel, ante esta Superintendencia, con ubicación en la Colonia San Miguel, Pasaje San Carlos, San Ramón, Mejicanos, donde manifiestan que se mejore las redes de distribución, ya que corren el peligro de que estas puedan desprenderse;

Al respecto, esta Unidad de SIGET, le asignó el número de Código 2934, posteriormente se requirió un plan de acción el 28 de septiembre de 2006 a CAESS, S. A. De C. V., no teniendo respuesta del distribuidor, por lo que se realizó carta reiterativa en fecha 30 de mayo de 2007.

Por otra parte, se trata de la categoría de Voltaje Anormal, y por la complejidad del caso, la distribuidora generalmente se tarda en presentar carta y el cronograma de trabajo a realizar, teniendo que efectuar gestión de fondos, que es lo que dificulta en la respuesta; finalmente es la razón principal, de que esta Unidad, no pueda efectuar más gestiones.

El caso 3141 se le ha dado la atención necesaria a lo que se refiere a esta oficina, el 19 de abril se le solicitó a la distribuidora, presentar los documentos que sustenten la obra ejecutada en la zona para corroborar lo que ofreció al usuario, el 11 de junio del presente se le envió una carta reiterativa de la cual no se ha tenido respuesta alguna. Atrasó en respuesta por parte de la distribuidora

El caso 2992 se atendió la denuncia el 5/10/06, se efectuó inspección en el lugar, y se envió carta a distribuidora el 10/10/06, posteriormente se envió carta reiterativa, y respondió favorablemente el 10 de septiembre del presente año, la denuncia fue finalizada a favor del usuario.

El día 13 de septiembre de 2006, Habitantes de Colonia San Jerónimo, Cantón Flor Amarilla, kilómetro 31, Jurisdicción de Ciudad Arce, Departamento de la Libertad, presentaron denuncia ante esta Unidad, en la que solicitan que distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., normalice red Eléctrica, de dicho cantón.

El día 20 de septiembre del presente año, se ingresó denuncia con el No. 2886 y se envió carta a distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., solicitándole plan de acción.

El día 05 de diciembre de 2006, distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., presentó carta a este Centro de Atención al Usuario de SIGET, en la que informa que infraestructura es propiedad de terceros y está construida fuera de norma, por lo que



previo a priorización con la SIGET, su normalización será considerada en los planes que actualmente desarrolla la distribuidora.

El día 29 de mayo del presente año, AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., presentó carta a esta Unidad de SIGET, en la que nos informan que presentarán listado de proyectos en los cuales son infraestructura propiedad de terceros y construidos fuera de normas, para su discusión y priorización los cuales serán incluidos en el próximo plan de inversiones.

En vista que en ninguna de las cartas que dicha distribuidora presentó a esta Unidad, menciona fecha de ejecución de trabajos de normalización de Red, se procedió a solicitarle al señor Miguel Monterrosa, representante de distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., por medio electrónico, los días 17 de abril, 30 de mayo, 25 junio y 19 de julio del presente, la fecha en que ejecutaría dicho trabajo de normalización de Red.

El día 22 de agosto del presente año, se envió carta reiterativa SIGET/CAU-2198-AS, a distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., para que presente información solicitada por esta unidad, la cual hasta la fecha no ha presentado.

Expediente 2955.

El día 29 de septiembre de 2006, se ingresó denuncia suscrita por el señor Ángel Alberto Cisneros, ante este Centro de Atención al Usuario de SIGET, con relación al alto consumo facturado por distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., en septiembre de 2006.

El día 29 de septiembre de 2006, se envió carta SIGET/CAU-1711-AS, a distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., solicitándole información con relación al cobro denunciado por usuario.

El día 5 de diciembre de 2006, distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., presentó información, la cual se analizó y se marginó a Ing. Medina el día 13 de febrero del presente año, para que realicen cálculo de devolución a favor de usuario de conformidad al artículo 26 y 30 del pliego tarifario. (Cabe mencionar que en el periodo del 18 de diciembre de 2006 al 04 de enero del presente año, me encontraba disfrutando de las vacaciones anuales).

El día 22 de marzo del presente año, Ing. Medina me remitió expediente, pero se le hicieron observaciones al informe técnico, por lo que el mismo día se remitió nuevamente el expediente a Ing. Medina, para que verifiquen si la refacturación realizada por distribuidora es de conformidad a lo establecido en los artículos 26 y 30 del pliego tarifario.



El día 16 de abril del presente año, Ingeniero Medina me remitió expediente con cálculo de devolución a favor de usuario, para que se procediera hacer carta resolutive.

El día 19 de abril del presente año, se envió carta SIGET/CAU-1096-AS.-Exp.-2955, a distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., solicitándole realizar devolución a favor de usuario por la cantidad de US \$ 75.77 Dólares de los Estados Unidos de América.

El día 31 de mayo del presente año, se envió carta reiterativa SIGET/CAU-1396-AS, a distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., solicitándole que presente información con lo solicitado en carta SIGET/CAU-1096-AS, en la que se les solicitó realizar devolución a favor de usuario.

El día 27 de junio del presente año, se celebró reunión en este Centro de Atención al Usuario de SIGET, con representantes de distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., para dirimir y darle solución a denuncia, representante de esa distribuidora solicitó que se le permitiese presentar ordenes de servicio, ya que en este servicio realizaron rectificación de cuenta a favor de usuario, para la próxima reunión, la cual se llevo a cabo el día 13 de julio del presente año, en la que representante de AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., no presentó ordenes de servicio.

El día 14 de septiembre del presente año, distribuidora AES CLESA Y CIA., S. EN C. DE C.V., presentó carta con anexo de aplicación de devolución a favor de usuario por la cantidad de US \$ 75.77 dólares de Los Estados Unidos de América.

He de informarle que en casos de las denuncias del tipo Voltaje Anormal, se les concede a las distribuidoras un plazo de 30 días para responder las cartas, debido a que de parte de ellos es necesario realizar inspecciones, levantamientos de campo, elaborar el presupuesto y su respectiva aprobación, los casos en que las solicitudes se envían en el último trimestre de cada año generalmente son programadas para el siguiente año por falta de presupuesto del año vigente y nos informan en reuniones, vía correo o telefónicamente las fechas tentativas a realizar mencionados trabajos; por nuestra parte cuando esa fecha está por vencerse enviamos las cartas reiterativas y se les da el seguimiento respectivo.

También le informo que en todos los casos se realizan gestiones con personal de las distribuidoras a todo nivel, gerentes, ingenieros jefes de áreas, representantes legales, etc. donde se abordan temas generalizados mediante reuniones, llamadas vía teléfono y por correo electrónico y éstas gestiones no quedan registradas en el expediente y base de datos calidad de seguimiento de las denuncias.

Posterior a la lectura del borrador de informe la Administración comenta: Con respecto a esta observación somos categóricos en mencionar que sí realizamos gestiones administrativas a las denuncias, puesto que contamos con una aplicación SQL. NET que está instalada en todas las computadoras del Centro, que nos permite darle seguimiento a cada una de las denuncias presentadas a esta institución y lo



hacemos semanalmente con los receptores de Denuncias, abogado Asesor, Ingenieros y principalmente el Jefe del Centro de Atención al Usuario, con la finalidad de hacer las gestiones donde el proceso ha tenido atraso o se ha detenido y prueba de ello presento la copia de los expedientes auditados donde se muestra con fechas los procesos que se han realizado, desde el inicio hasta la finalización de la denuncia

Se presenta copia de una denuncia ingresada en el sistema SQL.NET el la cual se muestra el seguimiento (ANEXO XX).

Por otra parte es de mencionar que el Centro de Atención al Usuario realiza una clasificación de las denuncias que se le presentan. Cuando se trata de las denuncias clasificadas como Voltaje Anormal, éstas a su vez, se sub clasifican en: Normalización de Líneas de Terceros, Relocalización de postes y Líneas y Mejoramiento de Voltaje. Para estos casos la distribuidora generalmente se atrasa en presentar carta de respuesta y el cronograma de trabajo, argumentando que es debido a que tiene que realizar inspecciones, levantamiento de datos de campo, realizar el nuevo diseño, elaborar presupuesto, aprobación de fondos para la inversión y otros. También es importante mencionar que las distribuidoras para desarrollar estas obras las programa en base al orden de llegada de cada denuncia, por lo que están sujetas a pasar de un año a otro ó al siguiente dependiendo de la fecha en que es interpuesta la denuncia. También existen casos que las distribuidoras NO realizaron los Planes de Mejoramiento de la Red.

Debido al incumplimiento de estos casos, la Junta de Directores y la Superintendencia aprobó realizar auditorias que comprobaran los planes de inversión prometidos por de las distribuidoras y debido a que los resultados presentados por la firma auditora, donde mostraban que habían cumplido los resultados esperados fueron emitidos los acuerdos No. 253-E- 2007, No. 250-E – 2007, No. 252-E-2007 y No. 254-E-2007. Se adjunta copia del resumen de estos mencionados acuerdos.

Con respecto a los otros tipos de denuncias hay que considerar, que con la finalidad de ayudar a los usuarios, se ha tenido que alargar muchos procesos, pero que en su mayoría el resultado final es a favor de los usuarios. También hay casos en los cuales los expedientes son remitidos de conformidad a lo establecido en los acuerdos No. 44/ADM-2005 el cual contiene la circular para la Atención de Reclamos de los Usuarios de servicio de electricidad y el acuerdo No. N3-2005, para iniciar un proceso específico tales como la Normativa para la Compensación por daños Económicos a Equinos, Artefactos o Instalaciones o el Procedimiento para Resolución de Conflictos contenidos en el artículo 84 LGE y siguientes. Se adjunta copia de los acuerdos No. 44/ADM-2005, No. N3-2005 y Art. 84, 85, 86, de LGE.

También es importante comentar que el año 2006 fue el primer año completo de nuestra gestión como Centro de Atención al Usuario, sin embargo a través de las experiencias adquiridas en el día a día y aplicando gestiones de una mejora continua creemos que hemos superado muchas deficiencias y lo cual lo demostramos con las



gráficas que adjuntamos donde se demuestra el desarrollo que ha tenido el centro, su producción de denuncias y principalmente que los tiempos de respuesta al usuario han bajado notablemente, como se podrá apreciar en las gráficas para el año 2006 el tiempo promedio de resolución de las denuncias fue de 94.81 días promedio, en el año 2007 fue de 60.81 días y para el año 2008 fue de 35.03 días (ANEXO XX).

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

Tomando en cuenta los comentarios proporcionados por la Administración, la observación se mantiene, debido a que no presentan evidencia en la que se muestre el grado de oportunidad que tiene el Centro de atención al Usuario, con relación a los tiempos transcurridos para darle curso a las denuncias presentadas por los usuarios durante el año 2006".

2.3.2 CONCLUSION DE LA GESTION ELECTRICIDAD

Luego de realizar la Auditoría de Gestión a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006, sobre la Gestión de Electricidad concluimos que:

En base a los procedimientos realizados en el proyecto Gestión Electricidad, en el cual se incluye lo que es el Centro de Atención al Usuario, podemos mencionar, que con las observaciones mencionadas que en su mayoría son de aspecto legal; Tomando en cuenta que la razón fundamental de la Institución es fiscalizar y regular el sistema eléctrico nacional. Por lo antes expuesto concluimos que la Gerencia de Electricidad necesita mejorar el proceso de vigilancia, control y regulación del sector de electricidad, para que ésta realice sus actividades con eficiencia, eficacia y economía con el objeto de lograr los objetivos Institucionales.

3. ANALISIS DE INFORMES DE AUDITORIA INTERNA

Se revisaron y analizaron los Informes de Auditoría Interna, los cuales contenían hallazgos que fueron considerados como deficiencias menores las cuales fueron comunicadas oportunamente durante el proceso de la auditoría.

4. RECOMENDACIONES DE AUDITORIA

Como producto de nuestra auditoría, efectuamos las siguientes recomendaciones, a fin de que la Administración de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, tome las acciones preventivas y correctivas, para mejorar su gestión.

1. Recomendamos al Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones, que mediante la Gerencia de Telecomunicaciones se efectúen esfuerzos de coordinación con la unidad encargada de elaborar los informes técnicos para que previa presentación a la Gerencia de

Telecomunicaciones, se aseguren de verificar las firmas de las personas responsables de elaborar y supervisarlos; ya que estos son informes que sirven de base en la toma de decisiones.

2. Recomendamos al Superintendente, General de Electricidad y Telecomunicaciones, para que a través de la Gerencia de Telecomunicaciones y Unidad de Asesoría Jurídica, en forma coordinada, se tomen acciones que permitan a la SIGET, monitorear eficientemente el incumplimiento del pago de la Contribución Especial, evitando así que transcurran periodos demasiado prolongados, para hacer efectivas las revocaciones.
3. Recomendamos al Superintendente, General de Electricidad y Telecomunicaciones, ordene al jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de la institución, iniciar continuar las acciones legales pertinentes que le permitan recuperar la mora en concepto de Tasas Anuales y Contribución Especial, evitando así, que año con año se vaya incrementando considerablemente.
4. Recomendamos al Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones, que a través del Gerente de Electricidad, supervise eficientemente a las distribuidoras de energía Eléctrica para que presten un servicio de calidad. Además, la SIGET, debe hacer cumplir la norma de calidad como ente regulador y vigilar el cumplimiento de la misma, para que las distribuidoras mejoren la calidad del servicio, producto técnico suministrado, así como la calidad del servicio comercial, relacionado principalmente por las interrupciones frecuentes del servicio, mejorar las redes de distribución, que les permitan disminuir considerablemente las fallas en concepto de interrupciones de energía eléctrica, lo que le permitirá a las distribuidoras a ser mas eficientes en el suministro de energía eléctrica, logrando así el objetivo primordial de la Superintendencia.
5. Recomendamos al Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones, (SIGET) que el jefe del Centro de Atención al Usuario realice oportunamente las gestiones sobre las denuncias que están en proceso desde el año 2006, ya que existen solicitudes de información enviadas a las distribuidoras que prestan el servicio, siendo éstas remitidas a la fecha, por lo que deben realizar gestiones administrativas eficientes y oportunas, su pronta solución, tomando en cuenta el cumplimiento de la normativa para que las distribuidoras mejoren la calidad del servicio que prestan con el objeto de minimizar las interrupciones.

San Salvador, 19 de mayo de 2009.

DIOS UNION LIBERTAD

Directora de Auditoría Tres.

