

C-2018-03



CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

**DNA7 - DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA DE SALUD Y
SEGURIDAD SOCIAL**

DADSySS-0036-2017

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS

INFORME GENERAL

Al proceso precontractual, contractual, ejecución y pagos del contrato IESS-PG-2014-0018-C de 18 de agosto de 2014.

TIPO DE EXAMEN :

EE

PERIODO DESDE : 2014/01/01

HASTA : 2015/12/31

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Examen especial al proceso precontractual, contractual, ejecución y pagos del contrato IESS-PG-2014-0018-C de 18 de agosto de 2014, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA DE DESARROLLO SECCIONAL Y SEGURIDAD SOCIAL

Quito - Ecuador

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

CD	Consejo Directivo
DADSySS	Dirección de Auditoría de Desarrollo Seccional y Seguridad Social
HELP DESK	(Mesa de Ayuda) Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INBOUND	Datos y llamadas entrantes al sistema de SACMED
INCOP	Instituto Nacional de Contratación Pública
IP	Número que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una Interfaz en red (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (computadora, tableta, portátil, smartphone) que utilice el protocolo IP (Internet Protocol), que corresponde al nivel de red del modelo TCP/IP.
IVA	Impuesto al Valor Agregado
IVR	Interactive Voice Response – (IVR System) Sistema automatizado que permite a las personas que llaman obtener y proveer información a través del teléfono sin la necesidad de la intervención de un agente telefónico
LOSNCPP	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
MULTITASKING	Funcionalidad del SACMED que permite que un agente de una misma sesión pueda atender contactos INBOUND y OUTBOUND de voz y datos
OUTBOUND	Datos y llamadas salientes desde el sistema de SACMED
RECAPT	Recuperación de Capital y Contact Center S.A.
RGLOSNCPP	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

SACMED	Servicio de Agendamiento de Citas Médicas
SERCOP	Servicio de Contratación Pública
SLA	(Service level agreement) Definición del acuerdo de nivel de servicio y calidad, mediante el uso de indicadores para medir satisfacción del servicio.
SRI	Servicio de Rentas Internas
USAABE	Unidad de Servicios de Atención al Afiliado, Beneficiario y Empleador
USD	Dólares Americanos
WHATSAPP	Aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, que envía y recibe mensajes mediante Internet, complementando servicios de correo electrónico, mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG:
Carta de presentación	1
CAPÍTULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
Motivo del examen	2
Objetivos del examen	2
Alcance del examen	2
Base legal	3
Estructura orgánica	4
Monto de recursos examinados	6
Servidores relacionados	7
CAPÍTULO II	
RESULTADOS DEL EXAMEN	
Seguimiento de recomendaciones	8
Proceso SIE-IESS-004-2014 declarado desierto	8
Proceso SIE-IESS-005-2014 Falta de estudios técnicos que sustente los cambios <i>en los Términos de Referencia.</i>	12
Patrimonio de RECAP S.A. no cumplió con requisitos	17
Disponibilidad presupuestaria	23
Procurador General del IESS no emitió informe para el proceso SIE-IESS-005- 2014	23
Comisión Técnica habilitó a RECAPT S.A. como único proveedor	24
Funcionalidad "Acceso Remoto" para monitorear en tiempo real las estaciones de trabajo de los agentes generales y especializados de RECAPT S.A.	27
Monitoreo via Internet del Sistema de Video Seguridad IP sin factibilidad técnica	30

Falta de documentación que sustente la transferencia de conocimientos a los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS	33
Incremento de horas agentes o teleoperadores sin previo estudio de la necesidad.	36
Pago por servicio de agendamiento a través del "WhatsApp" no estipulado en el contrato	39



[Handwritten signature]
2017-05-22

Ref. Informe aprobado:

Quito D.M.,

Señora
Directora General
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Presente

De mi consideración

La Contraloría General del Estado, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectuó el examen especial al proceso precontractual, contractual, ejecución y pagos del contrato IESS-PG-2014-0018-C de 18 de agosto de 2014, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinadas no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,
Dios, Patria y Libertad,

[Handwritten signature]
Arq. César Corrales Salgado
Director de Auditoría de Desarrollo
Seccional y Seguridad Social, encargado

CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, se realizó en cumplimiento a la orden de trabajo 0042-DADSySS-2016 de 18 de julio de 2016, con cargo al Plan Operativo de Control año 2016, de la Dirección de Auditoría de Desarrollo Seccional y Seguridad Social

Objetivos del examen

- Determinar que los procesos precontractual, contractual, ejecución y pagos del contrato IESS-PG-2014-0018-C de 18 de agosto de 2014 (RECAPT), se hayan realizados conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; así como, verificar la recepción y utilización.
- Verificar la propiedad, legalidad y veracidad de los pagos efectuados en el período examinado y que se encuentren respaldados con la documentación pertinente.

Alcance del examen

Análisis a los procesos precontractual, contractual, ejecución y pagos del contrato IESS-PG-2014-0018-C de 18 de agosto de 2014, suscrito por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, y la empresa RECAPT S.A , por el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015.

Se excluye de la acción de control los siguientes exámenes realizados por la Contraloría General del Estado a través de la DADSySS:

2012

INFORME	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DEL EXAMEN	FECHA DE APROBACIÓN
DADSySS-0002-2016	Examen especial a la ejecución y pagos del contrato 64000000-1002-c denominado "sistema integrado para la gestión, agendamiento e interrelación en la atención de salud y mejoramiento de los servicios que brinda el IESS a sus usuarios", y a los convenios suscritos entre el IESS con la empresa RECAPT por los servicios prestados por el gerenciamiento de CONTAC CENTER para las unidades médicas del IESS	1 de septiembre de 2012 y el 9 de abril de 2015	27/10/2015

Base legal

Mediante Decreto Supremo 40 de 25 de julio de 1970, publicado en el Registro Oficial 15 de 10 de julio de 1970, se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La Asamblea Nacional, reunida en 1998 para reformar la Constitución Política de la República, consagró la permanencia del IESS como única institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio

El 30 de noviembre de 2001, en el Registro Oficial 465 se publica la LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, que contiene 308 artículos, 23 disposiciones transitorias, una disposición especial única, una disposición general.

El IESS, según lo determina la citada Ley, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y distintos de los fondos del Fisco.

En la Constitución del Ecuador aprobada por referéndum en octubre de 2008, y publicado en Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008, en su artículo 370 consta:

"...El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados..."

Estructura orgánica

Con Resolución C.D 457 de 30 de agosto de 2013 publicada en Edición Especial del Registro Oficial 45, el Consejo Directivo expidió el Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el cual constan los siguientes procesos operativos y de apoyo:

1 Consejo Directivo

- 1.1 Presidencia del Consejo Directivo
- 1.2 Unidad Técnica de Asesoría
- 1.3 Comisión Nacional de Apelaciones
- 1.4 Dirección Actuarial y de Investigación
- 1.5 Auditoría Interna
- 1.6 Unidad de Servicio de Atención a Afiliados, Beneficiarios y Empleadores

2 Dirección General

2.1 Subdirección General

2.2 Coordinación General de Prestaciones

- 2.2.1 Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar
 - 2.2.1.1 Subdirección de Regulación del Seguro de Salud
 - 2.2.1.2 Subdirección de Control del Seguro de Salud
 - 2.2.1.3 Unidad de Presupuesto del Seguro de Salud
- 2.2.2 Dirección del Seguro Social Campesino
 - 2.2.2.1 Subdirección de Control del Seguro Social Campesino
 - 2.2.2.2 Unidad de Presupuesto del Seguro Social Campesino
- 2.2.3 Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo
 - 2.2.3.1 Subdirección de Regulación y Control del Seguro de Riesgos del Trabajo
 - 2.2.3.2 Unidad de Presupuesto del Seguro de Riesgos del Trabajo
- 2.2.4 Dirección del Sistema de Pensiones
 - 2.2.4.1 Subdirección de Regulación y Control del Sistema de Pensiones
 - 2.2.4.2 Unidad de Presupuesto del Sistema de Pensiones.

2.3 Coordinación General de Aportes, Fondos y Reservas

- 2.3.1 Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura
 - 2.3.1.1 Unidad de Afiliación y Cobertura

2013

- 2.3.1.2 Unidad de Gestión de Información de Afiliación
- 2.3.2 Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera
 - 2.3.2.1 Unidad de Recaudaciones
 - 2.3.2.2 Unidad de Gestión de Cartera
- 2.3.3 Dirección Nacional de Gestión y Supervisión de Fondos y Reservas
 - 2.3.3.1 Unidad de Consolidación de Presupuesto
 - 2.3.3.2 Unidad de Contabilidad
 - 2.3.3.3 Unidad de Transferencias y Pagos
 - 2.3.3.4 Unidad de Fondos de Terceros
 - 2.3.3.5 Unidad de Supervisión de la Rentabilidad de los Fondos Previsionales

2.4 Coordinación General de Gestión Estratégica

- 2.4.1 Dirección Nacional de Planificación
- 2.4.2 Dirección Nacional de Procesos
- 2.4.3 Dirección Nacional Tecnología de la Información
- 2.4.4 Dirección Nacional de Infraestructura y Equipamiento

2.5 Coordinación General de Servicios Corporativos

- 2.5.1 Dirección Nacional de Gestión Financiera
- 2.5.2 Dirección Nacional de Gestión de Talento Humano
- 2.5.3 Dirección Nacional de Adquisiciones
- 2.5.4 Dirección Nacional de Bienes y Servicios

2.6 Dirección Nacional de Gestión Documental

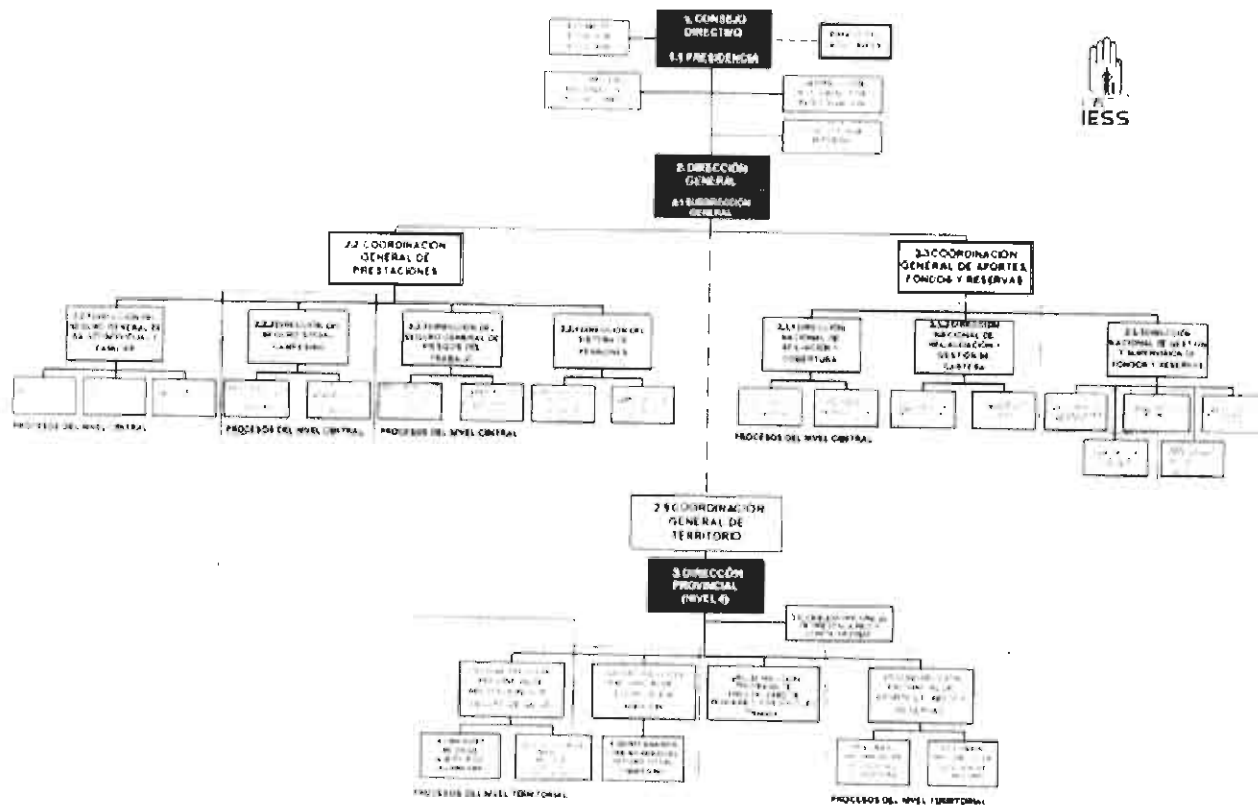
2.7 Dirección Nacional de Comunicación Social

2.8 Procuraduría General

2.9 Coordinación General de Territorio

Con la siguiente estructura orgánica:





Objetivo de la entidad

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de conformidad con el artículo 16 "Naturaleza jurídica" de la Ley de Seguridad Social y Reformas, es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional

Monto de recursos examinados

El valor del contrato fue 17 972 750,00 USD, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, IVA, el monto de los recursos examinados constituyó los pagos ejecutados por el IESS, durante el periodo de la presente acción de control, conforme al siguiente detalle.

[Handwritten signature]

AÑO	MES	VALOR FACTURADO (USD)	VALOR ACUMULADO USD.
2014	AGOSTO	655 127,79	655 127,79
	SEPTIEMBRE	789 423,32	1 444 551,11
	OCTUBRE	774 027,08	2 218 578,19
	NOVIEMBRE	767 593,67	2 986 171,86
	DICIEMBRE	772 403,82	3 758 575,68
2015	ENERO	809 679,39	4 568 255,07
	FEBRERO	789 079,85	5 357 334,92
	MARZO	891 467,44	6 248 802,36
	ABRIL	865 960,66	7 114 763,02
	MAYO	863 192,87	7 977 955,89
	JUNIO	841 794,59	8 819 750,48
	JULIO	826 329,64	9 646 080,12
	AGOSTO	810 596,87	10 456 676,99
	SEPTIEMBRE	811 789,62	11 268 466,61
	OCTUBRE	810 692,95	12 079 159,56
	NOVIEMBRE	800 184,26	12 879 343,82
	DICIEMBRE	813 857,65	13 693 201,47
TOTAL USD		*13 693 201,47	

Fuente: Informe liquidación económica de los pagos realizados a RECAPT

*Valor pagado en el periodo sujeto a examen

Servidores relacionados

Anexo 1

[Handwritten signature]

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento de recomendaciones

La Contraloría General del Estado, el 27 de octubre de 2015, aprobó el informe DADSySS-0002-2016 relacionado con el examen especial a la ejecución y pagos del contrato 64000000-1002-C denominado "Sistema integrado para la gestión, agendamiento e interrelación en la atención de salud y mejoramiento de los servicios que brinda el IESS a sus usuarios", y a los convenios suscritos entre el IESS y la empresa RECAPT S.A. por los servicios prestados por el gerenciamiento de CONTACT CENTER para las unidades médicas del IESS, por el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2012, y el 9 de abril de 2015. En este informe se formularon 11 recomendaciones tendientes a mejorar el sistema de control interno institucional dirigidas a varios funcionarios del IESS; de su seguimiento y evaluación el equipo de auditoría determinó el cumplimiento de las mismas

Proceso SIE-IESS-004-2014 declarado desierto

El 16 de mayo de 2014, con código de proceso SIE-IESS-004-2014, el IESS convocó a través de la página de compras públicas a las personas naturales y jurídicas interesadas en presentar sus ofertas para la provisión del "SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS Y LA PROMOCIÓN, ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE BRINDA EL IESS A SUS ASEGURADOS – SACMED", servicio que se prestaría en la red integral del IESS, incluyendo a los prestadores internos y externos.

Con Acta de Apertura de Ofertas de 29 de mayo de 2014, suscrito por los miembros de la Comisión Técnica, con la finalidad de dar cumplimiento a lo que establece el artículo 45 "Calificación de participantes y oferta económica inicial" del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, RGLOSNCNP, se determinó los siguientes códigos para las ofertas presentadas:

No.	EMPRESA	CÓDIGO
1	RECAPT, Recuperación de capital y Contact Center S.A	A

2	Consortio INNOVA SALUD	B
3	TELENEWS	C
4	Consortio SIGLO MULTICOBRO	D

Las ofertas de los proveedores citados, no cumplieron con algunos requisitos establecidos en el "INFORME DE ANÁLISIS DE OFERTAS PARA EL PERÍODO DE ERRORES", suscrito por los miembros de la Subcomisión de Apoyo de 30 de mayo de 2014, que entre otros aspectos señaló:

"... Una oferta será descalificada por la entidad contratante en cualquier momento del procedimiento si, de la revisión de documentos que fueren del caso, pudiere evidenciarse inconsistencia, simulación o inexactitud de la información presentada. La entidad contratante podrá solicitar al oferente la documentación que estime pertinente y que ha sido referida en cualquier documento de la oferta, no relacionada con el objeto de la contratación, para validar la oferta presentada del procedimiento..."

La citada Subcomisión de Apoyo, concluyó y recomendó a la Comisión Técnica lo siguiente:

"... solicitar la convalidación de los errores de forma detectados en el análisis de las ofertas presentadas..."

La Comisión Técnica, mediante Acta de 2 de junio de 2014, en el segundo punto relacionado con el conocimiento del informe de convalidación de errores presentado por los miembros de la Subcomisión de Apoyo, señalaron que:

"... Con fecha... 30 de mayo del 2014... los miembros de la Subcomisión de Apoyo, entregan el informe de convalidación de errores... Los miembros de la Comisión Técnica... determinan que se han presentado ofertas que no incluyeron las aclaraciones realizadas en el periodo de preguntas y respuestas... La Secretaria Técnica de Contrataciones del IESS, señala que una vez que se verificó el... Portal de Compras Públicas, hubo 196 preguntas y 6 aclaraciones, por lo que, en vista de que el plazo para la presentación de las ofertas establecido en el cronograma fue demasiado corto dada la magnitud de las preguntas y aclaraciones, pudo haber incidido en la preparación y presentación de las ofertas... la Comisión Técnica, recomienda declarar desierto el proceso de conformidad al artículo 33, literal c) de la LOSNCP, reformada, y su reapertura..."

En sesión extraordinaria de 4 de junio de 2014, el Consejo Directivo, resolvió autorizar la reapertura del proceso, para el efecto recomendó al Director General del IESS, que para emitir el acto administrativo por medio del cual declare desierto el proceso, cuente con los informes de las áreas correspondientes para sustentar dicha decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 "Declaratoria de procedimiento desierto", literal c) de la LOSNCP que señala:

2014

"... La máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado, declarará desierto el procedimiento de manera total o parcial, en los siguientes casos... c. Por considerarse inconvenientes para los intereses nacionales o institucionales todas las ofertas o la única presentada. La declaratoria de inconveniencia deberá estar sustentada en razones económicas, técnicas o jurídicas..."

Por lo que el Director General del IESS, con Resolución Administrativa STC-IESS-014-2014 de 6 de junio de 2014, en cumplimiento a la recomendación de los miembros del Consejo Directivo y Comisión Técnica, resolvió declarar desierto el proceso de Subasta Inversa Electrónica SIE-IESS- 004-2014.

Con oficios 027, 028, 029, 030, 031, 032, 033, 034, 036, 037, y desde 039 al 057-DADSySS-DJT-IESS-2017 de 31 de enero de 2017 y oficios 02567 y 03904-DADSySS de 9 de febrero de 2017, se comunicó los resultados provisionales a los Miembros del Consejo Directivo del IESS, Directores Generales de IESS, Gerente General de RECAPT S.A., Administradores y Supervisores del Contrato, Miembros de la Comisión Técnica, Procuradora General y Miembros de la Subcomisión de Apoyo.

El Director General del IESS, en funciones entre el 17 de abril de 2014 y el 6 de abril de 2015, en comunicación de 13 de enero de 2017, señaló:

*"... Suscribí la Resolución IESS-DG-2014-026-R (o STC-IESS-014-2014) de 06 de junio de 2014, declarando desierto el procedimiento SIE-IESS-004-2014, sobre la base del oficio CT-SIE-004-05 de 02 de junio de 2014, contentivo del **ACTA DE LA COMISION TECNICA**, que... señala "...la Comisión Técnica recomienda declarar desierto el proceso..." Para la Dirección General, la recomendación que la Comisión Técnica realiza y en los términos que lo hace, es razón suficiente para que se haya procedido como se recomendaba. Es un informe motivado técnicamente, como manda el artículo 31 de la Ley de Modernización - Auditoría debe conocer que con cualquier declaratoria de procedimiento desierto: (i) en ningún caso se limita la participación de personas; (ii) no es condicionamiento que afecte el trato igualitario de los oferentes; (iii) tampoco incide en calificación alguna, porque no se califica; y, (iv) peor, como en el caso que nos ocupa, haya llevado a contratar con el único oferente. El procedimiento SIE-IESS-004-2014 se declaró desierto y se inició un nuevo procedimiento, en el que participaron los que desearon y podían participar..."*

El Vocal Representante del Sector Empleador del Consejo Directivo, del periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, con oficio IESS-CDEMP-2017-0008-OF de 10 de febrero de 2017 indicó:

"... La declaratoria de desierto... se da en la Fase Precontractual y con fundamento en la letra c) del artículo 33 de LOSNCP y con base en los argumentos técnicos - jurídicos contenido en el Acta de la Comisión Técnica.

Esta declaratoria... está dentro del ámbito de competencia de la Dirección General; por lo tanto, se requiere aclarar en el examen que no fue el Consejo Directivo quien efectuó la declaratoria de desierto... El acto administrativo de declaratoria de procedimiento desierto se soportó... en... el acompañamiento jurídico del Secretario Técnico de Contratación del IESS... para justificar, de esta manera... la decisión adoptada por la autoridad competente..."

El Presidente del Consejo Directivo del IESS, del periodo comprendido entre el 1 de abril de 2014 y el 23 de marzo de 2015, en comunicaciones de 10 y 18 de febrero de 2017, señaló:

"... El acto administrativo expedido para justificar la declaratoria de procedimiento desierto se soportó, como señaló, en la motivación de un equipo técnico interdisciplinario... así como el acompañamiento jurídico del Secretario Técnico de Contratación del IESS... quienes concibieron... criterios técnicos y una relación de pertinencia directa y fuerte entre los hechos que se invocaron y la norma en que sustentó la recomendación, para justificar de esta manera... la decisión adoptada por la autoridad competente..."

El Presidente de la Comisión Técnica de los procesos SIE-IESS-004 y 005-2014; con oficio 003-2017 de 7 de febrero de 2017, señaló:

"... La Comisión "Recomienda declarar desierto el proceso... en razón de considerar pertinente, que se pongan plazos suficientes para la presentación de ofertas". . . Por lo expuesto, lo realizado por la Comisión Técnica se basó en que, las preguntas/aclaratorias fueron realizadas hasta el 26 de mayo del 2014 y los oferentes tuvieron que incluir las mismas hasta el 29 de mayo del 2014 en sus ofertas, y que al existir 196 preguntas y 6 aclaratorias, se observó que los oferentes no contaron con la información necesaria para preparar sus ofertas. . . Por lo que el tiempo para presentar sus ofertas fue corto para incluir toda la nueva información, de manera que las ofertas tengan un sustento técnico consistente con la necesidad de la institución..."

La Vocal del Consejo Directivo del IESS actuante entre el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y 12 de noviembre de 2015, en representación de los asegurados, en comunicación de 20 de febrero de 2017, indicó:

"... el Consejo Directivo del IESS, autorizó el inicio del proceso para el "SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS... SACMED... la Ley de Seguridad Social... literal m del Art. 27 .. señala entre otras competencias del Consejo Directivo: "La autorización de los... contratos... y de toda operación económica y financiera que exceda la cuantía máxima autorizada al Director General en las Disposiciones Generales del Presupuesto del IESS.. El Art. 30, del mismo cuerpo normativo, señala: "REPRESENTACIÓN LEGAL.- El Director General ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial... del IESS...En cuanto al procedimiento declarado Desierto en la Fase Precontractual, esta es una facultad privativa del Director General..."

Lo expuesto por los servidores indicados se ajusta a la decisión del Consejo Directivo que resolvió autorizar la reapertura del proceso y recomendar al Director General del

IESS, que para emitir el acto administrativo para declarar desierto el proceso, cuente con los informes de la Subcomisión y Comisión Técnica a fin de sustentar dicha decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 literal c) de la LOSNCP.

Proceso SIE-IESS-005-2014

Falta de estudios técnicos que sustente los cambios en los términos de referencia.

Declarado desierto el proceso SIE-IESS-004-2014, el Director General del IESS, de acuerdo con la recomendación del Consejo Directivo, mediante Resolución Administrativa STC-IESS-014- 2014 de 6 de junio de 2014, dispuso la reapertura del proceso del "Servicio de Agendamiento de Citas Médicas y la Promoción, Atención y Difusión de las Prestaciones y Servicios que brinda el IESS a sus Asegurados – SACMED", señalando lo siguiente:

"en sesión extraordinaria ... del 4 de junio de 2014, el Consejo Directivo del IESS ... resolvió autorizar la reapertura del proceso de subasta inversa electrónica ... señalando adicionalmente que: "Para el efecto se recomienda al Director General ... modificar los Términos de Referencia del proceso en el numeral 7.4, a fin de que el oferente garantice los servicios contratados, para lo cual dispondrá de un sitio alternativo dentro del territorio ecuatoriano, que soporte la normal operación del mismo, el mismo que estará ubicado por lo menos a 1 kilómetro de distancia a la del sitio principal, para evitar daños provenientes de una situación de emergencia o desastre..."

El Director General del IESS con Resolución Administrativa STC-IESS-016-2014 de 10 de junio de 2014, resolvió aprobar los nuevos pliegos del proceso de contratación de Subasta Inversa Electrónica con código SIE-IESS-005-2014, en el que se modificó los términos de referencia en el numeral 7.4; para el efecto, designó a la comisión técnica y solicitó publicar la convocatoria en el Portal de Compras Públicas del SERCOP.

Con oficio PE 2014-08-13-02 de 13 de agosto de 2014, el Gerente General de CRONIX, empresa participante del proceso SIE-IESS-004-2014 (declarado desierto) a través del Consorcio INNOVASALUD, dirigido a la Directora de Asuntos Éticos, Participación Ciudadana y Control Patrimonial de la Contraloría General del Estado, en su parte pertinente informó:

"... en virtud de que se declaró desierto (SIE-IESS-004-2014) y no se realizaron grandes cambios en los pliegos del proceso... uno de ellos fue la inclusión de tener un lugar de contingencias a más de 1 km de distancia de las oficinas principales, situación que se realizó después de conocer que Cronix Cía. Ltda.

Tiene su lugar de contingencia a menos de 1 km, perjudicando a la empresa Cronix Cía. Ltda., razón por la cual no se presentó en el concurso SIE-IESS-005-2014..”.

De la documentación que sustenta el proceso precontractual SIE-IESS-005-2014, se determinó lo siguiente:

No se evidenció estudios técnicos por parte de la Comisión Técnica que respalden la recomendación del Consejo Directivo, respecto a la inclusión de un sitio alternativo ubicado “no menor a un kilómetro del centro principal”; como consta en los Pliegos del Proceso SIE-IESS-005-2014, Sección II, numeral 2.3.8.4 “Obligaciones para el Oferente”, que indica:

“...El oferente deberá garantizar los servicios contratados, para lo cual dispondrá de un sitio alternativo dentro del territorio ecuatoriano, que soporte la normal operación del mismo, considerando que este debe estar en una ubicación no menor a un kilómetro de distancia del centro principal, a fin de evitar daños provenientes de una situación de emergencia o desastre (terremoto, inundación o incendio) en la sede principal, esto es con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones...”.

Requerimiento distinto, al previsto en los Pliegos del Proceso SIE-IESS-004-2014 (declarado desierto) que en la Sección II “OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, PRESUPUESTO REFERENCIAL, TÉRMINOS DE REFERENCIA”, numeral 2.3.8.7 “Obligaciones para el Oferente”, señala:

“... El oferente deberá garantizar los servicios contratados, para lo cual dispondrá de un sitio alternativo dentro del territorio ecuatoriano, que soporte la normal operación del mismo...”.

Al respecto, el artículo 20 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, dispone:

“... Los Pliegos no podrán afectar el trato igualitario que las entidades deben dar a todos los oferentes ni establecer diferencias arbitrarias que entre éstos, ni exigir especificaciones, condicionamientos o requerimientos técnicos que no pueda cumplir la industria nacional, salvo justificación funcional...”.

Situación que afectó el trato igualitario a las entidades participantes, al no evidenciar estudios técnicos que justifiquen la modificación de los Términos de Referencia del proceso SIE-IESS-004-2014 (declarado desierto), en el cual se dispuso que el proveedor adjudicado disponga de un sitio alternativo dentro del territorio ecuatoriano, que soporte la normal operación del mismo, y que este se encuentre ubicado, por lo menos a 1 kilómetro de distancia a la del sitio principal.

V. V. V.

Además, no se evidenció estudios actualizados antes de iniciar el nuevo procedimiento precontractual, conforme lo dispone el artículo 23 "Estudios" de la LOSNCP, ya que en el proceso SIE-IESS-004-2014 declarado desierto, en la Sección IV "EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS" se omitieron condiciones particulares que no constan en el nuevo proceso, y a su vez se incorporaron otras condiciones técnicas conforme al siguiente detalle.

PLIEGOS	
<p>EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS – PROCESO SIE-IESS-004-2014</p> <p>4.1 Evaluación de la oferta</p> <p>4.1.1 Integridad de las ofertas</p> <p>4.1.2 Equipo Mínimo</p> <p>4.1.3 Personal técnico mínimo</p> <p>4.1.4 Experiencia general y específica mínima</p> <p>4.1.5 Experiencia mínima del personal técnico</p> <p>4.1.6 Términos de Referencia</p> <p>4.1.7 Patrimonio (<i>Personas Jurídicas</i>)</p> <p>4.1.8 Porcentaje del Valor Agregado Ecuatoriano Mínimo</p> <p>4.1.9 Verificación de cumplimiento de integridad y requisitos mínimos de la oferta.</p> <p>4.1.10 Información Financiera de Referencia</p>	<p>EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS - PROCESO SIE-IESS-005-2014</p> <p>4.1 Evaluación de la oferta</p> <p>4.1.1 Integridad de las ofertas</p> <p>4.1.2 Componentes Tecnológicos y Funcionales (Mínimo Requerido)</p> <p>4.1.3 Continuidad Operacional</p> <p>4.1.4 Experiencia del oferente</p> <p>4.1.5 Obligaciones del oferente</p> <p>4.1.6 Personal y perfiles asignados al proyecto por el oferente</p> <p>4.1.7 Términos de Referencia</p> <p>4.1.8 Patrimonio (<i>Aplicable a personas jurídicas – Resolución INCOP-RE-2013-000082</i>)</p> <p>4.1.9 Porcentaje del Valor Agregado Ecuatoriano Mínimo</p> <p>4.1.10 Verificación de cumplimiento de integridad y requisitos mínimos de la oferta.</p> <p>4.1.10.1 EVALUACIÓN TÉCNICA</p> <p>4.1.10.2 Continuidad Operacional</p> <p>4.1.10.3 Capacidad de realizar desarrollos/ajustes de Software</p> <p>4.1.10.4 Estaciones de Trabajo</p> <p>4.1.10.5 Experiencia del Oferente</p> <p>4.1.10.6 Personal y Perfiles Asignado al Proyecto por el Oferente</p> <p>4.1.10.7 Información Financiera de Referencia</p> <p>4.1.10.8 JURÍDICOS</p>

Fuente: Pliegos del proceso desierto, y el proceso adjudicado.

Al respecto el artículo 23 de la citada ley dispone.

“... Antes de iniciar un procedimiento precontractual, de acuerdo a la naturaleza de la contratación, la entidad deberá contar con los estudios y diseños completos, definitivos y actualizados, planos y cálculos, especificaciones técnicas, debidamente aprobados por las instancias correspondientes, vinculados al Plan Anual de Contratación de la entidad... La máxima autoridad de la Entidad Contratante y los funcionarios que hubieren participado en la elaboración de los estudios, en la época en que éstos se contrataron y aprobaron, tendrán responsabilidad solidaria junto con los... contratistas, si

ESTADÍSTICA

fuere del caso, por la validez de sus resultados y por los eventuales perjuicios que pudieran ocasionarse en su posterior aplicación...”.

Los aspectos comentados fueron puestos en conocimiento mediante comunicaciones de resultados provisionales a todas las personas relacionadas con los hechos, quienes emitieron sus criterios y puntos de vista, así:

El Director General del IESS del periodo comprendido entre el 17 de abril de 2014 y el 6 de abril de 2015, en comunicación de 9 de enero de 2017, señaló:

“... Después de haber declarado desierto el procedimiento SIE-IESS-004-2014, se emitió a Resolución STC-IESS-016-2014 de 10 de junio de 2014, aprobando los pliegos del nuevo proceso de subasta inversa electrónica... Debe notarse lo que en los últimos cinco considerados de la mencionada Resolución... se detalla (i) que el Consejo Directivo del IESS, órgano máximo de gobierno de la entidad, estuvo informado del procedimiento de contratación del servicio de call center... y... autorizo (sic) la reapertura del proceso; (ii) que en cumplimiento de lo que el Consejo Directivo recomendó, el Director Nacional de Tecnología de la Información, por pedido del Director General, procedió, en la parte pertinente, con la modificación de los Términos de Referencia y entregó el informe técnico correspondiente... Con lo señalado se evidencia que la Dirección General solicitó (sic) y obtuvo de las áreas correspondientes, los estudios actualizados para iniciar el nuevo procedimiento de contratación...”

El Vocal Representante del Sector Empleador del Consejo Directivo, del periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, con oficio IESS-CDEMP-2017-0008-OF de 10 de febrero de 2017 indicó:

“... en cumplimiento de la recomendación del Consejo Directivo, el Director Nacional de Tecnología de la Información y la Directora del Seguro General de Salud Individual y Familiar, en el ámbito de sus respectivas competencias, procedieron, el primero a modificar los términos de referencia y la segunda a compilar, como Unidad requirente, la documentación y expedientes completos y actualizados del referido proceso... en sesión extraordinaria de 4 de junio de 2014, en la que el Consejo Directivo resolvió .. autorizar la reapertura del proceso, se recomendó al Director General, que se modifique los términos de referencia especialmente en el numeral 7.4, a fin de que el oferente garantice los servicios contratados, considerando un sitio alternativo que soporte la operación del servicio que estará ubicado por lo menos a 1 kilómetro de distancia a la del sitio principal, para evitar daños provenientes de una situación de emergencia o desastre. Esta era una recomendación de prudencia y de resguardo de los intereses institucionales...”

El Presidente del Consejo Directivo del IESS, del periodo comprendido entre el 1 de abril de 2014 y el 23 de marzo de 2015, en comunicación de 10 de febrero de 2017, indicó:

*“... Una vez que fue declarado desierto el proceso de contratación... el **Consejo Directivo en pleno**... en sesión extraordinaria de 4 de junio de 2014,*

20 JUNIO

resolvió por el monto... autorizar la reapertura del proceso, recomendando al Director General, modificar los términos de referencia en el numeral 7.4, a fin de que el oferente garantice los servicios contratados..."

El Presidente de la Comisión Técnica de los procesos SIE-IESS-004 y 005-2014, con oficio 003-2017 de 7 de febrero de 2017, puntualizó:

"... Se evidencia... que los oferentes no cuentan con sitios alternos, en caso de presentarse inconvenientes en el principal. Dependen de asociarse con otras empresas para cumplir con el requerimiento..."

El Administrador del Contrato, del periodo entre el 23 de abril y el 31 de diciembre de 2015, en comunicación de 6 de febrero de 2017, indicó:

"... Mi participación correspondió a la revisión de la parte técnica y de operación de un servicio de call center, se revisó las ofertas del proceso SIE-IESS-005-2014 y se realizó un informe con las observaciones a las mismas y se recomendó a la Comisión Técnica lo siguiente..."en base a los cuadros de calificación antes expuestos, se deja a consideración de la Comisión Técnica las observaciones encontradas para su definición..."

Lo expuesto por los servidores indicados no modifica el comentario de auditoría en razón de que, no se evidenció estudios técnicos por parte de la Comisión Técnica que justifiquen la modificación de los Términos de Referencia del proceso SIE-IESS-004-2014 (declarado desierto); situación que afectó el trato igualitario a los participantes, por cuanto se dispuso que el proveedor adjudicado disponga de un sitio alternativo dentro del territorio ecuatoriano, que soporte la normal operación del mismo, y que este se encuentre ubicado, por lo menos a 1 kilómetro de distancia a la del sitio principal, y que los demás oferentes no cumplan.

Conclusiones

- No se evidenció estudios técnicos por parte del Director General y los miembros de la Comisión Técnica que respalden la recomendación del Consejo Directivo, respecto a la inclusión de un sitio alternativo ubicado "no menor a un kilómetro del centro principal".
- No se evidenció estudios actualizados antes de iniciar el nuevo procedimiento precontractual, conforme lo dispone el artículo 23 "Estudios" de la LOSNCP, ya que en el proceso SIE-IESS-004-2014 declarado desierto, se omitieron condiciones particulares que no constan en el nuevo proceso, y a su vez se incorporaron otras condiciones técnicas.

W. V. V.

Recomendación

Al Director General

1. Dispondrá al Secretario Técnico de Contrataciones, previo a iniciar cualquier procedimiento precontractual cuente con los estudios y diseños completos, definitivos y actualizados, especificaciones técnicas debidamente aprobadas, por las instancias correspondientes, vinculados al plan Anual de Contratación del IESS.

Patrimonio de RECAP S.A. no cumplió con requisitos

De acuerdo con la declaración del Impuesto a la Renta de 14 de abril de 2014, correspondiente al período fiscal del año 2013, el Patrimonio de la empresa RECAP S.A. fue de 834 326,53 USD y con declaración sustitutiva de 25 de mayo de 2014, este Patrimonio se incrementó a 1 134 326,53 USD, que corresponde a un aumento por "Aportes de Socios o Accionistas para Futura Capitalización" por 300 000,00 USD y una disminución por el mismo valor en la cuenta denominada "Cuentas y Documentos por Pagar a Proveedores No Relacionados Locales", sin que este incremento haya sido autorizado por la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores; conforme a la Resolución 6 publicada en Registro Oficial 252 de 11 de agosto de 1999 y modificado el 26 de abril de 2000, en el cual se expidió el "Reglamento sobre el Procedimiento de Aumento de Capital suscrito dentro del autorizado, en las Compañías Anónimas y de Economía Mixta", que dispone:

CAPITULO II DEL AUMENTO DE CAPITAL AUTORIZADO Art. 6.- El aumento de capital autorizado será resuelto por la junta general de accionistas y sometido a la aprobación de la Superintendencia de Compañías; luego de ello cumplirá las solemnidades prescritas en el Art. 33 de la Ley de Compañías, incluida su inscripción en el Registro Mercantil.- CAPITULO III DEL AUMENTO DE CAPITAL SUSCRITO Art. 7.- El aumento del capital suscrito dentro del limite preestablecido por el capital autorizado, será resuelto por la junta general de accionistas. El acta protocolizada o la escritura pública en que conste dicho capital suscrito, salvo el caso previsto en el artículo siguiente, no requerirá la aprobación del Superintendente, pero deberá inscribirse en el Registro Mercantil. Art. 8.- Si prefieren, la junta general o el o los representantes legales de las compañías anónimas o de economía mixta podrán someter los aumentos del capital suscrito que se realicen dentro del monto del capital autorizado a la aprobación del Superintendente. De proceder así, tal incremento de capital se sujetará a las reglas generales sobre el trámite de los actos societarios.- Art. 9.- Si el capital suscrito se desee incrementar dentro del cupo autorizado, prescindiendo de la aprobación del Superintendente, el o los representantes legales de la compañía podrán, sin embargo, solicitar a la Superintendencia de Compañías que analice las cuentas que se utilizarán en el

aumento del capital a suscribirse, en cuyo caso se ordenará que la Intendencia de Control e Intervención efectúe las verificaciones prescritas en el Art. 447 de la Ley de Compañías.- Art. 10.- A la Superintendencia de Compañías se comunicará el aumento del capital suscrito dentro del cupo autorizado, para lo cual a la nota informativa se adjuntará copia certificada de la respectiva acta protocolizada o de la escritura pública en que figure la suscripción hecha por cada accionista en el incremento de capital, así como la forma de su pago y la constancia, en cada caso, sobre si éste se ha efectuado total o parcialmente.- El representante legal de la compañía, dentro del plazo máximo de 15 días, contado desde la inscripción del aumento de capital en el Registro Mercantil, enviará a la Superintendencia de Compañías la nota informativa a la que alude el inciso primero de este artículo.- Art. 11.- El Notario que hubiere autorizado la escritura pública de constitución de la compañía deberá anotar al margen de ella el aumento de capital contenido en el acta protocolizada o en la escritura pública a la que se refiere el artículo anterior. Asimismo el Registrador Mercantil deberá marginar dicho incremento de capital en la inscripción de la escritura de constitución, e inscribirlo en el Registro a su cargo...".

Con oficio 016-DADSySS-DJ-RECAPT de 29 de noviembre de 2016, los aspectos relacionados con el aumento del Patrimonio fueron puestos en conocimiento del contratista y se solicitó certificar la siguiente información:

1. Acta de la Junta General de Accionistas que autorizó el aumento de capital.
2. Acta de la Junta General de Accionistas, que aprobó los estados financieros.
3. Informes por parte del Gerente General en el cual se incluyan las Notas Aclaratorias de los Estados Financieros, relacionadas con el Capital y Patrimonio.
4. Informes de Auditoría Externa, en el que se considere el aumento de Capital.
5. Proceso de control de los Estados Financieros rectificatorio en caso de existir.

Información requerida por la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores para autorizar el aumento de capital, conforme a la normativa señalada

El Gerente General de RECAPT S.A. con oficio 251-ADM-2016 de 5 de diciembre de 2016, informó lo siguiente:

"... La compañía solamente decidió incrementar el patrimonio con la aportación de \$ 300.000,00 por parte de uno de los señores accionistas. Esta situación que incrementa el patrimonio pero no es impositivo se realice o se traduzca en aumento de capital. El capital social no se ha modificado sino simplemente el

D. ...

valor patrimonial. Incrementar el capital social es discrecional para la empresa y en este caso no se ha decidido reubicar estos recursos con un aumento de capital, no es impositivo. Adjunto copia del acta mencionada...

Al respecto, adjuntó fotocopia de un documento denominado **(ACTA DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA Y UNIVERSAL DE ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA "RECAPT RECUPERACION (sic) DE CAPITAL CONTAC CENTER S.A". CELEBRADA EL 13 DE NOVIEMBRE DE 2013)**, suscrita por el Presidente, Secretario AD-HOC y dos accionistas, documento que no está presentado ante la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores.

En relación a los puntos 2, 3, 4 y 5, el mencionado Gerente General indicó:

"... la Empresa ... convocó a sus accionistas a una Junta General ... se realizó la respectiva reunión en la cual se aprobaron los estados financieros con los cambios mencionados, estos es, un incremento del patrimonio, mas no un incremento de capital ... en los expedientes de Juntas Generales reposa el alcance al informe del Gerente en el cual se detalla ... en notas aclaratorias de todo lo relacionado con el capital y patrimonio modificado por el aporte de uno de los accionistas ... en ningún momento se a (sic) realizado un aumento de capital. En primera instancia no es obligatorio capitalizar el aporte de los accionistas y que en el evento de no hacerlo y que no es impositivo, el Gerente tiene la "obligación de reclasificar" la cuenta y reubicar en un pasivo no corriente una vez transcurrió (sic) un determinado tiempo. Este traslado contable se realizó oportunamente... Al no existir ninguna tramitación de incremento del capital social ya que este es parte accesorio al patrimonio, no se generó ninguna modificación que implique la aplicación de un proceso de control a los estados financieros..."

A esta información el Gerente General de RECAPT S.A. adjuntó fotocopias de documentos que no tienen la certificación de haber presentado en la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores, que permita establecer legalmente el aumento del patrimonio de la mencionada compañía

Con oficio 34631 DADSySS de 1 de diciembre de 2016, el Contralor General del Estado Subrogante, solicitó a la Superintendente de Compañías, Seguros y Valores, la siguiente información:

"... si la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, autorizó el incremento de capital y su patrimonio en los ejercicios económicos correspondientes a los años 2013 y 2014; de ser afirmativo indicar el monto y remitir la documentación pertinente..."

La Secretaria General de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros con oficio SCVS.SG.SDRS.2016.0034330-OF de 14 de diciembre de 2016, informó lo siguiente.

[Firma manuscrita]

"... Hemos revisado la base de datos institucionales y, los actos jurídicos que la sociedad consultada ha realizado e ingresado en nuestra institución para el correspondiente registro en nuestra base de datos son:

COMPAÑÍA: 152802 RECAPT RECUPERACIÓN DE CAPITAL CONTACT CENTER S.A.				
ACTO JURÍDICO	Nº. DE RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	FECHA REG MERCANTIL	FECHA DE INGRESO
<u>CONSTITUCIÓN</u>	4756	08/12/2004	16/12/2004	27/12/2004 11:58:23
<u>INACTIVIDAD</u>	2331	05/07/2006		07/07/2006 16:23:52
<u>DEJAR SIN EFECTO</u>	2706	31/07/2006		31/07/2006 15:18:55
<u>CAMBIO DE OBJETO SOCIAL</u>	2309	27/06/2008	15/07/2008	04/09/2008 09:35:26
<u>AUMENTO DE CAPITAL</u>	4239	08/10/2008	24/10/2008	31/10/2008 12:01:00
<u>AUMENTO DE CAPITAL</u>	4569	30/10/2009	06/11/2009	09/11/2009 09:47:01
<u>CAMBIO DE OBJETO SOCIAL</u>	5046	03/12/2009	08/12/2009	15/12/2009 09:17:20

En virtud de lo expuesto y en atención al periodo consultado, cumplo con informar que no tenemos registrados en esta sociedad aumentos de capital en ejercicios económicos correspondientes a los años 2013 y 2014 ."

Por lo expuesto, el Director General y los miembros de la Comisión Técnica del IESS, no objetaron a la firma RECAPT S.A. puesto que no cumplía con lo establecido en el numeral 4.1.8 Patrimonio (Aplicable a Personas Jurídicas – Resolución INCOP-RE-2013-000082), de los Pliegos del proceso de contratación que consideró lo siguiente:

"... El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social verificará el patrimonio del oferente sea igual o superior a la relación que se determine con respecto del presupuesto referencial conforme las regulaciones expedidas por el SERCOP, conforme el siguiente detalle:

PRESUPUESTO REFERENCIAL USD.	MONTO QUE DEBE CUMPLIRSE DEL PATRIMONIO USD.	
	FRACCIÓN BÁSICA	EXCEDENTE
10'000 000 en adelante	1'000 000,00	Más del 5% sobre el exceso de 20'000 000,00 ."

Los aspectos comentados fueron puestos en conocimiento mediante comunicaciones de resultados provisionales a todas las personas relacionadas con los hechos, quienes emitieron sus criterios y puntos de vista, así.

[Firma]

El Director General del IESS del periodo comprendido entre el 17 de abril de 2014 y el 6 de abril de 2015, en comunicación de 9 de enero de 2017, informó:

"... me remito al **Acta Calificación de Ofertas Técnicas** de 01 de julio de 2014, suscrita por los tres miembros... quienes, en concordancia con lo que determina la Resolución INCOP No. 2013-000082 de 15 de febrero de 2013, indican "Si el presupuesto referencial es de (...) USD 19.430.431,74 (...) **el monto que debe cumplirse de patrimonio es de USD 1.000.000,00**"; y, el oferente RECAPT RECUPERACIÓN DE CAPITAL CONTAC CENTER S.A. "**CUMPLE**", según se indica, "Conforme consta en la declaración del impuesto a la renta presentada en la oferta"... la Comisión Técnica en las CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES... concluye que la oferta presentada por el oferente... signada con el código "A" cumple con estas.. La Comisión Técnica... **para calificar el patrimonio**, es decir los bienes, créditos y derechos de una persona y su pasivo económico, **acogió la declaración del impuesto a la renta**, porque, además, según se me ha indicado, **eso se solicitó en los Términos de Referencia**. La Comisión, **no podía**, por tanto, **exigir al oferente ningún otro papel que no haya estado previsto con antelación en los pliegos**. De haber así procedido, se habría, ahora sí, contrariado uno de los principios generales de toda contratación pública: **las reglas no se pueden cambiar una vez iniciado el proceso**. Si se dijo a los oferentes que el patrimonio lo debían evidenciar con certificados del impuesto a la renta, no se podía exigir, después, que lo evidencien con certificados de aumento de capital, autorizados por la Superintendencia de Compañías..."

El Vocal Representante del Sector Empleador del Consejo Directivo; con oficio IESS-CDEMP-2017-0008-OF de 10 de febrero de 2017, indicó:

"... La aseveración de que el "Patrimonio de RECAPT S.A. no cumplió con requisitos", debe considerar que esta valoración no es competencia del Consejo... sin embargo, debe ser ampliada y corregida..."

El Presidente de la Comisión Técnica de los procesos SIE-IESS-004 y 005-2014, con oficio 003-2017 de 7 de febrero de 2017, puntualizó:

"... **Declaratoria del impuesto a la renta...** Según formato de pliegos el oferente en la "SECCIÓN IV. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS, numeral 4.1.1 Integridad de la oferta: La integridad de la oferta técnica se evaluará considerando la presentación de los formularios y requisitos mínimos previstos en el pliego, de acuerdo con el siguiente detalle:... **Certificado de existencia legal emitida por la Superintendencia de Compañías, para el caso de personas jurídicas. Se deberá presentar la declaración de impuesto a la renta del ejercicio fiscal inmediato anterior que fue entregada al Servicio de Rentas Internas SRI...** y en la SECCIÓN I. FORMULARIO DE OFERTA numeral 1.4 SITUACIÓN FINANCIERA. **La situación financiera del oferente se demostrará con la presentación del formulario de declaración de impuesto a la renta del ejercicio fiscal inmediato anterior que fue entregada al Servicio de Rentas Internas SRI...** Por lo que el oferente presentó la información solicitada en los formularios indicados en los pliegos... Tampoco en los pliegos se indica que se deba solicitar a la Superintendencia de Compañías emitan situación financiera del oferente... El oferente RECAP, mediante documento de declaración del impuesto a la renta presenta una

sustitutiva a su declaración del impuesto a la renta. No se evidencia en ninguna parte de la ley de contratación pública, que no se debe aceptar este tipo de documentos durante el proceso pre contractual...".

El Gerente General de RECAPT S.A., con oficio 04763-DADSySS de 17 de febrero de 2017, informó:

"... El patrimonio es... el valor en bienes o en dinero que los socios de una sociedad ceden a esta sin derecho de devolución... por ser la voluntad unánime de los socios que se encuentran registradas en las Actas correspondientes... no estábamos en la obligación de remitir dicha información a la Superintendencia de Compañías ya que no se trató de un aumento de capital. Al no existir ninguna tramitación de incremento del capital social ya que este es parte accesoria al patrimonio, no se generó ninguna modificación que implique la aplicación de un proceso de control a los estados financieros..."

Lo expuesto por los servidores indicados y el Gerente General de RECAPT S.A., no modifica el comentario de auditoría en razón de lo siguiente:

- El incremento del Patrimonio no fue autorizado por la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores; conforme a la Resolución 6 publicada en Registro Oficial 252 de 11 de agosto de 1999 y modificado el 26 de abril de 2000, en el que se establece el marco legal para dicho incremento, siendo este organismo el ente rector del control societario al que se someten todas las compañías para el cumplimiento de sus obligaciones.
- El Servicio de Rentas Internas, al que hacen mención, únicamente se encarga de la recepción de las declaraciones en materia tributarias, sin que sea su competencia calificar o no el incremento del patrimonio.

Conclusión

- De acuerdo con la declaración del Impuesto a la Renta del año 2013, el Patrimonio de la empresa RECAPT S.A. fue de 834 326,53 USD y con declaración sustitutiva este Patrimonio se incrementó a 1 134 326,53 USD, sin que este incremento haya sido autorizado por la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores, aspectos que no fueron objetados por el Director General y los miembros de la Comisión Técnica.

20 

Recomendación

Al Director General

2. Dispondrá a los miembros de la Comisión Técnica que previo a iniciar cualquier proceso de contratación, y dependiendo el monto, verifiquen el patrimonio del oferente que sea igual o superior a la relación que se determine con respecto del presupuesto referencial conforme las regulaciones expedidas por el SERCOP.

Disponibilidad presupuestaria

Con memorando IESS-DSGSIF-2014-1693-M de 3 de junio de 2014, la Directora del Seguro de Salud Individual y Familiar (E) remitió al Director General del IESS, el memorando IESS-UPSS-2014-0830-M de la misma fecha, suscrito por la Jefe de la Unidad de Presupuesto, quien certificó la disponibilidad de recursos financieros con cargo a las partidas presupuestarias 52530103 "Telecomunicaciones" y 52570106 "Gasto IVA compra B y S" por 21 762 083,50 USD para la contratación del proceso SIE-IESS-004-2014, que posteriormente fue declarado desierto.

Certificación que sirvió para el nuevo proceso de contratación SIE-IESS-005-2014, convocado a través del Portal de Compras Públicas, el 10 de junio de 2014, con un plazo de ejecución de 24 meses.

Procurador General del IESS no emitió informe para el proceso SIE-IESS-005-2014

Con memorando IESS-PG-2014-1212-M de 6 de mayo de 2014, la Procuradora General del IESS emitió el informe jurídico del primer proceso de contratación SIE-IESS-004-2014, que fue declarado desierto.

Para el proceso SIE-IESS-005-2014, la Procuraduría General del IESS, no emitió informe previo, como establece el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, aprobado el 8 de agosto de 2013, con Resolución CD 457, que dispone a la Procuraduría General, emitir informes previos a la celebración de contratos o convenios y elaborar los contratos adjudicados

[Firma]

Por lo expuesto, el Director General del IESS, inobservó lo señalado en el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, artículo 4, número 2.8, debido a que no solicitó el informe jurídico del Procurador General del IESS para el proceso SIE-IESS-005-2014 y se utilizó un informe que correspondía a un proceso precontractual que fue declarado desierto, situación que permitió que el proceso de contratación no disponga del criterio jurídico,

Conclusión

- El Procurador General del IESS no emitió criterio jurídico respecto de la reapertura del proceso ni la conveniencia del procedimiento de contratación del proceso SIE-IESS-005-2014, debido a que los informes utilizados como base para autorizar el inicio del mismo, correspondían a un proceso precontractual efectuado con anterioridad, situación presentada por cuanto el Director General no solicitó informe jurídico al Procurador General del IESS, lo que no permitió que el proceso de contratación disponga del criterio jurídico en cautela de los recursos institucionales.

Recomendación

Al Director General

3. Dispondrá y supervisará que los Directores de los Seguros Especializados, para iniciar un procedimiento de contratación de los programas y proyectos vinculados al Plan Anual de Contratación del IESS, requieran el informe del Procurador General del IESS, sobre los aspectos de la fase preparatoria, con el fin de determinar la conveniencia en cautela de los intereses institucionales.

Comisión Técnica habilitó a RECAPT S.A. como único proveedor

De acuerdo al cronograma para el proceso de contratación, el 20 de junio de 2014, 2 empresas presentaron sus ofertas: RECAPT – RECUPERACIÓN DE CAPITAL CONTAC CENTER S.A. y REPRESENTACIONES SERVIPORTEX DEL ECUADOR CIA. LTDA.

Mediante Acta de Convalidación de errores de 24 de junio de 2014, los miembros de la Comisión Técnica resolvieron acoger el informe presentado por los miembros de la

[Firma]

Comisión de Apoyo quienes solicitaron al Secretario Técnico de Contratación las referidas convalidaciones de errores a los oferentes participantes a través del Portal de Compras Públicas.

Con Acta de Calificación de Ofertas Técnicas de 30 de junio de 2014, los miembros de la Comisión Técnica recomendaron al Director General del IESS, habilitar al proveedor RECAPT RECUPERACIÓN DE CAPITAL CONTACT CENTER S.A. por cuanto cumple con todos los requisitos mínimos, documentación requerida y especificaciones técnicas.

Además dispusieron al Secretario de la Comisión Técnica, publique en el Portal de Compras Públicas, los resultados obtenidos de la calificación y notifique al proveedor calificado para que presente su oferta económica inicial y convocarlo a fin de que se realice la sesión de negociación, sin que se realice la puja en el proceso por ser una sola oferta técnica calificada.

Mediante memorando IESS-STC-2814-8196-M de 01 de julio de 2014, en cumplimiento a lo dispuesto por los miembros de la Comisión Técnica, el Secretario Técnico de Contratación puso en conocimiento al Director General del IESS el Acta de Calificación de Ofertas Técnicas a fin de que acepte o no la recomendación de la Comisión Técnica para convocar a la sesión de negociación única.

En el Acta de Sesión de 3 de julio de 2014, consta lo acordado entre el Director General del IESS y el Representante Legal de RECAPT S.A., la negociación dentro del proceso de Subasta Inversa Electrónica, en el que se acordó lo siguiente:

- Un margen de descuento del 7,5% del valor de la oferta económica inicial, dando como resultado final de la negociación el valor de 17 972 750 USD más IVA, precio menor establecido por el IESS como presupuesto referencial.
- Se aceptó la solicitud de renuncia del anticipo propuesto por la compañía RECAPT RECUPERACIÓN DE CAPITAL CONTACT CENTER S.A.

Con estos argumentos la Comisión Técnica habilitó a RECAPT S.A. como único proveedor; sin considerar lo siguiente:

Disculpa

- No se evidenció estudios técnicos que respalden la recomendación del Consejo Directivo, respecto a la inclusión de un sitio alternativo ubicado "no menor a un kilómetro del centro principal".
- En el proceso declarado desierto, se omitieron condiciones particulares que no constaron en el nuevo proceso, y se incorporaron otras.
- El incremento del Patrimonio tuvo que ser autorizado por la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores.
- El Servicio de Rentas Internas se encarga de la recepción de las declaraciones tributarias, sin que sea su competencia calificar las modificaciones patrimoniales.
- El Procurador General del IESS no emitió informe para el proceso SIE-IESS-005- 2014, situación que permitió que la contratación no disponga del criterio jurídico.

Al respecto el artículo 6 de la LOSNCP "Definiciones", numeral 20, establece:

"... Oferta Habilitada: La oferta que cumpla con todos los requisitos exigidos en los Pliegos Pre contractuales..."

Conclusión

- La Comisión Técnica habilitó la oferta de RECAPT S.A. como único proveedor, sin que cumpla con todos los requisitos exigidos en los Pliegos Precontractuales, ya que estos condicionamientos conllevaron a contratar con el oferente para el servicio del call center, inobservando el artículo 6, numeral 20 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Recomendación

Al Director General

4. Dispondrá a los Directores de los Seguros Especializados, observen los principios de legalidad, previo a iniciar cualquier proceso de contratación, considerando los programas y proyectos vinculados al Plan Anual de

Contratación del IESS; para el efecto requerirán los informes favorables calificados por los miembros de las comisiones técnicas, con el fin de garantizar que los proveedores cumplan con todas las garantías y formalidades para el efecto.

Proceso contractual

Mediante Resolución Administrativa STC-IESS-024-2014 de 04 de julio de 2014, se resolvió adjudicar el proceso de subasta inversa electrónica SIE-IESS-005-2014 cuyo objeto fue el "SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS Y LA PROMOCIÓN, ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE BRINDA EL IESS A SUS ASEGURADOS – SACMED" el mismo que fue suscrito el 24 de julio de 2014, y su protocolización se realizó el 18 de agosto de 2014, en la Notaría 21 del cantón Quito por el Director General del IESS y el Gerente General de RECAPT S.A. por el valor de 17 972 750 USD más IVA, con un plazo de ejecución de 730 días contados a partir del día siguiente de cumplirse las condiciones que el área requirente considere necesarios para la prestación del servicio, esto fue luego de 30 días calendario calculados desde la fecha de suscripción del contrato, cuya forma de pago se realizó en pagos mensuales por el servicio efectivamente prestado recibido a entera satisfacción del IESS, proceso que se cumplió sin ninguna novedad.

Proceso de ejecución

Con oficio IESS-STC-2016-0044-O de 2 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de Contrataciones, remitió el expediente completo del proceso de contratación SIE-IESS-005-2014, de la documentación se determinó lo siguiente:

Funcionalidad "Acceso Remoto" para monitorear en tiempo real las estaciones de trabajo de los agentes generales y especializados de RECAPT S.A.

El Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el Artículo 1 de la Resolución Administrativa STC-IESS-016-2014 de 10 de junio de 2014, resolvió:

"... APROBAR los pliegos del proceso de Subasta Inversa Electrónica No. SIE-IESS-005-2014, que tiene por objeto la prestación del "SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS Y LA PROMOCIÓN, ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE BRINDA EL IESS A SUS ASEGURADOS – SACMED"..."

En el numeral "2.3.8.1. Componentes Principales (Exigencias al proveedor) ítem "Acceso Remoto" de los pliegos del proceso de contratación SIE-IESS-005-2014, se indicó:

"... El oferente deberá dar acceso al administrador del contrato y grupo de apoyo a facilidades de monitoreo vía TCP/IP, para que el IESS pueda analizar en cualquier momento el desempeño del SACMED... "

El Gerente General de RECAPT S.A. en "Sobre Único" el 20 de junio de 2014, entregó la oferta técnica al IESS donde señaló.

"... DragonSuite es un aplicativo web, los supervisores o la persona encargada por parte del cliente pueden tener un control de la totalidad de la operación tanto dentro del call center como fuera de él.- Aprovechando la tecnología web cualquier persona con los permisos necesarios podrá visualizarlos.- Para esto necesitamos configurar en nuestro firewall la IP del cliente para que tenga acceso a nuestra plataforma..."

La empresa RECAPT S.A. implementó la solución de "Agendamiento de Citas Médicas (SACMED)", basada en tecnologías de la información y comunicación; para el efecto empleó la plataforma tecnológica "DragonSuite"; sin embargo, de la verificación realizada, se constató que no es factible acceder al monitoreo remoto de varios de los agentes conectados y asignados para atender las campañas dispuestas por el IESS, presentando el mensaje de error: "authentication rejected" (autenticación rechazada).

Situación que se presentó, debido a que los Administradores del Contrato y el equipo de apoyo del IESS, no supervisaron ni controlaron la operación del monitoreo en tiempo real con la funcionalidad "Acceso Remoto" de los servicios contratados; y, la empresa RECAPT S.A. no aseguró la implementación y calidad de las funcionalidades de la plataforma tecnológica "DragonSuite"

Lo que ocasionó que el IESS, no esté en capacidad de analizar algunas actividades y desempeño de los agentes generales y especializados de RECAPT S.A., que presentan el mensaje de error: "authentication rejected"; sin embargo la operatividad del Sistema de Agendamiento de Citas Médicas (SACMED) se desarrolló con normalidad.

Por lo expuesto, los Administradores del Contrato actuantes en los periodos comprendidos entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015; y el 23 de abril y el 31 de diciembre de 2015 y los Supervisores del IESS actuantes en el período comprendido entre el 01 de octubre de 2014 y el 31 de diciembre de 2015;

20/12/2015

inobservaron lo dispuesto en los pliegos del proceso de contratación SIE-IESS-005-2014, en lo relacionado a los Términos de Referencia, al respecto el numeral "2.3.10.1. Obligaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social" señala:

"... ii. Un Equipo multidisciplinario en sitio, compuesto por al menos: un (1) técnicos (sic) y dos (2) funcionales de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar en calidad de Supervisores del IESS, quienes verificarán permanentemente los servicios contratados.- g) Analizar periódicamente el proceso de atención del SACMED que brinda a los usuarios externos, con el fin de que se mejore la atención..."

Así como el artículo 121 "Administrador del contrato" del Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y lo dispuesto en la "Cláusula Décima Segunda - DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO", que indicó:

"... El administrador deberá canalizar y coordinar todas y cada una de las obligaciones contractuales convenidas..."

La empresa RECAPT S.A. incumplió lo dispuesto en el literal a) numeral "2.3.10.2. Obligaciones del oferente adjudicado" en su oferta técnica presentada el 20 de junio de 2014 y el literal a) del numeral 11.01. de la Cláusula Décima Primera. - "Obligaciones del oferente adjudicado" del contrato IESS-PG-2014-0018-C, que considera:

"... a) El oferente deberá asegurar una correcta ejecución del contrato en los términos establecidos. Deberá cumplir los requerimientos contenidos en los pliegos, su oferta y cláusulas del contrato..."

Los aspectos comentados fueron puestos en conocimiento mediante comunicaciones de resultados provisionales a todas las personas relacionadas con los hechos, quienes emitieron sus criterios y puntos de vista, así:

El Administrador del Contrato, del periodo comprendido entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015, en comunicación recibida el 9 de febrero de 2017, indicó:

"... Cuando existía algún problema de acceso, como el indicado "authetication rejected" un técnico de la empresa RECAPT S.A. atendía nuestra solicitud y se obtenía el acceso al operador. Por lo cual el IESS estuvo en total capacidad de analizar las actividades y el desempeño del Sistema de Agendamiento de Citas Médicas (SACMED) de los agentes generales y especializados de RECAPT S.A.; inclusive de aquellos que presentaron el mensaje de error ""authetication rejected"..."

No adjuntó documentación que respalde lo manifestado en su comunicación.

Conclusiones

- No es factible acceder al monitoreo remoto de varios de los agentes conectados y asignados para atender las campañas dispuestas por el IESS, presentando el mensaje de error: "authentication rejected" (autenticación rechazada), situación que se presentó, debido a que los Administradores del Contrato y el equipo de apoyo del IESS, no supervisaron ni controlaron la operación del monitoreo en tiempo real.
- La empresa RECAPT S.A. no aseguró la implementación y calidad de las funcionalidades de la plataforma tecnológica "DragonSuite"; lo que ocasionó que el IESS, no esté en capacidad de analizar las actividades y el desempeño del Sistema de Agendamiento de Citas Médicas (SACMED) de los agentes generales y especializados de RECAPT S.A., que presentan el mensaje de error: "authentication rejected" (autenticación rechazada); sin embargo la operatividad del Sistema de Agendamiento de Citas Médicas (SACMED) se desarrolló con normalidad.

Recomendación

Al Director del Seguro de Salud Individual y Familiar

5. Dispondrá al Administrador y Supervisores de los contratos, tomar todas las medidas necesarias para la ejecución y cumplimiento de las cláusulas contractuales, programas, cronogramas, plazos y costos previstos. Para el efecto exigirán al contratista la implementación y calidad de la funcionabilidad de la plataforma tecnológica, a fin de cumplir con las actividades y el desempeño del Sistema de Agendamiento de Citas Médicas (SACMED).

Monitoreo vía Internet del Sistema de Video Seguridad IP sin factibilidad técnica

El Artículo 1 de la Resolución Administrativa STC-IESS-016-2014 de 10 de junio de 2014, emitido por el Director General del IESS, establece:

"... APROBAR los pliegos del proceso de Subasta Inversa Electrónica No. SIE-IESS-005-2014, que tiene por objeto la prestación del "SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS Y LA PROMOCIÓN, ATENCIÓN Y



DIFUSIÓN DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE BRINDA EL IESS A SUS ASEGURADOS – SACMED"..."

En el numeral "2.3.8.1. Componentes Principales (Exigencias al proveedor)", ítem "Sistema de Video Seguridad IP" de los pliegos del proceso de contratación SIE-IESS-005-2014, se indicó:

"... Para la seguridad de las instalaciones y personal del SACMED deberá disponer de sistemas de video seguridad IP en el sitio principal y alterno, que abarque el monitoreo integral de todos los agentes.- El sistema deberá permitir el monitoreo vía internet, para lo cual debe proporcionar la dirección IP pública con sus respectivos usuarios/password para el personal que el IESS disponga - El oferente deberá guardar las grabaciones de video hasta por 30 días, en caso de que el IESS lo requiera..."

La empresa RECAPT S.A entregó la oferta técnica al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el 20 de junio de 2014, donde indicó:

"... Actualmente contamos con un Sistema de Video de seguridad ip en el site de Guayaquil y el site de Quito.- (...) El sistema tiene un ambiente web, lo que nos permitirá tener acceso a través de la ip pública, el acceso será restringido de acuerdo al perfil de usuario que se asigne.- Cuando se proceda a la adjudicación del contrato se proporcionará una ip publica (sic) con su respectivo usuario y clave para que puedan realizar el monitoreo... La empresa proceder (sic) al respecto de las grabaciones de video seguridad y será entregado en caso de ser solicitado..."

Con oficio 009-DADSySS-DJT-IESS-2016 de 29 de septiembre de 2016, se solicitó al Gerente General de la empresa RECAPT S.A. proporcionar acceso integral y los permisos necesarios, para acceder al sistema de video seguridad IP y todas sus funcionalidades del aplicativo para la constatación de los servicios adquiridos por el IESS, en respuesta con oficio 224-ADM-2016 de 4 de octubre de 2016, proporcionaron los accesos y permisos (usuario/clave) para ingresar al "Sistema de Video Seguridad IP"; de la verificación realizada, se constató que no es factible acceder al "monitoreo vía Internet" a través de la "Dirección IP Pública: 92.168.227.43" para constatar esta funcionalidad de Video Seguridad IP en las instalaciones ubicadas en Quito y Guayaquil.

Situación que se presentó, debido a que los Administradores del Contrato y el equipo de apoyo del IESS, no supervisaron ni controlaron la operación del "monitoreo vía Internet" en la funcionalidad "Sistema de Video Seguridad IP"; y, la empresa RECAPT S.A. no aseguró el funcionamiento del mismo, ocasionando que el IESS no esté en capacidad de monitorear vía Internet este sistema.

Por lo expuesto, los Administradores del Contrato actuantes en los periodos comprendidos entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015; el 23 de abril y el 31 de diciembre de 2015 y los Supervisores del IESS actuantes en los periodos comprendidos entre el 01 de octubre de 2014 y el 31 de diciembre de 2015; inobservaron lo dispuesto en los pliegos del proceso de contratación SIE-IESS-005-2014, en lo pertinente a los Términos de Referencia, que se estableció en el numeral "2.3.10.1. Obligaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social":

"... ii. Un Equipo multidisciplinario en sitio, compuesto por al menos: un (1) técnicos (sic) y dos (2) funcionales de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar en calidad de Supervisores del IESS, quienes verificarán permanentemente los servicios contratados..."

Y el artículo 121 "Administrador del contrato" del Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y lo dispuesto en la "Cláusula Décima Segunda.- DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO", que indicó:

"... El administrador deberá canalizar y coordinar todas y cada una de las obligaciones contractuales convenidas..."

La empresa RECAPT S.A. incumplió lo dispuesto en su oferta presentada el 20 de junio de 2014 en el literal a) del numeral 2.3.10.2. "Obligaciones del oferente adjudicado" y el literal a) del numeral 11.01. de la Cláusula Décima Primera, "Obligaciones del oferente adjudicado" del contrato que consideró lo siguiente:

"... a) El oferente deberá asegurar una correcta ejecución del contrato en los términos establecidos. Deberá cumplir los requerimientos contenidos en los pliegos, su oferta y cláusulas del contrato..."

Los aspectos comentados fueron puestos en conocimiento mediante comunicaciones de resultados provisionales a todas las personas relacionadas con los hechos, quienes emitieron sus criterios y puntos de vista, así:

El Administrador del Contrato, del periodo comprendido entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015, en comunicación recibida el 9 de febrero de 2017, indicó:

"... No queda claro como se realizó el proceso para acceder al sistema de video seguridad IP por parte del personal de la Contraloría General del Estado, pero puedo afirmar que durante toda mi gestión como Administrador de Contrato tuve el acceso debido a dicho sistema. Debido a los propios sistemas de seguridad implementados por parte de la empresa RECAPT S.A. los accesos solo los podía realizar desde las oficinas de la Unidad de Servicios de Atención al Afiliado, Beneficiario y Empleador (USAABE) ubicadas en el Edificio Zarzuela. Por lo cual se cumplió con todo lo estipulado, tanto en los pliegos como en el contrato..."

No adjuntó documentación que respalde lo aseverado en su comunicación.

Conclusiones

- No es factible acceder al "monitoreo vía Internet" a través de la "Dirección IP Pública: 92.168.227.43" para constatar esta funcionalidad de Video Seguridad IP en las instalaciones ubicadas en Quito y Guayaquil: situación que se presentó, debido a que los Administradores del Contrato y el equipo de apoyo del IESS, no supervisaron ni controlaron la operación del "monitoreo vía Internet" en la funcionalidad "Sistema de Video Seguridad IP"; y, la empresa RECAPT S.A. no aseguró el funcionamiento del mismo, ocasionando que el IESS no esté en capacidad de monitorear vía Internet este sistema.

Recomendación

Al Director del Seguro de Salud Individual y Familiar

6. Dispondrá al Administrador y Supervisores controlen y supervisen la operación del monitoreo vía Internet en la funcionalidad "Sistema de Video Seguridad IP", actividad que realizarán en coordinación con el Subdirector de Control del Seguro del Seguro de Salud y al Director Nacional de Tecnología de la Información

Falta de documentación que sustente la transferencia de conocimientos a los servidores

La Secretaria Técnica de Contrataciones con oficio IESS-STC-2016-0044-O de 2 de agosto de 2016, remitió al equipo de auditoría el expediente completo del proceso de contratación SIE-IESS-005-2014 con el que se adjudicó el contrato IESS-PG-2014-0018-C.

El numeral "2.3.8.4. Obligaciones para el Oferente", de los pliegos del proceso de contratación, indicó:

"... El oferente deberá brindar una transferencia de conocimientos al personal designado por el IESS para la gestión y operación en los servicios prestados por el SACMED en el número de sesiones que el IESS requiera..."

11/17/2016 10:15:15 AM

A los Administradores del Contrato, con oficio 008-DADSySS-DJT-IESS-2016 de 21 de septiembre de 2016, se les solicitó justificar documentadamente la "transferencia de conocimientos", que la empresa RECAPT S.A. se comprometió a brindar a los servidores del IESS, sin obtener respuesta del Administrador del Contrato actuante en el período comprendido entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015.

El Administrador del Contrato actuante en el período comprendido entre el 23 de abril y el 31 de diciembre de 2015, con comunicación de 12 de octubre de 2016, indicó:

"... Se adjunta acta en la que se acuerda que el proveedor transfiera los conocimientos referentes a los formatos de la gestión y operación de los sistemas de call center al personal definido por el IESS. Acto realizado el 12 de septiembre de 2014..."

En la documentación presentada, el "Acta de Reunión N. 006-2014" de 12 de septiembre de 2014, ésta indica que la capacitación será impartida a cinco (5) servidores del IESS, sin embargo no se adjuntó documentación (material de apoyo, certificados, listas de asistencia de recepción de la capacitación) que justifique la "transferencia de conocimientos" por parte de la empresa RECAPT S.A., para la gestión y operación en los servicios prestados por el Sistema de Agendamiento de Citas Médicas (SACMED); además se entregó una copia simple del Acta 006 que no está certificada por los servidores del IESS.

Situación que se presentó, debido a que los Administradores del Contrato no tomaron acciones para recibir la "transferencia de conocimientos" por parte de la empresa RECAPT S.A., ocasionando que los servidores del IESS, no cuenten con el adiestramiento necesario para la operación en los servicios prestados por el Sistema de Agendamiento de Citas Médicas, SACMED.

Por lo expuesto, los Administradores del Contrato actuantes en los períodos comprendidos entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015; y, el 23 de abril y el 31 de diciembre de 2015; inobservaron lo dispuesto en el artículo 121 "Administrador del contrato" del Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en la "Cláusula Décima Segunda.- DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO".

"... El administrador deberá canalizar y coordinar todas y cada una de las obligaciones contractuales convenidas..."

El administrador...

Los aspectos comentados fueron puestos en conocimiento mediante comunicaciones de resultados provisionales a todas las personas relacionadas con los hechos, quienes emitieron sus criterios y puntos de vista, así:

El Administrador del Contrato, del periodo comprendido entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015, en comunicación recibida el 9 de febrero de 2017, indicó:

"...nunca me llegó solicitud alguna de entregar información sobre la transferencia de conocimientos; pero puedo confirmar que esta transferencia fue realizada en el mes de octubre del 2014, cuyas actas de asistencia y demás documentación se deben encontrar en la empresa RECAPT S.A. Lo cual permitió que el personal del IESS cuenten con todo el adiestramiento necesario para la operación de los servicios prestados por el Sistema de Agendamiento de Citas Médicas, SACMED..."

Criterio y punto de vista que no modifica el comentario de auditoría en razón de que el Administrador del Contrato, no adjunta documentación que respalde su criterio.

Conclusión

- No se adjuntó documentación que justifique la "transferencia de conocimientos" por parte de la empresa RECAPT S.A., para la gestión y operación en los servicios prestados por el Sistema de Agendamiento de Citas Médicas SACMED; situación que se presentó, debido a que los Administradores del Contrato no tomaron acciones para recibir los conocimientos por parte de la contratista, ocasionando que los servidores del IESS, no cuenten con el adiestramiento necesario para la operación en los servicios prestados por el sistema referido.

Recomendación

Al Director General

7. En coordinación con el Subdirector de Control del Seguro del Seguro de Salud y el Director Nacional de Tecnología de la Información, dispondrá que los administradores de los contratos y el equipo de apoyo del IESS requieran al contratista el adiestramiento necesario para la operación en los servicios prestados por el Sistema de Agendamiento de Citas Médicas, SACMED.

Del proceso de pago



Incremento de horas agentes o teleoperadores sin previo estudio de la necesidad.

El numeral 2.3.2 "ANTECEDENTES" de los Pliegos para el proceso de Subasta Inversa Electrónica SIE-IESS-005-2014 de junio de 2014, definió la capacidad referencial inicial para la prestación del servicio de Call Center, así:

"... El sistema de agendamiento de citas médicas muestra que se tiene un total aproximado de ocho (8) millones de usuarios posibles que utilizan el sistema de citas mediante varios números de acceso "1800 100 100", "140" y "161", el sistema actual de call center cuenta con aproximadamente 350 posiciones en hora pico instaladas que se utilizan para agendamiento de citas médicas, cancelación de citas médicas, confirmación de citas, pensiones, validación de derechos, asistencia médica telefónica, información general, quejas, entre otras. En turnos rotativos, con un promedio estimado de llamadas recibidas mensuales de 2'204.099, y para el caso de agendamiento de citas un promedio de llamadas de 1'672.077 para el resto de servicios..."

Adicionalmente el numeral 2.3.16 "PRESUPUESTO REFERENCIAL" de los pliegos, detalla el estimado mensual de "horas hombre" de la siguiente manera:

SERVICIO	ESTIMADO MENSUAL (HORAL/EVENTOS)	
Contactos a usuarios externos y servicios varios	86 975	HORAS
Help Desk	17 562	HORAS
IVR inbound - outbound	864 567	EVENTOS
Asistencia médica telefónica	19 864	HORAS
Conexión Telefónica	Fijo	Móvil
	205 740 (minutos)	256 260 (minutos)

Fuente: Pliegos del contrato

El numeral 2.3.11. "PREVISIÓN DE DEMANDA (DIMENSIONAMIENTO REFERENCIAL)" de los Pliegos indica lo siguiente:

*"... El IESS no garantiza que la demanda de los servicios (que consta en los cuadros referenciales) se mantendrá durante la vigencia del contrato y aclara que esta podía ser inferior a la estimada... **Ajuste a la Operación y a la Capacidad.**- Los ajustes de la operación y capacidad del SACMED deberán estar de acuerdo con los estándares de calidad contenidos en los SLA.- El proveedor adjudicado se compromete a:*

- a) *Analizar la demanda y sugerir al Administrador del Contrato, basándose en proyecciones y con por lo menos un mes de anticipación, ajustes a la operación del servicio, para tomar acciones tendientes a incrementar o*

disminuir posiciones y transacciones, optimizando y garantizando los recursos mínimos necesarios para mantener los SLA.

- b) *En el caso de que la demanda del servicio contratado supere a lo previsto, en forma mensual, conforme a lo establecido en el presupuesto referencial, se informará al Administrador del Contrato de tal manera que se proceda con la autorización correspondiente previo a la liquidación de valores según lo establecido en el contrato...*

Al respecto, con oficio 006-DADSySS-DJT-IESS-2016 de 2 de septiembre de 2016, se solicitó al Gerente General de RECAPT S.A., copias de las autorizaciones de incremento o decremento de posiciones otorgadas por el Administrador del contrato en cada uno de los servicios de Call Center, con sus respectivos informes técnicos, quien con oficio 201-ADM-2016 de 19 de septiembre 2016, proporcionó un expediente en el que consta copias de las autorizaciones de incremento o decremento de posiciones otorgadas por el Administrador del Contrato en cada uno de los servicios de Call Center con sus respectivos informes técnicos; del estudio y análisis a esta información se determinó lo siguiente:

- Se presentaron 17 oficios dirigidos a los dos administradores de los contratos, desde agosto de 2014 hasta diciembre de 2015, en el cual el Gerente General de RECAPT S.A. solicitaba lo siguiente:

"... Informo a usted que de acuerdo a las llamadas recibidas... del mes en curso se nota un incremento de llamadas por lo que pongo en su conocimiento que el número de horas para agendamiento sufrirá un incremento..."

Solicitudes que fueron aprobadas por los administradores del contrato en todos los requerimientos, sin considerar o realizar la verificación del incremento de llamadas bajo un sustento o análisis.

Tampoco se evidenció que el Director General del IESS, haya autorizado incrementar el monto del gasto presupuestado inicialmente para esta contratación, ya que el RECAPT S.A. facturó 67 043,46 USD, por horas agente sin la necesidad respectiva, conforme el detalle en anexo 2.

Los dos Administradores del contrato, conjuntamente con el equipo técnico (Supervisores) encargados de analizar, revisar y abalizar previo al pago de los servicios, a través de sus informes técnicos, no observaron ni objetaron estos incrementos, ocasionando que se cancele a RECAPT S.A. 67 043,46 USD, sin la necesidad de incrementar el número de teleoperadores; valores que fueron presentados y cancelados mes a mes con todo el expediente y detalle del servicio recibido del Call Center.

31/08/2016

Los Administradores del contrato así como el equipo técnico (Supervisores) incumplieron lo dispuesto en los artículos 70 "Administración del contrato" de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y 121 "Administrador del contrato" de su Reglamento y Normas de Control Interno 100-03 "Responsables del Control Interno", 401-03 "Supervisión", 402-02 "Control previo al compromiso", 403-08 "Control previo al pago".

Los aspectos comentados fueron puestos en conocimiento mediante comunicaciones de resultados provisionales a todas las personas relacionadas con los hechos, quienes emitieron sus criterios y puntos de vista, así:

El Administrador del Contrato, del período comprendido entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015, en comunicación recibida el 9 de febrero de 2017, indicó:

"... se realizaban exhaustivos análisis de la información entregada por el proveedor RECAPT S.A. para efectuar el pago correspondiente. Este análisis incluía la validación y confirmación de las necesidades de aumentar posiciones solicitadas por el proveedor. Esto se lo realizaba mediante el monitoreo del sistema Dragon Suite y de un análisis estadístico pormenorizado de la información entregada. Toda esta información se encuentra anexada en cada carpeta con la que se validó el pago mes a mes. No está claro cuál fue la metodología que se utilizó para obtener el valor de 67 043 USD de diferencia con la cual se pueda responder de forma adecuada a este monto..."

El Administrador del Contrato del período comprendido entre el 23 de abril y 31 de diciembre de 2015, en comunicación de 6 de febrero de 2017 indicó:

"... debo indicar que como Administrador de Contrato, si se realizó los análisis de incremento de horas para autorizar al proveedor RECAPT S.A., realice los ajustes necesarios de acuerdo a lo que indica el contrato..."

Criterio y punto de vista que no modifica el comentario de auditoría en razón de que el Administrador del Contrato, no adjunta documentación que respalde su criterio.

Conclusión

- No se evidenció que el Director General del IESS, haya autorizado incrementar el monto del gasto presupuestado inicialmente para esta contratación, situación presentada por cuanto los Administradores del contrato, conjuntamente con el equipo técnico (Supervisores) encargados de analizar, revisar y avalizar previo al pago de los servicios, a través de sus informes técnicos, no observaron ni

2017-02-09

objetaron estos incrementos, ocasionando que se cancele a RECAPT S.A. 67 043,46 USD por horas agente, sin la necesidad de incrementar el número de teleoperadores.

Recomendaciones

Al Director General

8. No autorizará el incremento del monto del gasto presupuestado inicialmente para cualquier tipo de contratación.
9. Dispondrá al Subdirector de Control del Seguro de Salud que los administradores de los contratos y el equipo de apoyo del IESS, encargados de analizar, revisar y avalizar previo al pago de los servicios, a través de sus informes técnicos, verifiquen que esté de conformidad a las cláusulas establecidas en el contrato.

Pago por servicio de agendamiento a través del "WhatsApp" no estipulado en el contrato

En la cláusula quinta del contrato "PRECIO DEL CONTRATO" IESS-PG-2014-0018-C de 24 de julio de 2014, se consideraron los siguientes servicios de Call Center:

- Contactos a usuarios externos y servicios varios
- Help Desk
- IVR Inbound – Outbound
- Asistencia Médica Telefónica
- Conexión Telefónica

En los reportes digitales de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2015, presentados al equipo de auditoría por la empresa RECAPT S.A. se evidenció como parte del servicio de Call Center, un rubro mensual de 19779 Horas de Logueo, "AGENDAMIENTO WHATSAPP" que no corresponden a llamadas telefónicas o a un canal de voz, que no se encuentra estipulado en el contrato, el costo de cada hora hombre posición es de 4,903 USD, lo que da un total de 96 976,44 USD.

33 febrero 2016

Estas horas de servicio fueron facturadas por el proveedor como parte del rubro de Agendamiento de Citas Médicas desde el mes de marzo hasta septiembre del 2015, conforme al siguiente detalle:

AGENDAMIENTO WHATSAPP			
No. de Lote	Mes de Facturación 2015	HORAS	VALOR USD
6417	Marzo	733	3 593,90
10678	Abril	2701	13 243,00
12195	Mayo	3349	16 420,15
14972	Junio	3087	15 135,56
16885	Julio	3179	15 586,64
19233	Agosto	3442	16 876,13
21451	Septiembre	3288	16 121,06
	Total	19779	96 976,44

FUENTE: Datos archivos digitales RECAPT S.A

No se evidenció reportes, informes técnicos, o alguna autorización por parte del Administrador del Contrato o el equipo técnico (Supervisores) encargados de analizar, revisar y avalizar previo al pago de los servicios, a través de sus informes técnicos, sin considerar, sin observar, ni objetaron estos incrementos, ocasionando que el IESS cancele a la empresa RECAPT S.A 96 976,44 USD, valores que fueron presentados y cancelados mes a mes con todo el expediente y detalle del servicio recibido del Call Center.

Por lo que los Administradores del contrato, así como el equipo técnico (Supervisores) incumplieron lo dispuesto en los artículos 70 "Administración del contrato" de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y 121 "Administrador del contrato" de su Reglamento, así como las Normas de Control Interno 100-03 "Responsables del control interno", 401-03 "Supervisión", 402-02 "Control previo al compromiso" y 403-08 "Control previo al pago".

Los aspectos comentados fueron puestos en conocimiento mediante comunicaciones de resultados provisionales a todas las personas relacionadas con los hechos, quienes emitieron sus criterios y puntos de vista, así:

El Administrador del Contrato, del periodo comprendido entre el 24 de julio de 2014 y el 22 de abril de 2015, en comunicación recibida el 9 de febrero de 2017, indicó:

[Firma manuscrita]

"... El contrato no especifica que la única forma para entregar el **Servicio de Agendamiento** de citas médicas y la promoción, atención y difusión de las prestaciones de servicios que brinda el IESS a sus asegurados – SACMED, es mediante llamadas telefónicas a través de un canal de voz. Es más, las definiciones de los términos inbound y outbound señalan el uso de datos. El rubro para el pago de **contactos** a afiliados, beneficiarios y empleadores es la Hora Hombre Posición; ante lo cual se realizó mensualmente la supervisión del **Servicio de Agendamiento** a través de este canal..."

El Administrador del Contrato del periodo actuante entre el 23 de abril y 31 de diciembre de 2015, en comunicación de 6 de febrero de 2017, indicó:

"...En las definiciones técnicas de la cláusula tercera del contrato y 2.3.1 de los pliegos se indica que una de las funcionalidades que se requiere del SACMED... debe ser MULTITASKING "Funcionalidad del SACMED que permite a un agente en la misma sesión pueda atender contactos INBOUND Y OUTBOUND de voz y datos... En el oficio IESS-USAABE-2015-008-O, de fecha 17 de marzo de 2015, El Administrador de Contrato a esta fecha, indica que "... en la funcionalidad INBOUND del Contact Center podrían ingresar contactos de datos que envían los afiliados para solicitar una cita médica utilizando las aplicaciones de mensajería que disponen los aplicativos de teléfonos inteligentes" y que "... El proveedor RECAPT debe canalizar y gestionar los requerimientos de citas médicas que se envíen por mensajería de datos desde aplicativos de teléfonos inteligentes como por ejemplo Whatsapp." y que para "... Efectos de pago los contactos de datos corresponden a los referidos en la Cláusula Quinta del Contrato... El rubro determinado para este servicio será HORA HOMBRE POSICIÓN: Costo \$4.903... Número de horas que se utilizó para agendamiento de datos por whatsapp... 19779... Estas horas fueron facturadas por el proveedor como parte del rubro Agendamiento de Citas Médicas... El Administrador del contrato si realizó la supervisión del servicio y se identificó las horas del servicio en los Reportes de Revisión mensual (para constancia adjunto un reporte del mes de abril 2015 en el q (sic) se identifica a los usuarios logueados para el agendamiento de citas por whatsapp)..."

Criterio y punto de vista que no modifica el comentario de auditoría en razón de que el Administrador del Contrato, no adjunta documentación que respalde su criterio.

Conclusión

La falta de adecuados procedimientos de control y sin que exista evidencia de reportes, informes técnicos o autorización por parte del Administrador del Contrato o el equipo técnico (Supervisores) ocasionó que el IESS cancele a la empresa RECAPT S.A. 96 976,44 USD, por servicio de agendamiento a través "WhatsApp", no estipulado en el contrato.

Recomendación

Al Director General

[Firma manuscrita]

10. Dispondrá al Subdirector de Control del Seguro de Salud que los administradores de los contratos que previo al pago del servicio prestado por parte del contratista, emitan reportes, informes técnicos, los mismos que cumplirán con todas las formalidades establecidas en el contrato.

César Corrales
Arq. César Corrales Salgado.
Director de Auditoría de Desarrollo
Seccional y Seguridad Social, Encargado

U. W. B. C. A. T. S. E.

Examen especial al proceso precontractual, contractual, ejecución y pagos del contrato IESS-PG-2014-0018-C de agosto de 2014, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015.

SERVIDORES RELACIONADOS		ANEXO 1	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PERIODO DE GESTIÓN	
		DÉSENDE	HASTA
Juan Fernando Cordero Cueva	Presidente del Consejo Directivo	2014-01-01	2014-03-31
Victor Hugo Villacrés Endara	Presidente del Consejo Directivo	2014-04-01	2015-03-23
Richard Gonzalo Espinosa Guzman	Presidente del Consejo Directivo	2015-03-24	2015-12-31
Felipe José Pezo Zuñiga	Vocal del Consejo Directivo en representación del Sector Empleador	2014-01-01	2015-12-31
Jenny Paulina Guerrero Miranda	Vocal del Consejo Directivo en representación del Sector de los Asegurados	2014-01-01	2015-11-12
Luis Antonio Clavijo Romero	Vocal del Consejo Directivo en representación del Sector de los Asegurados	2014-11-13	2015-12-31
Francisco Xavier Vergara Ortiz	Director General	2014-01-01	2014-03-28
Olga Susana Núñez Sánchez	Director General	2014-03-29	2014-04-16
José Antonio Martínez Dobronsky	Director General	2014-04-17	2015-04-06
Andrés Fernando Ponce Steiner	Director General	2015-04-07	2015-05-25
Camilo Torres Rites	Director General	2015-05-26	2015-12-31
Fernando Patricio Rosero Tapia	Presidente de la Comisión Técnica	2014-05-16	2014-07-01
Olga Susana Núñez Sánchez	Vocal de la Comisión Técnica	2014-05-16	2014-07-01
Francisco Raúl Hidalgo Narváez	Vocal de la Comisión Técnica	2014-05-16	2014-06-06
Christian Rubén Molina Caza	Vocal de la Comisión Técnica	2014-06-10	2014-07-01
Francisco Adrián Arias Delgado	Administrador de Contrato	2014-07-24	2015-04-22
Raul Patricio Chamorro Villafuerte	Administrador de Contrato	2015-04-23	2015-12-31
Wilson Fernando Morán Rodríguez	Supervisor Insitu Call Center	2014-10-01	2015-12-31
Erika Alexandra Bolaños Villarreal	Supervisor Insitu Call Center	2014-10-01	2015-12-31
Rubén Estuardo Caza Vasconez	Supervisor Insitu Call Center	2014-10-01	2015-12-31
Edison Eduardo Simbaña Andrade	Contratista	2014-01-01	2015-12-31

DETALLE DE PAGOS DE "INCREMENTO DE HORAS AGENTES O TELEOPERADORES,
SIN PREVIO ESTUDIO DE LA NECESIDAD"

No. de Lote	Año/Meses	Nro Llamadas Atendidas	HORAS LOGUEO			Diferencia Horas Logueo Incrementadas			Diferencia USD		
			AGENDAM.	AMT	HELP DESK	Agendamiento	AMT	HELP DESK	Agendamiento	AMT	HELP DESK
2014											
12899	AGOSTO	1 745 814	77 423	16 050	9 187						
13880	SEPTIEMBRE	2 029 104	87 205	19 148	21 612						
16281	OCTUBRE	1 982 125	91 799	17 606	17 762	4 594			22 524,38		
18401	NOVIEMBRE	1 791 226	92 175	18 016	16 245	376	410		1 843,53	3 960,60	
12	DICIEMBRE	1 294 141	92,465	18 933	17 180	290	917	944	1 421,87	8 858,22	4 427,36
2015											
2754	ENERO	1 642 338	94 068	20 282	16 832						
4342	FEBRERO	1 500 059	93 766	20 439	16 077		157			1 516,62	
6417	MARZO	1 792 678	105 029	22 804	17 729						
10678	ABRIL	1 646 137	105 021	22 340	17 212						
12195	MAYO	1 550 832	105 076	22 425	16 507	55	85		269,67	821,10	
14872	JUNIO	1 628 487	102 140	21 860	16 862						
16885	JULIO	1 811 993	103 296	19 129	17 134						
19233	AGOSTO	1 699 497	99 071	18 957	17 080						
21451	SEPTIEMBRE	1 721 594	98 379	19 106	15 638						
23172	OCTUBRE	1 643 171	98 851	19 255	16 562	472	149	924	2 311,86	1 436,64	4 334,87
25139	NOVIEMBRE	1 549 328	96 580	18 507	17 016			454			2 128,93
147	DICIEMBRE	1 280 852	98,862	18 078	17 619	2 282			11 187,81		
						8 068	1.718	2.322	39 559,12	16.593,18	10.891,16
							TOTAL USD			67.043,46	