

# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

## INFORME DE EXAMEN ESPECIAL

### CAPÍTULO I

#### INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

##### MOTIVO DEL EXAMEN

El examen especial al uso de las transacciones informáticas del Host AIFI, AICI y AIDI para la concesión de prestaciones de cesantía y jubilación en la Dirección Provincial del IESS en Manabí se realizó con cargo a imprevistos del Plan Anual de 2006, según autorización del Subcontralor General del Estado mediante Oficio 010505-DCAI de 1 de marzo de 2006 y en cumplimiento a la Orden de Trabajo 51000000.020.06 de 20 de marzo de 2006 emitida por el Auditor Interno Jefe.

##### OBJETIVOS DEL EXAMEN

- Verificar el uso correcto de las transacciones AIFI, AICI y AIDI para la concesión de las prestaciones de jubilación y cesantía.
- Determinar si la información ingresada mediante la utilización de estas opciones informáticas, tiene la documentación de soporte suficiente, pertinente y legal.
- Evaluar el control interno aplicado al proceso de carga de aportes en el sistema HOST para concesión de prestaciones de jubilación y cesantía.

*des  
Herrera*

## **ALCANCE DEL EXAMEN**

Analizamos el uso de la transacción AIFI en el proceso de ingreso, modificación y eliminación de aportes en la plataforma HOST para la concesión de las prestaciones de jubilación y cesantía en la Dirección Provincial de Manabí por el período comprendido desde el 2 de enero de 2003 hasta el 31 de diciembre de 2004.

## **LIMITACIÓN AL ALCANCE**

Las transacciones AICI Y AIDI no fueron materia de análisis en el presente examen debido a falencias de programación y diseño de procesos en el sistema informático HOST, ausencia de archivos históricos de respaldos (BACK-UPS) en el sistema MICROS de la Dirección Provincial de Manabí y de documentación de sustento de los movimientos realizados por los usuarios de las mismas.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS TRANSACCIONES UTILIZADAS**

**AIFI** Permite el ingreso de los datos que contiene la FICHA INDIVIDUAL DE APORTES que corresponde a los seguros del sector privado, artesanal y especial, incluye ayudas necesarias para corregir, añadir o eliminar datos.

**AICI** Permite asignar los valores cotizados a una cédula o a un nombre (el que corresponde al afiliado) cuando su identificación no es clara o los aportes están bajo una cédula ficticia.

**AIDI** Traslada los datos que constan con un patrono hacia un archivo transitorio cuyo acceso es un número predeterminado equivalente a cédula. Se utiliza cuando hay duda sobre los valores registrados o cuando estos fueron ingresados con errores y se hace necesario corregir sin alterar la cuenta individual. Se pueden rectificar sección, patronal, tipo de seguro y condición del aporte.

## BASE LEGAL

- Constitución Política de la República de Ecuador.
- Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento.
- Ley de Seguridad Social.
- Estatuto Codificado del IESS y sus reformas contenidas en la Resolución C.I.100 de 17 de octubre de 2000.
- Resolución C.D. 015 de 5 de Agosto de 2003 que reformó el texto de la Resolución C.I. 100.
- Reglamento Orgánico Funcional, Resolución C.D. 021 de 13 de octubre de 2003.
- Normas de Control Interno.
- Resolución C.I. 137 de 12 de julio de 2002.- Regulaciones administrativas para la prestación del Seguro General.
- Resolución C.D. 046 de 22 de junio de 2004.- Aumento de pensiones de jubilación a partir del 1 de enero de 2004.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

Hasta octubre 13 de 2003 estuvo vigente la siguiente estructura orgánica siendo las responsabilidades asignadas a las dependencias que intervenían a nivel nacional y regional en los procesos relacionados con la determinación de las rentas jubilares y cesantías, estas:

En el ámbito nacional:

- La Dirección General responsable de la administración general del IESS en el ámbito nacional.
- La Dirección Nacional Administrativa, órgano responsable de la gestión del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, del Fondo Mortuario, y del


Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, con su dependencia de apoyo la Subdirección de Pensiones y Mortuoria. En agosto de 2003 su denominación cambió a Dirección del Sistema de Pensiones.

- Dirección Nacional Económico Financiera responsable de la gestión económica y financiera del IESS a escala nacional.
- Subdirección de Administración de Inversiones y Fondos de Terceros, bajo su cargo la organización y supervisión de los procesos de préstamos prendarios; seguro de desgravamen hipotecario; fondo de reserva y créditos quirografarios; y, fondo del seguro de cesantía.
- La Dirección de Servicios Informáticos responsable de aplicar de manera descentralizada el sistema de servicios informáticos. A partir de octubre de 2003 cambió su denominación a Dirección de Desarrollo Institucional que tiene a su cargo el desarrollo e implementación de los programas informáticos en la plataforma de Internet con su dependencia de apoyo la Subdirección de Servicios Informáticos que tiene a cargo los equipos y la información del HOST.

En el ámbito regional:

Para los fines de desconcentración geográfica la Regional 6 del IESS, con sede en la ciudad de Portoviejo, tenía ámbito administrativo sobre la provincia de Manabí, con el siguiente apoyo:

- La Subdirección de Servicios al Asegurado que tuvo a su cargo Fondos de Terceros, encargado de los subprocesos de cesantía y de crédito.
- La Subdirección Administrativa con su dependencia de apoyo el Departamento de Pensiones y Mortuoria responsable de la calificación del



derecho, cálculo y liquidación de las prestaciones (invalidez, vejez, viudez, orfandad, auxilio de funerales, fondo mortuario).

En el Reglamento Orgánico Funcional del Instituto se estructuraron las Direcciones Provinciales, por lo que a la Dirección Provincial de Manabí por su nivel de complejidad, se le asignó el nivel 3 con sus dependencias de soporte:

- La Subdirección de Servicios al Asegurado con los Departamentos de (a) Afiliación y Control Patronal; y, (b) Fondos de Terceros, este último encargado de la calificación del derecho a la prestación del Seguro de Cesantía y la liquidación del beneficio correspondiente.
- Departamento Provincial del Sistema de Pensiones que depende funcionalmente de la Dirección del Sistema de Pensiones y tiene como responsabilidades la administración de los procesos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte y del Subsidio para Funerales, el cumplimiento de las normas y los procedimientos para la calificación del derecho, el cálculo y liquidación de las prestaciones.

## **OBJETIVOS DE LA ENTIDAD**

La Dirección Provincial del IESS de Manabí, tiene como misión principal la aplicación de las estrategias de aseguramiento obligatorio, la recaudación oportuna de las aportaciones de los empleadores y asegurados, la calificación del derecho a las prestaciones de los afiliados comprendidos en la circunscripción geográfica de su competencia.

## **MONTO DE RECURSOS EXAMINADOS**

Desde enero de 2003 hasta diciembre de 2004 en la Dirección Provincial de Manabí se concedieron cesantías y jubilaciones conforme al siguiente desglose:

*Asis  
A...*

AÑOS	CESANTÍAS		JUBILACIONES	
	NUMERO	VALOR US\$	NUMERO	VALOR US\$
2003	623	365,892.43	387	429,397.55
2004	601	727,347.36	525	686,156.56
<b>TOTAL</b>	1.224	1,093,239.79	912	1,115,554.11

Examinamos una muestra de 35.400 movimientos de aportes con sueldos por un valor de US \$ 332.825,20 efectuados con la transacción AIFI en las cuentas individuales de afiliados a los que se les concedieron prestaciones de cesantía y jubilación, desglosados así:

PRESTACIÓN	No. MOVIMIENTOS	VALOR US \$
CESANTÍA	30.491	301.334,73
JUBILACIÓN	4.909	31.490,47
<b>TOTAL</b>	<b>35.400</b>	<b>332.825,20</b>

#### FUNCIONARIOS PRINCIPALES

*Siete*  
Ver Anexo No. 1

## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DEL EXAMEN

#### I.- CONTROL INTERNO

##### REDISEÑO DE ACTIVIDADES CONFORME A NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL PROPENDE A MEJORAR PROCESOS

En la Dirección Provincial de Manabí, durante el período examinado, para emitir los informes de: afiliación; tiempo de servicios (inicial y definitivo) y de crédito, requeridos para el trámite de concesión de las prestaciones de cesantía y jubilación, participaron los siguientes departamentos: Afiliación y Control Patronal, Fondos de Terceros y Provincial del Sistema de Pensiones.

En lo que respecta a los informes de afiliación y de crédito estos fueron elaborados por servidores que integraban los equipos de concesión de cesantía y jubilación en los departamentos de Fondos de Terceros y Provincial del Sistema de Pensiones respectivamente.

En cuanto al informe de tiempo de servicios, su elaboración fue compartida, es así que en los Departamentos de Fondos de Terceros y Provincial del Sistema de Pensiones, el servidor responsable de emitir el indicado informe y con autorización para uso de transacción AIFI, imprimía un reporte preliminar (AITS) el que al ser depurado y detectar períodos faltantes de aportes, derivaba el trámite al área de Afiliación y Control Patronal o a las Agencias, según el caso, en donde se procedía a modificar e ingresar enviando nuevamente al departamento de origen para elaborar el informe definitivo (AIT4) legalizado con firma y sello.

La Resolución C.D. 021 en el Art. 24 "Responsabilidades del Subproceso de Afiliación y Control Patronal", numeral 7, establece como su responsabilidad: *"La entrega a las Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones o de*

*Riesgos del Trabajo, del informe actualizado y verificado de la Historia Laboral del afiliado requerido para la concesión de prestaciones económicas del seguro de invalidez, vejez y muerte o del seguro de Riesgos del Trabajo” y en el Art. 25 “Responsabilidades del Subproceso de Fondos de Terceros” numeral 7 determina que: “La información al afiliado sobre las condiciones generales para la concesión de préstamos quirografarios e hipotecarios, su capacidad de endeudamiento; y, el saldo de la cuenta corriente del préstamo vigente” es responsabilidad de esta unidad.*

La no aplicación de las disposiciones mencionadas originó que la responsabilidad, en cuanto a la emisión de los informes de afiliación y crédito, se atribuya a servidores pertenecientes a unidades administrativas a las que por disposiciones reglamentarias no correspondía realizar tal acción. En lo referente al informe de tiempo de servicios, el accionar de compartir su elaboración trajo inmerso que la responsabilidad igualmente se comparta entre los servidores intervinientes. Esto se debió a que no se establecieron oportunamente procedimientos administrativos y mecanismos de control apropiados a fin de asegurar que la implantación de los procesos conforme a la Resolución C.D. 021 se cumpla oportunamente, lo que afectó el inicio y desarrollo de estas actividades en las unidades administrativas que debían asumirlas.

La ex - Subdirectora de Servicios al Asegurado, en oficio 13201300.0368.SSI de 11 de mayo de 2006 al respecto manifestó sucintamente: *“Un servidor del Departamento de Afiliación y Control Patronal obtenía los certificados de tiempos de servicios para todo tipo de trámite, jamás se dio disposición al contrario,... sin embargo desde hace mucho tiempo funcionarias del departamento de pensiones tienen claves para obtener este informe y pueden ingresar aportes con la transacción AIFI para obtener el informe depurado por tal razón estimo que estaban en la posibilidad de atender a los afiliados en la obtención de este documento, pero por disposición de directivos de su área, más no por incumplimiento por parte del área a quien corresponde esta responsabilidad”.*



La Subdirectora de Servicios al Asegurado en oficio 13101300.0375.06.SSA de 25 de abril del 2006 indicó: *“El Departamento de Afiliación y Control Patronal si está cumpliendo con la responsabilidad entregando la historia laboral con los tiempos de servicios....la situación que tanto en el Departamento de Fondos de Terceros y Provincial del Sistema de Pensiones existe personal capacitado y con autorización del manejo de las transacciones AIFI, AICI Y AIDI, se debe a la intención de agilizar la entrega de prestaciones ya que el departamento de Afiliación y Control Patronal hay un solo funcionario que cumple con las mismas....por otra parte en los departamentos del Sistema Provincial de Pensiones y Fondos de Terceros cuando se detectan faltantes en las aportaciones los derivan al área de Afiliación...se presentó al Director Provincial un análisis sobre la situación existente y proponía cambio administrativo para la servidora del Departamento del Sistema Provincial de Pensiones que cuenta con las características indicadas anteriormente”*.

El Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones en comunicación 22011300-549-06 de 24 de abril de 2006 manifestó: *“Por varios ocasiones he realizado reuniones conjuntas con la Subdirectora de Servicios al Asegurado para tomar acciones en base a la Resolución C.D. 021, sugiriéndome la funcionaria de la referencia que dos servidoras pasen a formar parte del Departamento de Afiliación y Control Patronal, recibiendo de mi persona la negativa, por cuanto estamos en proceso de descentralización en lo referente al Seguro de Muerte para lo cual necesitamos dicho recurso humano”*.

#### ACCIÓN TOMADA POR LA ADMINISTRACIÓN

El Director Provincial de Manabí dispuso la reasignación de funciones del personal de las dependencias involucradas, dejando establecido por departamentos el nombre del servidor, la función a cumplir y responsables del control del uso de las transacciones AIFI, AICI Y AIDI, comunicando del particular a los responsables de las unidades involucradas a fin de que éstos

*Aty*  
*Aty*

trasladen a los servidores inmersos en estos trámites; sin embargo, al cierre de nuestras labores de campo, no se habían ejecutado en su totalidad las acciones dispuestas.

## CONCLUSIÓN

Las unidades administrativas inmersas en el proceso de concesión de cesantía y jubilación no han asumido la ejecución de sus tareas típicas establecidas como de su responsabilidad por el Reglamento Orgánico Funcional.

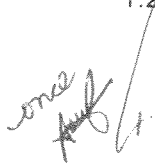
## RECOMENDACIONES

### AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ

1. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado que, en coordinación con los Jefes de los Departamentos de Afiliación y Control Patronal y Fondos de Terceros; y, Responsable de la Unidad de Recursos Humanos, realicen lo siguiente:

1.1 Definir los nuevos procesos que son de responsabilidad de los Departamentos de Afiliación y Control Patronal y Fondos de Terceros, conforme a la normativa vigente, formulando los indicadores de gestión que permitan valorar primordialmente: cumplimiento de actividades, utilización de recursos humanos y grado de eficiencia;

1.2 Realizar un análisis de las cargas de trabajo del personal de estas dependencias a fin de establecer las reales necesidades del número de servidores por cada unidad administrativa o sistema; y,



- 1.3 En base a este estudio definir las características ocupacionales y la estructura del puesto.
2. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado que, de ser necesarios recursos humanos adicionales, presente para su conocimiento y aprobación un proyecto de cambios administrativos y presupuestarios requeridos para el cumplimiento de las responsabilidades orgánicas, debiendo la máxima autoridad tomar las acciones administrativas necesarias para su consecución.
3. Dispondrá a los Jefes de los Departamentos de Afiliación y Control Patronal y Fondos de Terceros que, conforme a la nueva reasignación de funciones, realicen lo siguiente:
  - 3.1 Establecer las competencias y responsabilidades de cada servidor trasladándolas por escrito;
  - 3.2 Efectuar supervisión permanente durante la ejecución de las actividades del personal a su cargo con el objeto de asegurar su cumplimiento eficiente; y,
  - 3.3 Realizar reuniones de trabajo mensuales, para conocer el desarrollo de los procesos, analizar los resultados y adoptar las medidas correctivas. De esta labor presentarán reporte a la Subdirectora de Servicios al Asegurado.

**MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, DE FUNCIONES Y CAPACITACIÓN  
OPORTUNA FACILITAN EJECUCIÓN EFICAZ DE ACTIVIDADES**

Los departamentos de Fondos de Terceros y Provincial del Sistema de Pensiones responsables de la concesión de cesantía y jubilación no

cuentan con un Manual de Procedimientos que definan el orden lógico de las operaciones que son de su competencia y responsabilidad.

A los servidores de estas áreas, no se les ha otorgado el entrenamiento previo a fin de que obtengan el conocimiento requerido que les permita acometer satisfactoriamente los nuevos procesos institucionales, desconocen sus deberes y responsabilidades a cumplir con precisión, las instrucciones les han sido proporcionadas verbalmente por parte de quienes en su momento han ejercido jefaturas o de ex – compañeros. No existió capacitación adecuada en el manejo de las aplicaciones informáticas materia del presente análisis; la proporcionada ha sido mínima; y, generalmente se guían por indicaciones que vía telefónicas proporcionan servidores del nivel nacional.

La Resolución C.D. 021 en su Art. 3 “Principios de Organización” numeral 7 “Rendición de Cuentas” establece que: *“Los directivos, funcionarios, servidores y trabajadores del IESS... deberán responder por la calidad, cantidad y oportunidad de los productos y servicios a su cargo”*. El numeral 11 “Tecnificación del servicio” determina que: *“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como entidad especializada en aseguramiento, garantiza la tecnificación de sus servidores mediante la implementación de adecuados procesos de selección, capacitación, evaluación y promoción”*.

La Resolución C.D. 023 en su Anexo 3 establece las Responsabilidades Comunes para los puestos de Subdirección y Jefatura Departamental, entre ellas, *“La evaluación del desempeño del personal y de la aplicación de los procesos a su cargo, de acuerdo con los indicadores vigentes”*.

No contar con herramientas administrativas importantes como son los manuales de procedimientos y funciones obviando los beneficios potenciales que se obtendrían al elaborar los instrumentos mencionados, así como la falta de implementación de adecuados procesos de capacitación, no permiten a los responsables de las dependencias administrativas ejercer satisfactoriamente su gestión administrativa y de control de las actividades

como del personal. En tanto que en el nivel operativo tiene su afectación debido a que no se les posibilita la ejecución correcta, eficaz, eficiente y oportuna de su trabajo, situaciones por las que a posterior deben responder. Todo este contexto, no permite la consecución de uno de los objetivos institucionales que es el de suministrar con oportunidad, productos y servicios de calidad.

El Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones en oficio 22011300-644-06 de mayo 10 de 2006, sobre el tema manifestó en resumen: *"No se ha trabajado en base a un Manual de Procedimientos, ya que el trabajo encomendado a cada uno de los funcionarios está delineado de conformidad al requerimiento del usuario". "A cada funcionario se le ha asignado las labores a cumplir"*.

La Jefe del Departamento de Fondos de Terceros en comunicación 13121300-0571-2006 mayo 8 de 2006 indicó que: *"Con la implementación de la nueva plataforma informática Historia Laboral por Internet, de acuerdo a las necesidades se van determinando responsabilidades"*.

Los documentos presentados por el Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, no recogen detalle global de funciones acordes al proceso, en el caso de los presentados por la responsable del Departamento de Fondos de Terceros contienen detalle de actividades específicas a implantarse por vigencia de resoluciones, lo que no constituye manuales de funciones ni de procedimientos.

#### **OPINIÓN DE LOS AUDITADOS**

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados, el Director del Sistema de Pensiones en oficio 22000000-590 de mayo 24 de 2007, expresa en síntesis lo siguiente: *"La Dirección de Desarrollo Institucional y la Subdirección de Recursos Humanos dentro del Proyecto Procesos deberían proceder en forma oportuna a efectuar el levantamiento de procesos que se*

*catolice*  
*AD*

*llevan a cabo en las dependencias del Sistema de Pensiones.....". "La Subdirección de Recursos Humanos deberá elaborar los Manuales de Funciones....". "La capacitación de los funcionarios del Sistema de Pensiones, en cuanto al uso de los aplicativos informáticos, se la efectúa en base a un Plan Operativo y de acuerdo a las necesidades de cada dependencia a nivel nacional".*

#### **CRITERIO DE AUDITORÍA**

La versión del Director del Sistema de Pensiones, no justifica ni cambia el criterio del equipo de auditoría sobre los hechos revelados.

#### **CONCLUSIÓN**

Las unidades administrativas inmersas en los procesos de concesión de cesantías y jubilación, y sus servidores no cuentan con Manuales de Procedimientos y Funciones. Además no se ha implementado adecuados procesos de capacitación al personal.

#### **RECOMENDACIÓN**

##### **AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ Y DIRECTOR DEL SISTEMA DE PENSIONES**

4. Dispondrán a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y al Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones respectivamente que, en coordinación con los Jefes de las dependencias directamente subordinadas, procedan a:

4.1 Elaborar un Manual de Procedimientos aplicables a los procesos de concesión de cesantía y jubilación ejecutados por la Dirección

*Quince*  
*[Firma]*

Provincial, optimizando los recursos disponibles y los trámites internos, documento que contendrá principalmente lo siguiente:

- Unidades administrativas involucradas;
- Actividades a ser ejecutadas por cada área;
- Medios a utilizarse para ejecutar cada actividad;
- Controles a realizar;
- Cuantificación de tiempo a utilizar;
- Funcionarios responsables.

4.2 Analizar las operaciones ejecutadas por el personal que tiene relación directa con los trámites de concesión de cesantías y jubilación y elaborar un Manual de Funciones que contendrá primordialmente lo siguiente:

- deberes, grado de autoridad y responsabilidad de cada servidor, precautelando que exista independencia y separación de funciones incompatibles;
- Determinación de los canales de comunicación y líneas de autoridad;

4.3 Aplicar sistemas de seguimiento para verificar si se cumplen las disposiciones, en base de lo cual tomarán las medidas correctivas que exijan las circunstancias; y,

4.4 Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección Provincial, la implementación de programas permanentes de capacitación para los servidores en función de sus áreas de especialización y del cargo que desempeñan.

*Chicosis*  
*[Signature]*

## CONTROLAR ACCESO A LOS SISTEMAS Y MODIFICACIÓN DE DATOS PRESERVA INTEGRIDAD DE INFORMACIÓN

El proceso de asignación de usuarios y terminales contenido en el Manual de Operación del HOST, Sistema de Aportes, señala que el usuario a través de su jefe inmediato superior solicita por escrito que le asigne y registre el acceso al sistema informático del HOST, paralelamente puede solicitar el registro y autorización del uso de terminales, lo que se aplicó en la Dirección Provincial de Manabí.

De conformidad con listado emitido por la Subdirección de Servicios Informáticos, cortado a 20 de abril de 2006, se ha otorgado autorización especial (transacción AIAO del SIAP) para operar los archivos magnéticos de la cuenta individual de aportes, utilizando las transacciones AIFI, AICI Y AIDI a servidores de las unidades administrativas encargadas de la concesión de cesantías y jubilación, conforme el siguiente detalle:

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	TRANSACCIONES		
	AIFI	AICI	AIDI
PROVINCIAL DEL SISTEMA DE PENSIONES	2	5	2
FONDOS DE TERCEROS	3	3	3
AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL	1	1	1
AGENCIAS	4	5	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>9</b>

En la transacción AIFI, dos servidores pertenecientes al Departamento de Fondos de Terceros tienen autorización para utilizar nivel 7 (máximo nivel) sin requerir de la misma, debido a que realizan funciones de levantamiento de crédito hipotecario, concesión de fondos de reserva en la plataforma Internet, entre otras. Así mismo, una servidora de la Agencia de Chone está autorizada para utilizar AIFI nivel 7, diferente al resto de servidores de las agencias que tienen autorización de AIFI nivel 5, lo que fue otorgado cuando se descentralizó el uso de esta transacción.

*Director  
Audi*



En lo referente a la transacción AICI, determinamos que dos servidores del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones tienen autorización de AICI nivel 1, siendo sus funciones de liquidadores de jubilación por lo que no la requieren; dos servidores del Departamento de Fondos de Terceros están autorizados con AICI nivel 2 sin necesitarla por igual razón expuesta en la transacción AIFI; y, 2 servidores de Agencias tienen autorización de AICI nivel 2 y no precisan de la misma debido a que realizan funciones en las áreas de presupuesto, contabilidad y trabajo social.

En lo que respecta a la transacción AIDI, dos servidores del departamento de Fondos de Terceros están autorizados para usar AIDI nivel 2 (máximo nivel) pese a que no la necesitan por el trabajo que realizan.

La Subdirección de Servicios Informáticos, igualmente proporcionó listado de los usuarios autorizados en el Sistema HOST para efectuar CONSULTAS con las transacciones AIFI, AICI Y AIDI, en las diferentes dependencias de la Dirección Provincial de Manabí. De su revisión observamos autorizaciones otorgadas a servidores que realizan funciones de secretaría, de control de recursos humanos, por lo que no requieren tal autorización.

La NCI. 400-04 Acceso a los Sistemas y Modificación de la Información, establece sucintamente que: *"Los jefes de las unidades administrativas en coordinación con el jefe de la Unidad de Procesamiento Automático de Datos, establecerán las medidas que permitan acceder y modificar los datos e información contenidos en los sistemas computarizados solo a personal autorizado"*.

La Resolución C.D. 021 en su Art. 88 "Responsabilidades de la Subdirección de Servicios Informáticos" numeral 2 establece como de su responsabilidad: *"La gestión de los procesos informáticos, a escala nacional, con sujeción a los manuales de operación aprobados"*.

*Decisión  
Rafael*

La Resolución C.D. 023 en su Anexo 3 bajo el título de Responsabilidades Comunes para los puestos de Subdirección y Jefaturas Departamentales establece como una de ellas: *“La supervisión del cumplimiento y aplicación permanente de los sistemas de control previo de los procesos, procedimientos y métodos establecidos para el área”*.

La ausencia de actividades de control ejercidas mediante políticas y procedimientos definidos, no permitió a los responsables de los procesos (Administrador del sistema, Supervisores y Jefes Departamentales) vigilar el acceso y uso correcto de los sistemas informáticos. En las áreas examinadas, no se efectuó análisis previo sobre la pertinencia de solicitar autorizaciones de acceso al sistema para el uso de las transacciones informáticas materia de análisis y posteriormente solicitar con oportunidad eliminaciones o cambios de dichas autorizaciones cuando las circunstancias así lo requerían. Tiene su efecto directo en el uso apropiado de las transacciones informáticas, especialmente aquellas que permiten operar información de archivos de la cuenta individual de aportes de los afiliados.

El Subdirector de Servicios Informáticos, en oficios 2006-0285 de abril 27 de 2006 y 631000000-0407 de julio 3 de 2006 sobre el otorgamiento de autorizaciones y las medidas que permitan acceder a la información sólo a personal autorizado manifestó en resumen: *“El otorgamiento de las autorizaciones se las efectúa en base al pedido por escrito de los jefes inmediatos o de los Directores Provinciales, además cuando son de uso delicado se llama a la persona que firma el pedido para definir funciones y responsabilidades del funcionario usuario a quien se le va a autorizar, la persona que autoriza a los supervisores evalúa si se debe poner la transacción previa la consulta con el informático responsable del sistema, si amerita que tenga o no una transacción, sino sólo a manera de consulta”*.

Los controles diseñados por la Subdirección de Servicios Informáticos se circunscriben a la fase inicial del proceso, no se controla los cambios que se producen y que ameritan desautorizaciones.

*Edicamune  
A. B.*

## **CONCLUSIÓN**

No se han diseñado procedimientos de controles consistentes de acceso físico y lógico al sistema informático HOST, los aplicados son insuficientes.

## **RECOMENDACIONES**

### **AL DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL IESS**

5. Dispondrá al Subdirector de Servicios Informáticos que, en coordinación con la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, establezcan e implanten medidas de control de acceso a los sistemas informáticos de la jurisdicción, entre ellas las siguientes:

- Claves de acceso;
- Rangos limitados de actividades (menús restringidos);
- Perfiles de acceso, de acuerdo a las funciones y jerarquía de los usuarios; y
- Una bitácora de operación de los sistemas llevada en forma manual o computarizada, la misma que consistirá en al menos un registro de utilización de cada uno de los sistemas por cada uno de los usuarios.

### **AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ Y DIRECTOR DEL SISTEMA DE PENSIONES DEL IESS**

6. Dispondrán a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones - Manabí respectivamente, soliciten a la Subdirección de Servicios Informáticos el



listado actualizado de los servidores de sus dependencias directamente subordinadas, que consten autorizados para el uso de las transacciones AIFI, AICI Y AIDI, tanto con la autorización especial del AIAO como para consulta, basados en éste, solicitarán por escrito: asignar, eliminar o cambiar según el caso las autorizaciones conforme las siguientes instrucciones:

- 6.1 En el Departamento de Afiliación y Control Patronal se designarán a dos servidores a quienes se les solicitará autorización especial (AIAO) para utilizar las transacciones: AIFI nivel 7; AIDI nivel 2 y AICI nivel 2. A estos servidores se les asignará como función principal elaborar el informe depurado y actualizado de la cuenta individual de aportes del afiliado para los procesos de cesantía y jubilación. El resto del personal de este departamento tendrá autorización sólo para CONSULTA;
- 6.2 En el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, se solicitará autorización de uso de las transacciones AIFI, AICI Y AIDI, sólo para CONSULTA y previo análisis de su necesidad acorde con las funciones que ejecutan;
- 6.3 En el Departamento de Fondos de Terceros, se solicitará autorización de uso de las transacciones AIFI, AICI Y AIDI, sólo para CONSULTA y previo análisis de su requerimiento conforme a las funciones que ejecutan;
- 6.4 En las Agencias de: Manta, Bahía, Chone y Jipijapa, se designará un servidor al que se le solicitará autorización especial (AIAO) para utilizar las transacciones: AIFI nivel 5; AIDI nivel 2 y AICI nivel 2, asignándole como función principal entregar el informe depurado de la cuenta individual de aportes; de requerir efectuar ingresos de aportes posterior al año 2001, se remitirá al Departamento de

*Verónica J. Jarama*  


Afiliación y Control Patronal para el efecto. El resto del personal tendrá autorización sólo para CONSULTA y previo análisis de su requerimiento conforme a las funciones que realizan;

- 6.5 El personal que no pertenezca a las unidades administrativas mencionadas y que consten con autorizaciones de uso de las transacciones AIFI, AICI Y AIDI, de CONSULTA o especial en el AIAO, se solicitará la desautorización respectiva.

#### **CONTROLES PERIÓDICOS AL USO DE TRANSACCIONES INFORMÁTICAS DEL SISTEMA HOST PROPENDE A SU UTILIZACIÓN CORRECTA Y EFICIENTE**

La Unidad de Auditoría Interna en el examen especial "Al proceso y a la aplicación del reglamento para la concesión de las cesantías, conforme lo dispuesto en las resoluciones C.I. 82 y 84, a nivel nacional", sobre el uso de la transacción AIFI, mediante oficio 1000103.0920 de octubre 31 de 2001 recomendó al Director General disponga al Director de Servicios Informáticos que se incluya en el sistema integrados de aportes una sentencia que permita controlar el ingreso de datos de aportes solo hasta el 31 de diciembre de 2000, decidiendo la administración eliminar la transacción AIFI a partir de diciembre 1 del 2001.

Posteriormente, mediante oficio 1000103.017 de enero 3 de 2002 el Ex Auditor Interno Jefe (e) se dirige al Director Regional 6 de entonces, manifestando: que *"determinen el o la responsable del control de la transacción AIFI, la cual será utilizada en casos de excepción"*. En enero 11 de 2002 se designó a las Subdirectoras de Servicio al Asegurado y Administrativa como responsables de control de la transacción AIFI en cada uno de los trámites que le corresponde a su área de gestión.

*verónica j. del*  
*Acosta*

Durante el período de examen, se efectuaron por parte de la ex – Subdirectora de Servicios al Asegurado tres supervisiones al proceso de ingresos de aportes a través de la transacción AIFI, a servidores del departamento de Afiliación y Control Patronal, cuyo informe con las novedades encontradas y disposiciones impartidas, se trasladaron al Jefe del mencionado departamento para su cumplimiento. Estas supervisiones fueron realizadas en: octubre 2 de 2003 (oficio 3006202.1461.2003.SSA); octubre 17 de 2003 (oficio 3006202.1530.2003.SSA) y junio 14 de 2004 (oficio 13101300.0499.2004.SSA), su análisis efectuamos en el acápite II del informe.

En el Departamento de Afiliación y Control Patronal, conforme lo manifestado por los ex – Jefes, efectuaron verificaciones esporádicas a la transacción AIFI, sin adjuntar documentos que reflejen resultados de tal accionar.

En el Departamento de Fondos de Terceros, no se realizaron controles al uso de las transacciones, según lo manifestado por la ex y actual Jefe, debido a que no recibieron disposición ni mecanismo para tal efecto.

En el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, el actual jefe, indicó no haber realizado ningún control desde mayo 20 de 2004 a la actualidad, y, la ex - Jefe del Departamento de Pensiones y Mortuoria no ejerció control directo del uso por *“no ser responsabilidad directa, ni por mandato legal ni por delegación expresa”*.

La ex – Subdirectora Administrativa manifestó que efectuó controles a los ingresos con transacción AIFI *“revisando la documentación, anotando en un cuaderno y autorizando con su sello y firma los documentos”*.

En lo referente a las Agencias adscritas a la Dirección Provincial, determinamos que en septiembre de 2004 se autorizó en la Agencia de Manta el uso de la transacción AIFI, en tanto que en el resto, tal acción se dio en marzo de 2005, (fuera del período de alcance del examen).

La NCI. 400-05 Entrada y Salida de Datos establece que: *“Deben diseñarse controles con el propósito de salvaguardar los datos fuentes, las operaciones de proceso y salida de la información, con la finalidad de preservar la integridad de la información procesada por la entidad”.*

La Resolución C.D. 023 en su Anexo 3 bajo el título de Responsabilidades Comunes para los puestos de Subdirección y Jefaturas Departamentales establece como una de ellas: *“La supervisión del cumplimiento y la aplicación permanente de los sistemas de control concurrente de los procesos, procedimientos y métodos establecidos para el área”.*

Los controles ejercidos por los responsables de las áreas, fueron esporádicos, en otros casos incompletos dado que solo se limitó a controlar documentación previa al ingreso, y, en determinadas áreas no se realizó control alguno. La falta de aplicación de monitoreos y supervisión permanente, no permitió asegurar la ejecución correcta y adecuada de las actividades relativas al uso de transacciones informáticas y por ende la toma de acciones correctivas oportunas frente a las novedades encontradas.

El Subdirector de Servicios Informáticos en oficio 63100000.0407 de julio 3 de 2006 manifestó sobre este asunto lo siguiente: *“Los controles implementados para salvaguardar los datos son el de operadores para los procesos en línea (transaccional) y los archivos tienen seguridades que no permiten actualizar los datos sino previa autorización tanto del área usuaria, como de programación de sistemas que están encargados de la custodia de los datos”.*

## CONCLUSIÓN

Se aplicaron controles débiles e insuficientes al personal que tiene autorizaciones para el uso de las transacciones informáticas del sistema HOST.

## RECOMENDACIONES

### AL DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL IESS

7. Dispondrá al Subdirector de Servicios Informáticos remitir, mensualmente, a la Dirección Provincial de Manabí, listados en medios magnéticos de los movimientos de aportes realizados con las transacciones AIFI, AICI Y AIDI registrados en el sistema HOST, de los usuarios autorizados para el efecto. El documento será utilizado por los responsables de las áreas inmersas en los procesos de cesantía y jubilación para fines del control que deben ejercer.

### AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ

8. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, a la Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal y Responsables de Agencias Locales, establecer y aplicar mecanismos y procedimientos de supervisión permanente en la ejecución de las funciones de los servidores autorizados para el uso de las transacciones informáticas AIFI, AICI Y AIDI, para lo cual considerarán lo siguiente:
  - 8.1. La Subdirectora de Servicios al Asegurado efectuará trimestralmente control posterior aleatorio de los movimientos de aportes, en base a los listados mecanizados remitidos por la Subdirección de Servicios Informáticos.
  - 8.2. La Jefe de Afiliación y Control Patronal y los Responsables de las Agencias Locales realizarán: control previo del ingreso de información verificando pertinencia y legalidad de la documentación

*Manabí, 10/05/2011*  
*[Firma]*



de soporte; y, mensualmente, control posterior aleatorio en base a los listados mecanizados remitidos por la Subdirección de Servicios Informáticos.

### **OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN PROCESO DE CORRECCIÓN DE INCONSISTENCIAS DISMINUYE UTILIZACIÓN DE TRANSACCIONES INFORMÁTICAS DEL HOST**

Durante el período de examen con la transacción AIFI se efectuaron 15.738 movimientos de aportes para la concesiones de jubilación y 114.875 movimientos para la concesión de cesantías pese a que en la Dirección Provincial de Manabí se llevaron a cabo procesos tendientes a la depuración de inconsistencias de aportes. Es así que en marzo de 2003 se aprobó un esquema de trabajo para la depuración, unificación y cambios tanto en el sistema MICROS como en el HOST, en Portoviejo y las cinco Agencias adscritas, designando responsables de este trabajo. En abril de 2004 igualmente se conformó un equipo de trabajo para la depuración de errores detectados en los archivos magnéticos del sistema HOST, recomendando que posterior a este trabajo, se transfieran los aportes con "un margen mínimo de errores y de ser posible totalmente depurados". No evidenciamos la presentación de informes que demuestren los resultados obtenidos de la ejecución de tales labores.

En lo que respecta a la depuración de cédulas ficticias, en el año 2003, de un registro total de 5.600 correspondiente a esta regional, se unificaron 2.891 registros y se autorizó a la Dirección de Desarrollo Institucional la migración y eliminación del HOST de 2.891 datos validados de cédulas ficticias hasta el 30 de noviembre de 2003, sobre los registros faltantes no encontramos evidencia de que se haya tomado acción alguna.

Debemos mencionar el caso especial de la Agencia de Manta, en la que no constan aportes en el sistema MICROS por los períodos de Enero a Julio de 1994, Marzo, Octubre y Noviembre de 1997 y de Enero a Julio de 1998,

situación no superada en su totalidad, requiriéndose efectuar ingresos a fin de completar y actualizar la cuenta individual del afiliado.

En lo referente a las inconsistencias resultantes de las transferencias de aportes de lo recaudado en el sistema MICROS y cargado al Sistema HOST vía cinta magnética, determinamos que la Subdirección de Servicios Informáticos remitió a la Dirección Provincial de Manabí, dieciséis (16) listados de inconsistencias correspondiendo: 10 al año 2003 y 6 al año 2004. A partir del año 2005 ésta dependencia dejó de enviar los listados mencionados.

De este total, seis (6) listados correspondían a inconsistencias de Fondos de Reserva y diez (10) a inconsistencias de aportes, los que fueron recibidos por los jefes de los Departamentos de Fondos de Terceros y Afiliación y Control Patronal para su atención.

Las inconsistencias de Fondos de Reserva, fueron depuradas parcialmente *“debido al flujo de trabajo que había en el departamento”* conforme lo manifestado por la Ex – Jefe del Departamento de Fondos de Terceros en oficio 13121300-0641-2006 de mayo 25 de 2006.

De las inconsistencias de aportes, se evidenció la depuración en un 90% de los registros de ocho listados, los dos restantes no fueron reportados sus originales al equipo de auditoría. Sobre el tema los Ex – Jefes del Departamento de Afiliación y Control Patronal manifestaron sucintamente que: con C.C. 1304039512 *“existían pocos registros enviados al transfer desde micros con cédulas ficticias que son de extranjeros que laboran en el Ecuador y que en la base de datos del HOST no se encuentran registrados sin poder determinar el número de cédula entregado por el registro civil”*; con C.C. 1708054588 *“las depuraciones que oportunamente fueron atendidas en algunos casos volvían a reflejarse por cuanto los empleadores mantenían en las planillas los registros errados”*; *“Se constató que cuentas individuales que se depuraron con mucha anterioridad no se encuentran correctamente ya que*

*cuando se depuraron*

casos que se atendieron en el año 2003 o 2004 tienen inconsistencias en el Sistema de Historia Laboral”.

Sobre el tema el Subdirector de Servicios Informáticos en oficios 63100000-0284, 63100000-0315, 63100000-0044 de abril 27, mayo 12 de 2006 y enero 27 del 2007, manifestó en resumen: “...durante el período en referencia se emitieron las inconsistencias y remitidas por Secretaría General a las dependencias pues era necesario que se corrijan los datos en micros para que no se vuelvan a remitir con esos errores...”; “...lo que se debe aclarar es que se ha dejado de enviar estas inconsistencias, debido a que no se ha prestado atención al requerimiento de realizar las correcciones respectivas y estos datos al estar incorrectos no se cargaron en el HOST, por lo que se sigue digitando por medio de la transacción AIFI ...”; “...se dejó de enviar hasta fines del año 2004 ya que solo se conformaban con cuadrar la contabilización y las inconsistencias no las arreglaban...”.

La NCI. 400-06 Transacciones Rechazadas manifiesta que: “La entidad definirá procedimientos para el caso de producirse transacciones rechazadas por efecto del procesamiento de la información; las transacciones que no cumplan con las características para su ingreso al computador, serán incluidas en un archivo de transacciones en suspenso; y, al final de cada proceso, el responsable de la información las revisará para tomar las acciones necesarias para su corrección”.

Las acciones tomadas por la administración para la corrección de las inconsistencias de aportes en los sistemas MICROS Y HOST fueron limitadas, no se las realizaron con oportunidad y de manera eficiente y eficaz, lo que unido a la falta de ingreso de períodos, inexistencia de documentos de soporte y el accionar de la Subdirección de Servicios Informáticos de no remitir los listados de inconsistencias descontinuando el trabajo de depuración, ocasionó que la cuenta individual de aportes del afiliado no refleje el número real y efectivo de imposiciones a determinada fecha y que por lo tanto se continúe generando la necesidad de usar las

*cuando Jack  
Rico*

transacciones informáticas AIFI, AICI Y AIDI, según el caso, a fin de actualizar la información de los archivos del computador central, y otorgar las prestaciones de cesantía y jubilación sobre la base de una cuenta individual depurada.

Esta situación se produce debido a que inicialmente no se han diseñado procedimientos de control que garanticen el ingreso correcto de datos válidos al sistema y posteriormente de producirse transacciones rechazadas tampoco se han definido las acciones necesarias para su corrección ni las medidas que eviten su recurrencia.

### **CONCLUSIÓN**

El proceso de corrección de las inconsistencias en el registro de aportes en los sistemas MICROS Y HOST no se cumplió con oportunidad y eficiencia.

### **RECOMENDACIONES**

#### **AL DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL IESS**

9. Dispondrá al Subdirector de Servicios Informáticos lo siguiente:

9.1. Reiniciar el envío de las inconsistencias de aportes generadas desde enero del 2005, las que se remitirán mediante oficios dirigidos al Director Provincial de Manabí y a los Responsables de cada una de Agencias adscritas;

9.2. Realizar evaluaciones mensuales para identificar las transacciones rechazadas en la transferencia de la información de MICROS A HOST, debiendo remitirlas con oportunidad para la toma de acciones correctivas, por parte de las unidades administrativas.

*revisado por*  
*[Firma]*

## **AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ**

10. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado que, en coordinación con la Jefe del Departamento de Afiliación y Control y Responsables de Agencias Locales, desarrollen un plan de trabajo para efectuar el análisis y depuración de los listados de inconsistencias remitidos por la Subdirección de Servicios Informáticos. Este plan contemplará entre otros aspectos: procedimientos a cumplir, designación de responsables y plazos de ejecución.
  
11. Ordenará a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, supervisar la ejecución de lo establecido en el plan de trabajo a fin de que éste se cumpla con oportunidad y eficiencia, aplicando las sanciones disciplinarias del caso frente a incumplimientos.
  
12. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal y Responsables de Agencias Locales efectuar un análisis estadístico a fin de detectar errores repetitivos de inconsistencias, tomando las medidas necesarias para evitar su recurrencia.

### **DISEÑO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS CONFORME A REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES AYUDA A MEJORAR CONTROLES**

Conforme a reporte proporcionado por la Subdirección de Servicios Informáticos de los movimientos de aportes mediante el uso de la transacción AIVU que registra los movimientos de aportes efectuados por los usuarios autorizados utilizando las transacciones AICI y AIDI, durante el período de examen se efectuaron:

1.264 movimientos aportes transacción AIVU concesión CESANTÍA

698 movimientos aportes transacción AIVU concesión JUBILACIÓN

De la revisión de los mismos, determinamos que en este archivo informático sólo queda registrado en el caso de la transacción AIDI de que cédula de origen a que cédula de destino se movieron los aportes y con AICI de que cédula a que cédula se unificó, sin que conste el detalle del movimiento, esto es que registros fueron los que se unificaron y/o modificaron, en razón de que para obtener ésta información se consulta el archivo AIP14 diseñado para proporcionar información referencial y no para análisis posterior.

En el informe presentado por el Técnico Informático de la Subdirección de Servicios Informáticos en oficio No. JMTG0025 de julio 3 de 2006 sobre el tema indica: *“Con el archivo AIP14 se cruzaron las cédulas de las concesiones de jubilación y cesantía para conseguir los listados de los movimientos de la transacción AIVU, uno total y otro donde se eliminan los registros que tienen igual nombre o cédula”. “Debo aclarar que en los datos del archivo AIP14 solo existen los datos de una manera de compendio en este reporte no existe el detalle como en los que se sacan desde el archivo AIP10”.*

Los registros de “cédulas ficticias” después de ser modificados, unificados o anulados los períodos de aportes no dejan evidencia de la identidad de la persona a quien correspondían, debido a que sólo queda registrada la cédula y al no constar en el registro de afiliación, el nombre queda en blanco.

Además los usuarios de estas transacciones no mantienen un archivo de los documentos de soporte del movimiento realizado, así como tampoco en los expedientes de cesantía y jubilación se deja evidencia de las modificaciones y/o unificaciones que se efectúa; no se baja un informe preliminar (AITS) con

los datos que originalmente constan ingresados en el sistema, las áreas no cuentan con el DUP que les permite imprimir reportes.

En la Dirección Provincial de Manabí, (ex Dirección Regional 6) no se precauteló guardar archivos históricos de respaldos (BACK-UPS) de la información contenida en el Sistema MICROS. Conforme a lo manifestado por el Ex - Administrador de este Sistema en oficio 003-2007 SSA-ALS de enero 19 de 2007 *"...se utilizaban 6 cartuchos de respaldo semanal, lo que nos permitía tener respaldo de un mes y medio atrás pero nunca se creó un archivo histórico en la Dirección Provincial de Manabí y mucho menos en las Agencias del IESS de la provincia, así mismo ocurrió con el centro de cómputo del IESS en Quito, todo por cuestiones de tipo económico y falta de presupuesto..."*.

La NCI. 400-07 Procesamiento y Entrega de Datos determina que: *"se establecerán controles en los sistemas de información para asegurar que los datos procesados y la información obtenida sean completos, estos controles podrán ser manuales o automáticos entre ellos "generar rastros o pistas de auditoría"*.

La NCI. 400-09 Seguridad general en los Centros de Procesamiento de Datos indica que: *"se establecerán mecanismos que protejan y salvaguarden contra pérdidas y fugas de la información entre ellos "obtención periódica de respaldos"*.

La falta de detalle del movimiento realizado en los archivos informáticos, de documentos de soporte y de archivos de respaldo, limitó nuestro trabajo, al no contar con la información y documentación completa para efectos del análisis y determinar el correcto uso de las transacciones informáticas AICI Y AIDI, siendo necesario observar las disposiciones enunciadas.

*Juan Carlos  
Audi*

Esto se produce por cuanto no se han diseñado procedimientos administrativos de control y seguridad de los datos, no se efectúan evaluaciones periódicas a los sistemas en operación para determinar deficiencias y efectuar los ajustes requeridos, lo que tiene su efecto en que la información que guardan los archivos informáticos sea de poca utilidad e insuficiente para la realización de evaluaciones posteriores.

En comunicación 63100000-0407 de julio 3 de 2006 el Subdirector de Servicios Informáticos sobre el tema manifestó: *“Las pruebas y evaluaciones a que ha sido sometido el sistema, el departamento o área usuaria da su visto bueno para que cualquier sistema del HOST, haya sido puesto en uso en producción”. “Rastros o pistas de auditoría generados por el sistema, en aportes y otros sistemas se mantienen los archivos de movimientos donde se registran los datos de las actualizaciones que se realizan a los archivos que es de donde se han tomado los datos para los exámenes especiales que se encuentra realizando la Auditoría Interna. El sistema graba los datos en archivos de movimientos y de allí por medio de programas BATCH se enlistan los movimientos efectuados con las transacciones AIFI, AICI AIDI, que actualicen los archivos en este caso de aportes”.*

## **CONCLUSIÓN**

Los archivos informáticos de movimientos de aportes del Sistema HOST no contienen pistas completas de auditoría. No se guardaron archivos de respaldo de la información del Sistema MICROS.

## **RECOMENDACIONES**

### **AL DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL IESS**

- 13/ Ordenará al Subdirector de Servicios Informáticos disponer a los Técnicos del área encargados de la operación y mantenimiento del sistema HOST, incluir instrucciones a los programas de tal forma que se registre en el

*Armando J. Torres*  
*Arq.*



archivo AIP14 el detalle de los movimientos realizados con las transacciones AICI Y AIDI.

14. Dispondrá al Subdirector de Servicios Informáticos, ordene a los Administradores de los Sistemas MICROS Y HOST a nivel nacional y a los provinciales , mantener archivos históricos de respaldos (BACK- UP) de la información contenida, como medida de protección y salvaguarda y para efectos de controles posteriores, siendo su periodicidad anual o semestral, conforme a requerimientos institucionales.

#### **AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ**

15. Solicitará a la Subdirección de Servicios Informáticos autorización para el uso a nivel de consulta de la transacción AIVU para la Jefa del Departamento de Afiliación y Control Patronal, a fin de que efectúe control mensual de los movimientos de aportes realizados con las transacciones informáticas AICI Y AIDI.
16. Ordenará a la Subdirectora de Servicios al Asegurado disponer a los servidores responsables de emitir el informe de la cuenta individual de aportes para los procesos de cesantía y jubilación, imprimir un reporte preliminar de la misma tal cual consta originalmente en los sistemas informáticos MICROS Y HOST, utilizando para el efecto la transacción AITS y con la opción del PRINT en el caso de los microcomputadores. Este documento de sustento se incorporará a los expedientes de cesantía y jubilación.

#### **APOYO EFICAZ DE SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS COLABORA AL CUMPLIMIENTO ADECUADO DE PROCESOS**

Los niveles de Jefatura y el personal operativo de los departamentos inmersos en la concesión de las prestaciones de cesantía y jubilación, no han contado con los Manuales de Operación, Instructivos, Guías, que definan y



normen el uso de las transacciones informáticas del Sistema HOST, específicamente de aquellas correspondiente al SIAP, documentos elaborados por la Subdirección de Servicios Informáticos con anterioridad, sin embargo no se los ha difundido.

Igualmente no se ha brindado por parte del área informática, capacitación apropiada al personal previo al uso de las transacciones, la proporcionada ha sido mínima y en algunos casos ésta no ha sido suministrada, conforme a información de los servidores.

Existe alta dependencia de los técnicos informáticos de la Subdirección especializados en HOST, por ser los únicos que conocen en detalle el manejo del mismo, no se ha proporcionado capacitación a los responsables del área informática de la Dirección Provincial y Administradores del Sistema, a fin de que se constituyan en un soporte técnico del sistema instalado.

En lo referente a operación de la parte técnica, no hay un enlace informático entre los sistemas relacionados con las liquidaciones de cesantías y jubilación esto es: afiliación, aportes y crédito. Previo a la implementación y puesta en marcha de la nueva plataforma informática de Historia Laboral, no se llevó a cabo un proceso de depuración y conciliación de la información entre las plataformas informáticas del Sistema UNIX (Micros) al Sistema HOST, arrastrándose las inconsistencias en la transferencias de datos de una base a otra, debido a lo cual para emitir el informe de la cuenta individual de aportes del afiliado se debe trabajar en la mayoría de los casos con tres bases de datos de aportes.

El Reglamento Orgánico Funcional en el Art. 88 Responsabilidades de la Subdirección de Servicios Informáticos señala que ésta unidad *“aplicará de manera descentralizada el sistema de servicios informáticos”*; y, en numeral 1 establece como responsabilidad: *“La planificación, programación, organización, gestión, control y evaluación, de la plataforma tecnológica y de los servicios informáticos del Instituto”*.

*Trinidad Jiménez*  
*[Firma]*

La NCI. 400-01 Organización del Área Informática, establece que: “ Cada entidad instaurará los lineamientos que orienten el proceso de organización del área informática, aspecto que implica la definición de actividades a cumplir, las funciones y responsabilidades del personal, al igual que las interrelaciones de los elementos comprendidos en este sector con las áreas operativas de la entidad”.

La falta de un vínculo efectivo entre las unidades responsables de los sistemas informáticos y las dependencias administrativas y usuarios de los mismos, reflejados en un apoyo insuficiente en los aspectos técnicos operativos y de capacitación, como de coordinación limitada en la incorporación de nuevos sistemas, ha provocado duplicidad de esfuerzos de los servidores y no ha facilitado el uso correcto y eficaz de las herramientas informáticas entre ellas las transacciones.

El Subdirector de Servicios Informáticos sobre el asunto mediante oficio 63100000-0281 de abril 26 de 2006, manifestó resumidamente que: *“Siempre que se ha puesto en producción una transacción del HOST, se han elaborado y difundido los manuales administrativos e informáticos acerca del uso de todas y cada una de ellas, se realizaron talleres de capacitación al personal usuario y se entregaron los mencionados manuales...”*. *“...frente a la salida del personal de la institución, el personal capacitado ya no está o se encuentra cumpliendo actualmente otras funciones, es por ello que no se conoce que pasó con dichos manuales”*.

Mediante oficio 51000000.029.EE.TJC de abril 26 de 2006, el equipo de auditoría trasladó al señor Director Provincial los manuales de operación del sistema de aportes, control de operadores, guía de operación, informes de cuenta individual de aportes, remitidos por la Subdirección de Servicios Informáticos a fin de que los ponga a conocimiento para su aplicación correspondiente.

*Antonio J. Pérez*

## **CONCLUSIÓN**

El soporte que la Subdirección de Servicios Informáticos ha proporcionado a los procesos tecnológicos implantados en el Instituto, no ha sido eficaz.

## **RECOMENDACIONES**

### **AL DIRECTOR GENERAL DEL IEES**

17. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional que en el diseño de los nuevos programas informáticos de Historia Laboral para la concesión de cesantías y jubilación se observe la normativa vigente de incorporar en las diferentes fases, la participación de los usuarios y principalmente de la Unidad de Auditoría Interna, específicamente en el asesoramiento para delinear los procedimientos de controles de datos fuentes, de operación y de seguridad, a fin de asegurar la integridad y adecuado uso de la información que produce la institución.

### **AL DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL IEES**

18. Dispondrá al Subdirector de Servicios Informáticos desarrollar y aplicar un plan de capacitación a nivel nacional para el personal de las unidades administrativas que tengan asignados operación de transacciones del Sistema HOST y sobre los programas informáticos de Historia Laboral principalmente los relacionados con cesantías y jubilación.
19. Observará que previo a la migración de información de aportes, de una plataforma informática a otra, se realice un análisis y depuración de inconsistencias, lo que evitará su recurrencia y por ende optimizará el tiempo de ejecución de los trámites de las prestaciones.

*Trinidad J. Prieto*  
*[Firma]*

## AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ

20. Trasladará los manuales remitidos con oficio 51000000.029.EE.TJC de 26 de abril de 2006 a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, disponiéndoles:

20.1. Remitir a las unidades adscritas a su área, los mencionados documentos, instruyendo a los responsables de las mismas y sus servidores observar y cumplir con lo que les compete en su nivel;

20.2. Controlar periódicamente la aplicación correcta y cumplimiento de las instrucciones contenidas en los manuales. (R.P.P.)

## LEVANTAMIENTO DE CARGAS DE TRABAJO COADYUVA A ADMINISTRAR CORRECTAMENTE LOS RECURSOS HUMANOS

La Unidad de Recursos Humanos de la Dirección Provincial de Manabí efectuó un levantamiento de carga laboral al personal que trabaja en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, cuyos resultados se trasladaron a conocimiento de la Subdirectora de Recursos Humanos, con oficio 13201300.0320.2006.GTRH de mayo 8 de 2006.

El estudio comprendió el establecimiento del porcentaje de productividad individual y por grupos de trabajo, detalle de las causas que impiden que el personal alcance el margen de efectividad en el desarrollo de sus actividades y sugerencias acordes a la situación detectada, entre ellas una propuesta de cambio de funciones a determinados servidores. Hasta el cierre de nuestras labores de campo no evidenciamos que se haya tomado acción administrativa alguna por parte de la Subdirección de Recursos Humanos, en conocimiento de los resultados del mencionado estudio.

La NCI. 300-05 "Rotación, evaluación e incentivos" establece entre otros aspectos que: *"La evaluación del personal es un proceso técnico que consiste en determinar si el servidor rinde de acuerdo con las exigencias del*

*Antonio Joch*  
*Raf*

cargo que ocupa en la entidad. La Dirección de Recursos Humanos formulará políticas y procedimientos de evaluación del personal y los someterá a la aprobación de la máxima autoridad de la entidad”.

La Resolución No. C.D. 023 señala como responsabilidades comunes para los puestos de jefatura departamental entre otras: *“La aplicación estricta de las normas conducentes a utilizar con economía y eficiencia los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales a cargo del Departamento”*.

Acorde con disposiciones del Reglamento Orgánico Funcional, al Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, le compete la responsabilidad del cálculo y liquidación de la prestación de jubilación.

Debido a que en el área existe un grupo de servidores que cumplían funciones de emitir los informes de crédito, afiliación y cuenta individual de aportes, que no son de su competencia, actualmente han sido asumidas por las áreas pertinentes, existiría utilización ineficiente de los recursos humanos.

#### **OPINIÓN DE LOS AUDITADOS**

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados, los siguientes funcionarios manifestaron en resumen: el Director del Sistema de Pensiones en comunicación 22000000.590 de mayo 24 de 2007: *“Al funcionario de Pensiones, encargado de emitir los informes de la cuenta individual de aportes, se le va asignar nuevas funciones....”*. *“A través de la Dirección General, se debe conseguir la autorización para la contratación de un nuevo recurso para el Departamento de Afiliación y Control Patronal...”*. El Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de Manabí en oficio 22011300.1092 de junio 7 de 2007: *“....en nuestra Unidad de Pensiones se venía violando la Resolución 021, esto no se lo hacía con el ánimo de perjudicar a la Institución...el departamento de afiliación no desea tomar con responsabilidad el trabajo que le compete....el personal de pensiones estaba*

*Arrieta y mune*  
*[Firma]*

*programado, debido a que la señora ... y ... pasarían, una a liquidar montepío y la otra a liquidar jubilación". "...solo se llegó a un acuerdo con el Director de Pensiones, de que la señora ... de su misma área colabore con el departamento de la referencia por medio tiempo, hasta que Afiliación y Control Patronal capacite a su personal".*

## **CRITERIO DE AUDITORÍA**

Los comentarios del Director del Sistema de Pensiones y del Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de Manabí, no aportan con nuevos elementos y no justifican ni cambian el criterio del equipo de auditoría.

## **CONCLUSIÓN**

Se requiere redistribuir funciones del personal del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones acorde con los procesos que por disposiciones legales les compete ejecutar.

## **RECOMENDACIONES**

### **AL DIRECTOR GENERAL DEL IESS**

21. Dispondrá a la Subdirectora de Recursos Humanos analizar y realizar los ajustes y modificaciones pertinentes al Levantamiento de Cargas Laborales realizados en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones presentado con oficio 13201300.0313.2006 GTRH de mayo 8 de 2006, proceso en el que se incorporará al responsable del área, considerando para el efecto lo siguiente:

21.1. Redistribuir funciones acordes con los procesos y actividades relativas a la gestión del área;

*cuarenta*  
*[Handwritten signature]*

- 21.2. Considerar el traslado presupuestario al Departamento de Afiliación y Control Patronal del servidor encargado de emitir el informe de la cuenta individual de aportes, observando la normativa que regula tal acción;
- 21.3. Trasladar a la Dirección General el informe en el plazo de 20 días laborables, a fin de que se tomen las acciones administrativas y legales pertinentes.

## **II.- RESULTADOS ANÁLISIS DE MUESTRA**

### **PROCESO CESANTÍA**

#### **UTILIZACIÓN INAPROPIADA DE TRANSACCIÓN AIFI EN LIQUIDACIÓN DE PRESTACIÓN DE CESANTÍA**

El equipo de trabajo del Departamento de Fondos de Terceros, previo a liquidar el seguro de cesantía debe analizar, ingresar, modificar, unificar, depurar las imposiciones y tiempos de servicios tanto en los sistemas MICROS Y HOST, utilizando para el efecto según el caso las transacciones AIFI, AICI Y AIDI.

De conformidad con la información proporcionada por la Subdirección de Servicios Informáticos durante los años 2003 y 2004 para efecto de concesión de la prestación de cesantía, se efectuaron 114.875 movimientos de aportes utilizando la transacción AIFI, en la cuenta individual de aportes de 974 afiliados, los que fueron operados con la clave de acceso conferida a varios usuarios autorizados en el AIAO, del Departamento de Fondos de Terceros.

*cuanto a...*  
*[Handwritten signature]*



Del total mencionado, se procedió al análisis de 30.491 movimientos equivalente al 27% del total general y que representan a 30 afiliados con el mayor número de movimientos de aportes. **(Anexo No. 3)**

De la muestra seleccionada determinamos que se efectuaron en la cuenta individual de cada uno de los afiliados, movimientos de aportes que oscilan entre los 804 (mínimo) a 1.595 (máximo) de movimientos de aportes operados con la transacción AIFI. Estos correspondían a modificaciones de códigos y unificaciones.

Revisada la documentación que reposa en los expedientes de liquidación de cesantía, se determinó que 29 de estas cuentas individuales se depuraron para liquidar el seguro de cesantía de afiliados fallecidos a los cuales previamente se había liquidado la prestación de MONTEPÍO y la restante correspondía a reliquidación de cesantía otorgada con anterioridad.

Solicitamos al Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, los boletines de pago de Montepío constatando que estas liquidaciones se produjeron con anterioridad a la fecha en que se registraron los movimientos de AIFI analizados. Es así que luego de la emisión del boletín de montepío el usuario protegió los aportes fuentes en el sistema HOST con el código 35 MONTEPÍO CONCEDIDO. Posteriormente, al requerir depurar la cuenta individual de aportes previo a liquidar la cesantía solicitada por los beneficiarios, se tuvieron que inicialmente desbloquearse dichos períodos y luego cambiar al código 40 permitiendo así viabilizar la entrega del fondo de cesantía a los familiares de los afiliados, operándose una modificación de códigos con la transacción AIFI, proceso que se realizó por cada período aportado, incluidas las diferencias de sueldos (planillas 1, 2, 3 y 4), aportaciones simultáneas, etc, debido a lo cual evidenciamos que se realizaron hasta 6 movimientos con AIFI, por mes de aportación.

Al respecto, mediante oficios innumerados de julio 18 y 19 de 2006, las servidoras con C.C. 1306023159 y 1305201400 responsables de los

*Escritura  
AIFI*

movimientos efectuados en las cuentas individuales de los afiliados manifestaron en resumen que: *“A los afiliados de la referencia ya se les había otorgado la prestación de MONTEPÍO, previo a solicitar la entrega de la cesantía....se procedía a desbloquear la cuenta que contenía el código 35 que significa MONTEPÍO CONCEDIDO y posterior a esto se descodificaba utilizando el código 99....Posteriormente se codificaba utilizando el código 40 significa CONCEDER CESANTÍA A FALLECIDOS.... por diversas situaciones que se presentaban en cada trámite se hizo necesaria la utilización de un sinnúmero de veces dicha transacción, lo cual originó el volumen de movimientos que se refleja en el sistema informático”.*

La NCI. 110-08 “Actitud hacia el Control Interno” establece que: *“La competencia técnica, la honestidad y el esmero que cada servidor ponga en el cumplimiento de sus funciones, son los factores fundamentales para definir los controles preventivos y de detección que deban ponerse en práctica. Cada uno de los servidores propiciará con su actitud la incorporación de todos los elementos de control interno dentro de las operaciones a su cargo”.*

La NCI. 400-10 “Utilización de los equipos, programas e información institucional” determina que: *“La máxima autoridad de cada entidad pública o por su delegación los directivos y jefes de las unidades administrativas, establecerán procedimientos para asegurar el uso eficiente, eficaz y económico de los equipos, programas de computación e información computarizada, a través de: la capacitación de los funcionarios en la utilización de los equipos y programas”.*

Los servidores del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial de Manabí, a fin de depurar la cuenta individual de aportes del afiliado previo a la liquidación de la cesantía, utilizaron la mencionada transacción informática, para efectuar dentro de una misma cuenta individual hasta un promedio de 1000 movimientos de modificaciones de código, tal cual se evidenció en la muestra analizada, convirtiendo este procedimiento inusual en una práctica común. Esto originó que la transacción AIFI se utilice

inapropiada e ineficiente en este proceso ocasionado por falta de conocimiento dada la escasa capacitación a los usuarios en el manejo de los programas.

Sin embargo, no existió por parte de los servidoras esmero y cuidado al desarrollar su trabajo, al no advertir los errores en que pudieron incurrir al mover en el volumen mencionado una misma cuenta individual, sin procurar a tiempo soluciones óptimas y apropiadas que les permita la ejecución de las actividades que se hayan bajo su responsabilidad con calidad y eficiencia, por lo que las oficinistas del departamento de Fondos de Terceros con C.C. 1306023159 y 1305201400 responsables de los movimientos efectuados en las cuentas individuales de los afiliados inobservaron la NCI. 110-08 "Actitud hacia el Control Interno".


## **CONCLUSIÓN**

Existen errores operativos en la utilización de la transacción AIFI por parte de servidores del Departamento de Fondos de Terceros al depurar la cuenta individual de aporte previo a liquidar la cesantía.

## **RECOMENDACIONES**

### **AL DIRECTOR GENERAL DEL IEES**

22. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional se incluya en los nuevos programas de Historia Laboral las instrucciones, rutinas y demás procesos que contiene el sistema HOST, en lo relacionado al Sistema Integrado de Aportes, en la liquidación de prestaciones otorgadas por la Institución como: cesantía, mortuoria, montepío y jubilaciones varias, etc.

*Escrito y firmado*  


## **AL DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL IESS**

23. Dispondrá al Subdirector de Servicios Informáticos y Analistas Informáticos encargados del mantenimiento del Sistema HOST, analicen las instrucciones e incluyan rutinas informáticas que permitan modificaciones de códigos en volumen, en casos especiales incluyendo los procedimientos administrativos que especifiquen los pasos a seguir en el tratamiento de los mismos.

### **PROCESO DE JUBILACIONES**

#### **SE EFECTUARON INGRESOS ERRADOS CON LA TRANSACCIÓN AIFI EN LIQUIDACIÓN DE PRESTACIÓN DE JUBILACIÓN.**

Para el cálculo y liquidación de la prestación de jubilación se requiere previamente depurar la cuenta individual del afiliado, ingresando, modificando, unificando, según el caso, las aportaciones, utilizando para el efecto las transacciones informáticas AIFI, AICI Y AIDI. Esta labor como ya lo manifestamos, fue compartida entre los Departamentos de Afiliación y Control Patronal y Provincial del Sistema de Pensiones.

De conformidad con la información proporcionada por la Subdirección de Servicios Informáticos durante los años 2003 y 2004 para la concesión de jubilaciones, se efectuaron 15.738 movimientos de aportes utilizando la transacción AIFI, en la cuenta individual de aportes de 643 afiliados, los que fueron operados con la clave de acceso conferida a varios usuarios autorizados en el AIAO, de los Departamentos de Afiliación y Control Patronal y Provincial del Sistema de Pensiones.

Del total mencionado, se procedió al análisis de 4.909 movimientos equivalente al 31% del total general y que corresponden a 30 afiliados con el

*cuando James*  
*[Firma]*

mayor número de movimientos de aportes, a los que se les otorgó prestación de jubilación de vejez. **(Anexo No. 4)**

De la muestra seleccionada determinamos que la transacción AIFI se utilizó para efectuar en la cuenta individual de aportes: ingresos, modificaciones y eliminaciones. Así en 11 se efectuaron sólo modificaciones de códigos (07, 18, 22, 38, 48) y en 19 se realizaron ingresos de aportes en porcentaje mayor que modificaciones, centrando nuestro análisis en estas cuentas.

Del análisis y verificación de los movimientos de ingresos con sus documentos de soporte obtuvimos los siguientes resultados:

Los ingresos fueron justificados con las respectivas planillas de aportes, comprobantes de pago, mecanizados de aportes del sistema MICROS, hoja de ampliación de datos (afiliados de AGENCIAS), documentos que se encontraban unos en poder de los servidores usuarios de las transacciones y otros en los expedientes de jubilación. Evidenciamos que se ingresaron períodos de aportes faltantes en la cuenta individual que no constaban registrados en el sistema MICROS y otros por las inconsistencias en la transferencia de información, es así que períodos que constando con la T de transferidos en el mecanizado de aportes de MICROS no aparecían en el HOST y otros que dada su antigüedad de constar ingresados en MICROS hasta la fecha de depurar la cuenta no se había producido su transferencia al sistema HOST.

En este proceso detectamos que existieron errores en el ingreso de la información contenida en los documentos de soporte, específicamente en los valores de sueldos aportados, que tuvieron su afectación en el cálculo de la renta jubilar, siendo estos casos los siguientes:

**JUBILACIÓN POR VEJEZ de la afiliada con C.C. 1302123649**

De conformidad con la información proporcionada por la Subdirección de

*cuando se  
fue*

Servicios Informáticos, en el año 2003 para efecto de la concesión de la prestación de JUBILACIÓN POR VEJEZ de la afiliada C.C. 1302123649, se efectuaron 117 movimientos de aportes utilizando la transacción AIFI, los que fueron operados por el oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con CC. 1708054588 con la clave de acceso conferida como usuario autorizado en el AIAO.

De la verificación de la documentación sustentatoria de los movimientos de INGRESOS, determinamos que los realizados en el Patronal 2000001 Sección H (Afiliado Voluntario) que se detallan a continuación, no guardan conformidad con los registros de las planillas de aportes y comprobantes de pago respectivos, así:

PERIODO INGRESADO	SUELDO INGRESADO	SUELDO CORRECTO
2002-01 A 2002-12	\$ 104.88	\$ 75.00
2003-01 A 2003-04	\$ 121.91	\$ 89.68

Igualmente determinamos, que los valores ingresados incorrectamente, fueron considerados para el cálculo y liquidación de la jubilación por vejez de la afiliada mencionada, originando que se establezca una pensión jubilar sobrestimada en su cuantía, la que se viene pagando desde agosto 1 de 2003.

En septiembre 11 del 2006, mediante oficio 51000000.105.A0M.TJC, trasladamos a conocimiento del Director Provincial, los resultados parciales obtenidos a fin de que se tomen las acciones correctivas del caso, esto es: se proceda a la corrección en la cuantía individual de la afiliada de los aportes registrados en el Patronal No. 2000001 por los períodos desde 2002.01 hasta 2003.04; emitir un nuevo informe de tiempos de servicios para jubilación; reliquidar la prestación de jubilación por vejez concedida a la afiliada con

*Consentido JTC*  
*[Firma]*

C.C. 1302123649 mediante Acuerdo de Jubilación 2004-9122 Boletín 600257 de mayo 21 de 2004; determinar el nuevo valor de la renta jubilar; cuantificar los valores pagados en exceso por éste concepto; y, tomar las medidas tendientes a la corrección inmediata de la cuantía de la pensión jubilar para efectos de futuros pagos a realizarse.

Igualmente en septiembre 11 del 2006 y mediante comunicaciones 51000000.106, 107, 108. AOM. TJC, trasladamos a conocimiento de los servidores responsables de la concesión, los resultados a fin de que presenten sus comentarios, quienes manifestaron resumidamente que: Oficinista con CC. 1708054588 *"... los ingresos de períodos de los años 2002-01 a 2003-04 el sueldo registrado efectivamente consta con el valor del sueldo base del seguro general de aquella fecha, pudiendo presumir que se trataría de un error o falla en el sistema es decir el sistema reguló el sueldo al salario mínimo de aportación y lo que registró el suscrito al momento de digitar no se refleja en la actualidad...";* Oficinista del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones con CC. 1301937312 *"...no es de mi competencia el ingreso de valores de aportes, ni tampoco la revisión y la conformidad de aquellos, mi función sólo se ha radicado en establecer con los documentos incorporados al expediente y lo que refleja el sistema, la existencia de posibles errores...";* Secretaria del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones con CC. 1304281114 *"la liquidadora no realiza movimiento alguno en la cuenta individual del afiliado..."*.

Sobre el presente caso se requirió un informe técnico a la Subdirección de Servicios Informáticos, el que en su parte pertinente indica: *"...la transacción AIFI registra lo que digita el usuario .....no es por ningún problema del sistema pues en el caso de colapso, fallas de comunicación u otros problemas que pudieran suscitarse simplemente no se registrarían los datos de los afiliados..."*.

Con oficios 51000000.116 y 117.AOM.TJC de septiembre 15 de 2006 se requirió al Inspector de Seguridad Social con C.C. 1708054588 y a la

*Presenta*  
*[Firma]*

Oficinista del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones con C.C. 1301937312 proceder solidariamente al resarcimiento del perjuicio económico por la cantidad de US. \$ 136,24 que corresponde a los valores pagados en exceso por concepto de renta jubilar a la beneficiaria de la referencia. Mediante comprobante de depósito 308553 de septiembre 25 de 2006 se procedió a la cancelación del mencionado valor.

#### **JUBILACIÓN POR VEJEZ afiliada con C.C. 1301083877**

De conformidad con la información proporcionada por la Subdirección de Servicios Informáticos, durante el año 2003 y 2004 para efecto de la concesión de la prestación de JUBILACIÓN POR VEJEZ de la afiliada con C.C. 1301083877 se efectuaron 101 movimientos de aportes utilizando la transacción AIFI, que fueron operados por el Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal, con C.C. 1304880659 con su clave de acceso conferida como usuario autorizado en el AIAO.

De la verificación de la documentación sustentatoria de los movimientos de INGRESOS, determinamos que los realizados en el Patronal 44700358 por el período desde 1998.01 hasta 1998.12 con un sueldo de US \$ 48,00, no guarda conformidad con los registros del mecanizado de aportes del Sistema MICROS y las planillas de aportes respectivas, siendo US \$ 4,80 el sueldo correcto que correspondía ingresar.

Igualmente determinamos, que los valores ingresados incorrectamente, fueron considerados para el cálculo y liquidación de la jubilación por vejez de la afiliada mencionada, originando que se establezca una pensión jubilar sobrestimada en su cuantía, la que se viene pagando desde noviembre 1 de 2003.

Mediante oficio 51000000.097.AOM.TJC de septiembre 4 de 2006, trasladamos a conocimiento del Director Provincial los resultados parciales a fin de que se tomen las acciones correctivas siendo estas: corrección de la

*Asistente J. Miguel*  
*[Firma]*



cuenta individual de la afiliada conforme a las planillas de aportes respectivas, emitir un nuevo informe de tiempos de servicios para jubilación, reliquidar la prestación de jubilación por vejez concedida a la afiliada mediante Acuerdo de Jubilación 04-4043, Boletín 600115 de marzo 19 de 2004; y, tomar las medidas tendientes a la corrección inmediata de la cuantía de la pensión jubilar para efectos de los futuros pagos a realizarse.

Con oficios 51000000.098, 099 y 100 AOM.TJC de septiembre 4 de 2006 comunicamos a los servidores inmersos en el proceso de concesión, los resultados obtenidos a fin de que presenten sus comentarios manifestando lo siguiente: Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304880659 *"...este ingreso se realizó por un error involuntario así como los movimientos anteriores los que se modificaron posteriormente, no así de 1998.01 hasta 1998.12, esto debió pasar debido a que se realiza el ingreso con la atención al público directo, esto debe realizarse independientemente...";* Oficinista del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones con C.C. 1305237487 *"...si la cuenta individual del afiliado no esta completa especialmente en los últimos cinco años, pasaba a suspender el tramite para que el afiliado justifique con planillas para que sean ingresados por la persona responsable de realizar dichos ingresos en el Departamento de Afiliación y Control Patronal o en las agencias...después se imprime el reporte definitivo y legalizar con firma y sello....la suscrita no contaba con MICROS ni planillas originales mismas que permitirían la comparación con los valores que refleja el sistema HOST ...";* Secretaria del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones con C.C. 1304281114 *"...no intervengo en la cuenta individual del afiliado, mucho menos con la transacción AIFI...".*

Mediante oficios 51000000.113 y 115 AOM.TJC de septiembre 15 del 2006, solicitamos al Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304880659 y a la Oficinista del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones con C.C. 1305237487 proceder solidariamente al resarcimiento del perjuicio económico por la cantidad de US. \$ 118,30 que corresponde a los valores pagados en exceso por concepto de renta jubilar a la beneficiaria




de la referencia.

El mencionado valor se canceló así: US. \$ 59,15 mediante comprobante de depósito 799 de octubre 16 del 2006, por parte de la Oficinista del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones con C.C. 1305237487, y, US. \$ 59,15 comprobante de depósito 309366 de abril 19 de 2007 por parte del Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304880659.

La NTC No. 110-08 Actitud hacia el Control Interno establece que: *“La competencia técnica, la honestidad y el esmero que cada servidor ponga en el cumplimiento de sus funciones, son los factores fundamentales para definir los controles preventivos y de detección que deban ponerse en práctica. Cada uno de los servidores propiciará con su actitud la incorporación de todos los elementos de control interno dentro de las operaciones a su cargo”.*

Los ingresos incorrectos de valores de sueldos en las cuentas individuales de aportes utilizando la transacción AIFI, posibilitó la liquidación de pensiones jubilares sobreestimadas en su cuantía, causando el pago en exceso de US. \$. 254,54, valor que fue restituido por los servidores responsables y se han corregido las rentas respectivas.

Los usuarios autorizados para utilizar la transacción AIFI, en conocimiento de lo delicado y restringido de uso, no ejecutaron con diligencia las operaciones a su cargo, especialmente las de ingreso de aportes y elaboración de tiempo de servicio para la jubilación, por lo que los Oficinistas con C.C. 1304880659, 1708054588, 1301937312 y 1305237487 inobservaron la NCI. 110-08 “Actitud hacia el Control Interno”.

*cinuenta y nueve*  


## OPINIÓN DE LOS AUDITADOS

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados, el oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304880659, en comunicación S/N de mayo 30 de 2007, expresa en síntesis: *"...en el ingreso de aportes de la jubilada ... solamente existe el error en el ingreso de sueldo, .... éste error se debió al ambiente calamitoso como atendía al público, ..... no es responsabilidad mía si no de mis superiores arreglar el ambiente de trabajo". "La Dirección Provincial IESS-MANABÍ, tiene un sistema informático colapsado y caduco, lo que origina variaciones de datos que conlleva cometer errores, pero estos de buena fe".*

## CRITERIO DE AUDITORÍA

La versión del oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C.1304880659, no incluye nuevos elementos relacionados con los hechos revelados en el comentario y no justifica ni cambia el criterio del equipo de auditoría.

## CONCLUSIÓN

Se fijaron rentas jubilares sobreestimadas, por ingresos errados de valores en sueldos en la cuenta individual de aportes de los afiliados, utilizando la transacción AIFI.

## RECOMENDACIÓN

### AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ

24. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, ordenar a los servidores responsables de ingresar aportes en la cuenta individual con la transacción AIFI, que los documentos de sustento de los mismos debidamente legalizados, se archiven en los expedientes de liquidación

de las prestaciones de cesantía y de jubilación. Copia de los mismos constará en los archivos personales que cada servidor mantendrá para su respaldo.

### **APLICAR CORRECTIVOS OPORTUNAMENTE MEJORA EJECUCIÓN DE PROCESOS Y ACTIVIDADES**

En el análisis de la muestra de ingresos de aportes utilizando la transacción AIFI, realizados por el Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304880659, detectamos errores en el ingreso de valores, días y períodos aportados, que posteriormente los corrige eliminándolos e ingresando lo correcto, accionar que se produce reiteradamente.

Evidenciamos que en los años 2003 y 2004 se efectuaron por parte de la ex – Subdirectora de Servicios al Asegurado tres supervisiones al proceso de ingresos de aportes a través de la transacción AIFI, a servidores del departamento de Afiliación y Control Patronal, cuyo informe con las novedades encontradas y disposiciones impartidas, se trasladaron al Jefe del mencionado departamento para su cumplimiento. En estas supervisiones se detectaron novedades en el trabajo ejecutado por el Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304880659 tales como: errores de digitación, ingresos de períodos en fechas que aún no estaban contabilizados ni se había enviado el tranfer del mes, documentos de soporte sin firma y sello de responsabilidad, ingresos del año 2002 sin autorización del funcionario competente, ingresos en que no se presentaron los justificativos obteniendo a la fecha nuevos mecanizados y además se manifestaba que ciertas situaciones ya habían sido observadas en supervisiones anteriores.

Sin embargo, los niveles de jefatura no tomaron oportunamente las medidas correctivas necesarias, permitiendo que el mencionado servidor continuara realizando iguales funciones, hasta la presente, en que persisten las mismas falencias en cuanto a su trabajo.

*Concuerdo J. J. J. J.*  
*Augusto*

La ex – Subdirectora de Servicios al Asegurado mediante oficio 13201300.0143.TDP.2007 de febrero 27 de 2007 sobre el tema manifestó en resumen que: *“...fue mi preocupación controlar el uso de estas transacciones, razón por la cual se dieron disposiciones y delegaron funciones a los jefes de los departamentos de Fondos de Terceros y Afiliación y Control Patronal...además realicé supervisiones y dispuse al Jefe Departamental tome los correctivos pertinentes.....hasta la última supervisión se podría decir que las disposiciones se cumplieron parcialmente...”*

El ex. Jefe de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304039512 sobre el tema en oficio 015-2007 SSA-ALS de febrero 22 de 2007 manifestó sucintamente que: *“...Existió y se mantiene hasta la actualidad un recargo de las labores que el señor ... realiza en Portoviejo que solo ha disminuido por la existencia de historia laboral y que cada afiliado pueda obtener por si mismo el detalle de su cuenta individual.....es evidente que desde inicios del 2004 al señor ... se le recargó sus labores habituales y creo que ha respondido a la medida de lo solicitado, mucho más que el departamento de Afiliación y Control Patronal ha sido y es un área no dotada de herramientas de trabajo, espacios físicos y capacitación oportuna”.*

La NTC 110-10 Control Interno Concurrente manifiesta que: *“Los niveles de jefatura que tengan bajo su mando a un grupo de servidores establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar la ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor y la adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias”.*

La Resolución C.D. 023 en su Anexo 3 bajo el título de Responsabilidades Comunes para los puestos de Subdirección establece como una de ellas: *“La evaluación del desempeño del personal y de la aplicación de los procesos a su cargo, de acuerdo con los indicadores vigentes, y la aplicación de los correctivos necesarios para su mejoramiento”.*

*Aracely J. Pineda*

La causa de estos hechos se debió a que los responsables del control del uso apropiado de la transacción AIFI llevaron a cabo actividades de control débiles e insuficientes, toda vez que frente a los resultados obtenidos en las supervisiones realizadas, no tomaron oportunamente medidas correctivas y no redefinieron los controles preventivos y de detección, lo que hubiese garantizado la ejecución correcta de estas actividades, por lo que la ex - Subdirectora de Servicios al Asegurado con C.C. 1304266867 y el ex – Jefe de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304039512 inobservaron lo dispuesto en las NTC. 110-10 “Control Interno Concurrente” y 120.05 “Actividades de Monitoreo y/o Supervisión”.

#### **OPINIÓN DE LOS AUDITADOS**

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados, los siguientes funcionarios expresaron en resumen: la Ex - Subdirectora de Servicios al Asegurado con C.C. 1304266867 en comunicación 13201300.0367.TDP.2007 de mayo 28 de 2007: *“... existe documentación donde se demuestra la preocupación de la suscrita demostrado en los informes de supervisiones periódicas realizadas...”*. *“.....las inconsistencias encontradas fueron más bien de tipo administrativo y de orden que no ameritaban sanciones...”*. *“...los dos errores o inconsistencias encontrados no fueron realizados de mala fe....mas bien considero que fueron errores de digitación....”*. *“... en dichos listados no se reflejan los diferentes registros de movimientos y/o eliminaciones que se hicieron dentro de las mismas transacciones....”*. El Ex – Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304039512 en oficio ALS-042-2007 de mayo 22 de 2007: *“El efectivo control, monitoreo y supervisión en el proceso de carga de aportes al HOST en forma directa no se pudo realizar con mayor prolijidad por la no entrega oportuna de los listados de movimientos.....de los que se concluyó en que solo existan errores de forma y no de fondo.....”*. *“Los listados enviados por el Centro de Cómputo del IESS ....no contenían registros de modificaciones y/o eliminaciones que se hicieron mediante las mismas transacciones....”*. *“El*

*conveniente y serio*  
*[Firma]*

*no contar con este listado completo.....me hizo entender que los errores encontrados no acarreaban más allá de un pedido de corrección de procedimientos....". El Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304880659 en comunicación S/N de mayo 30 de 2007: "...recomendación de cambiarme de puesto de trabajo no la comparto....la institución ha egresado dinero para capacitarme....". "Las autoridades son las indicadas para que se cumplan con entregar las herramientas de trabajo y adecuar los ambientes laborales para que los empleados no tengamos contratiempos....".*

### **CRITERIO DE AUDITORÍA**

No se ha aportado con nuevos elementos relacionados con los hechos revelados en el comentario por lo que las opiniones de la ex - Subdirectora de Servicios al Asegurado con C.C. 1304266867, ex – Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304039512 y Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal con C.C. 1304880659 no justifican ni cambian el criterio del equipo de auditoría.

### **CONCLUSIÓN**

No se aplicaron correctivos necesarios en conocimiento de resultados de supervisiones realizadas al proceso de ingresos de aportes a través de la transacción AIFI.

### **RECOMENDACIONES**

#### **AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS DE MANABÍ**


25. Efectuará en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos las acciones administrativas y legales previstas, a fin de tramitar el traslado administrativo a otra dependencia no adscrita a la Subdirección de

*Araceli J. J. J.*

Servicios al Asegurado, del servidor con C.C. 1304880659, asignando funciones compatibles a su perfil profesional.

26. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado comunicar los resultados de las supervisiones realizadas a los servidores autorizados para el uso de las transacciones AIFI, AICI y AIDI, en base de los cuales tomará oportunamente las medidas correctivas necesarias de carácter administrativo y/o disciplinarias.
27. Ordenará a la Subdirectora de Servicios al Asegurado evaluar periódicamente las actividades de control aplicadas en los procesos de ingresos de información a los sistemas informáticos determinando su propiedad y cumplimiento correcto y aplicar correctivos pertinentes para su mejoramiento.

*cincoenta y siete*  
*[Handwritten signature]*

**INSTITUTO ECUATORIANO  
DE SEGURO SOCIAL**  
*[Handwritten signature]*  
**Dr. Germán H. León S.**  
**AUDITOR INTERNO JEFE**