

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
INFORME DE EXAMEN ESPECIAL

CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DEL EXAMEN

El examen especial "A la calificación del derecho a la prestación del seguro de cesantía general o adicional y la liquidación del beneficio a sus derechohabientes en Guayas, Los Ríos y El Oro", se realizó de conformidad con el Plan de Actividades de la Auditoría Interna del IESS del año 2006 y en cumplimiento a la Orden de Trabajo 51000000.057.06 del 3 de octubre del 2006, emitida por el Auditor Interno Jefe.

OBJETIVOS DEL EXAMEN

- Determinar la legalidad y oportunidad de la calificación del derecho y liquidación de la prestación del Seguro de Cesantía.
- Sugerir acciones correctivas.

ALCANCE DEL EXAMEN

Cubre las operaciones del proceso de calificación del derecho y liquidación del beneficio del Seguro de Cesantía General o Adicional durante el periodo comprendido desde enero 1 de 2004 hasta febrero 28 de 2006.

BASE LEGAL

Constitución Política de la República del Ecuador

Ley de Seguridad Social del 13 de noviembre de 2001, R. O. 465 del 30 de noviembre de 2001.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado del 29 de mayo de 2002, R.O. 595 del 12 de junio de 2002.

Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público del 25 de septiembre de 2003, R. O. 184 del 6 de octubre de 2003.



Reglamento de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Decreto 2474 del 12 de enero de 2005, R. O. 505 del 17 de enero de 2005.

Reglamento Orgánico Funcional del IESS, Resolución CD. 021 del 13 de octubre de 2003, y reformas para conformar la Dirección de Inversiones y Dirección Nacional de Riesgos del 10 de abril de 2006.

Reglamento General de Responsabilidad Patronal, Resolución CI. 010 del 8 de diciembre de 1998.

"Regulaciones para la prestación del Seguro General" Resolución CI. 137 del 12 de julio de 2002.

"Reglamento para el cálculo de la entrega de la prestación del Seguro de Cesantía", Resolución CD. 082 del 7 de julio de 2000.

"Regulaciones para la entrega de Cesantía", Resolución CD. 098 del 21 de febrero de 2006.

Normas de Control Interno del 10 de octubre de 2002

Estatuto Codificado del IESS y sus reformas.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Reglamento Orgánico Funcional del IESS, en aplicación del Art. 25 de la Ley de Seguridad Social, estableció la siguiente estructura:

En el ámbito nacional:

La Dirección General.- En cumplimiento con el proceso de concesión de los fondos de cesantía a sus afiliados o derechohabientes, tiene bajo su dependencia, la Dirección Económico-Financiera y la Dirección de Desarrollo Institucional.

La Dirección Económico-Financiera.- Encargada de los subsistemas de administración financiera y de administración de inversiones, creada el 10 de abril de 2006, y de fondos de terceros. Cuenta con: (a) La Subdirección de Administración Financiera que tiene a su cargo los subprocesos de consolidación contable y de tesorería; y, el Departamento de Presupuesto; y, (b) la Subdirección de Administración de Inversiones y Fondos de Terceros, a cargo del departamento de Inversiones Financieras.

La Dirección de Desarrollo Institucional.- Formula y coordina la ejecución de los proyectos y programas de mejoramiento y desarrollo de la Institución, cuenta con la Subdirección de Servicios Informáticos, que coordina la gestión de los procesos informáticos a escala nacional e imparte las directrices de manera descentralizada a las Subdirecciones Internas de cada Dirección Provincial.

En el ámbito provincial:

Provincia del Guayas

La Dirección Provincial del Guayas es de nivel 4, conformada por la Subdirección de Servicios al Asegurado y la Subdirección de Servicios Internos.

La Subdirección de Servicios al Asegurado tiene bajo su dependencia el Departamento de Afiliación y Control Patronal y el Departamento de Fondos de Terceros, las Agencias del IESS y los Monte de Piedad en la circunscripción.


La Subdirección de Servicios Internos tiene bajo su dependencia el Departamento de Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería, y el Departamento de Servicios Generales, y Agencias.

Provincia de Los Ríos

La Dirección Provincial de Los Ríos es de nivel 2, conformada por los Grupos de Trabajo de Afiliación y Control Patronal, de Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería, de Fondos de Terceros, Agencias.

Provincia de El Oro

La Dirección Provincial de El Oro, es de nivel 3, conformada por la Subdirección de Servicios al Asegurado y la Subdirección de Servicios Internos.

 La Subdirección de Servicios al Asegurado, con los Departamentos de: Afiliación y Control Patronal; Fondos de Terceros; y, Agencias en la circunscripción.

La Subdirección de Servicios Internos, con los grupos de trabajo de: Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería; y, Servicios Generales.

El proceso de concesión del Seguro de Cesantía general y/o adicional con derecho y la liquidación del beneficio a sus derechohabientes en las Provincias del Guayas y El Oro, se encuentran bajo la responsabilidad de los Grupos de Trabajo de Cesantía de los Departamentos de Fondos de Terceros; y, en la Provincia de Los Ríos no se desarrolla el proceso, solo se receptan solicitudes que se remiten a Guayaquil, para su trámite.

OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

Según el artículo 17 de la Ley de Seguridad Social, el IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra esta Ley.

MONTO DE RECURSOS EXAMINADOS

Valores pagados por concesión de cesantía en el periodo de alcance

PROVINCIAS	CESANTÍA		TOTAL US. \$
	GENERAL	ADICIONAL	
GUAYAS Y LOS RIOS	10'265.160,93	726.436,88	10'991.596,81
EL ORO	600.213,35	65.587,63	665.800,98

MUESTRA POR TRAMITES Y VALORES PAGADOS (US. \$)

DEPENDENCIAS	Muestra Total de Concesión de Cesantía en:	
	Cantidad Expediente	Valor US. \$
DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL GUAYAS	117	2'170.826,06
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EL ORO	90	275.313,09
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LOS RIOS	*	*
SUMAN:	207	2'446.139,15

* Están incluidos en los valores concedidos por la Dirección Provincial del Guayas.

FUNCIONARIOS PRINCIPALES

Constan en Anexo 1

CAPITULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Mediante oficio GPA. 1000103-007 de 2001.10.15, de Auditoria Interna, dirigido al Director Provincial de El Oro, trasladó para su conocimiento las recomendaciones 1.1 y 3, del informe del EE. "Al proceso y a la aplicación del reglamento para la concesión de las cesantías conforme lo dispuesto en las Resoluciones Nros. 82 y 84, a nivel nacional" las que indican, en su orden, que "Todos los pasos y actividades que correspondan al proceso de concesión y liquidación de cesantías sean realizados dentro del área de trabajo de cesantía" y "se distribuirá las funciones que correspondan a la verificación y emisión de los informes de sueldos y aportes del afiliado (AITS y AIT4), del tal manera que un sólo servidor sea quien realice esta actividad", sugerencias que fueron aplicadas, no obstante, que la falta de personal, permitió que un mismo servidor participe en dos o más tareas que son incompatible dentro del proceso.

Al respecto, con oficio 2000213.4507 de 2001.01.30, del ex Subdirector de Administración de Inversiones y Fondos de Terceros, dirigido a los Directores Regionales (2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9), en uno de los párrafos del comunicado dispuso que "El personal de los Departamentos de Fondos de Terceros sea el que ejecute en su totalidad el proceso de concesión del Seguro de cesantía".

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la LOCGE, las medidas correctivas sugeridas en las recomendaciones correspondientes al examen especial en referencia, fue implementada por el GTCM, de la Dirección Provincial de El Oro, y la disposición administrativa referida, fue cumplida por los grupos de trabajo de cesantía de las Direcciones Provinciales del Guayas y El Oro, dependencias que por la falta de ingreso y depuración de aportes mensuales de los afiliados en el sistema automatizado del Host, no se ha podido independizar del apoyo de las áreas de Cuenta individual de los Departamentos de Afiliación y Control Patronal.

CONCLUSION

Las recomendaciones 1.1 y 3 dirigida al Director Regional 9 (Provincia de El Oro), del informe del EE. "Al proceso y a la aplicación del reglamento para la concesión de las cesantías conforme lo dispuesto en las Resoluciones Nros. 82 y 84, a nivel nacional", y la disposición administrativas prenotada, del entonces Subdirector de Administración de Inversiones y Fondos de Terceros, fueron implementadas, pero con limitaciones y la atención del proceso de concesión de la cesantía no fue efectiva.

RECOMENDACIONES

AL SUBDIRECTOR PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - GUAYAS.

1. Dispondrá a las Jefes de Fondos de Terceros y de Afiliación y Control Patronal, de la Dirección Provincial del Guayas, coordinen acciones de control en la remisión, recepción y atención, de expediente por trámites de cesantía, hasta lograr que todas las actividades que correspondan al proceso de concesión y liquidación de cesantías sean realizados dentro del área de trabajo de cesantía.

A LA SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - EL ORO.

2. Dispondrá a las Jefes de Fondos de Terceros y de Afiliación y Control Patronal, de la Dirección Provincial de El Oro, coordinen acciones de control en la remisión, recepción y atención, de expediente por trámites de cesantía, hasta lograr que todas las actividades que correspondan al proceso de concesión y liquidación de cesantías sean realizados dentro del área de trabajo de cesantía.

ORGANIZACIÓN CON RESPONSABILIDAD PERMITE ATENDER EL PROCESO CON OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA.

Analizadas las Direcciones Provinciales y sus dependencias, en relación a la organización aplicada en la atención a la calificación del derecho a la prestación

del seguro de cesantía general o adicional y la liquidación del beneficio a sus derechohabientes en Guayas, Los Ríos y El Oro, se observó qué:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

El Grupo de trabajo de Cesantía del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del Guayas ejecutó el proceso de concesión del Seguro de Cesantía en condiciones inadecuadas, en un área con mucha humedad y con espacio físico reducido, lo que afectó principalmente la conservación de los archivos.

La Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, no dispuso por escrito la responsabilidad de la dirección del grupo de trabajo de cesantía, no obstante quien ejerce la conducción del grupo firmó documentos como tal. También varios servidores del grupo no han recibido disposiciones escritas sobre sus labores.

Las servidoras encargadas de la atención personalizada del grupo de trabajo de cesantía de Guayaquil, al receptor documentos a los usuarios y delegados de otras localidades, no los revisaron minuciosamente, pese a contar con todo los documentos personales e informe de aportes, emitido por el sistema de Host, estos en unos casos eran devueltos los trámites y otros los reciben pero no firman la recepción, ni anotan las novedades en las carpetas de cada interesado; además, derivan a los usuarios a otras oficinas de la administración (Afiliación-Cuenta Individual) a consultar sobre las novedades que presentan sus trámites.

No se realizaron reuniones periódicas de trabajo de los principales del área con el personal, por lo que cada servidor aplicó desde su punto de vista los controles sin que éstos previamente hayan sido consensuados o conocidos por la jefe del área, situación que revela falta de acuciosidad en la gestión del trámite.



El proceso careció de una buena organización y de espacio físico adecuado, por lo que la atención tanto al trámite como a los usuarios no fue eficaz, eficiente y efectiva, inobservándose la NCI 120-01.-Ambiente de Control; resultados

parciales que se dio a conocer en reunión de trabajo del 25 de enero de 2007, la Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial del Guayas, quienes indicaron que atienden en lo posible.

CONCLUSIÓN

No existe el ambiente adecuado, ni comunicación entre los operadores del proceso y los principales del área, faltó control en las actividades, no se fijaron objetivos ni se estimaron riesgos, por lo que la gestión del trámite no fue atendido con oportunidad y eficiencia.

RECOMENDACIONES

AL SUBDIRECTOR PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - GUAYAS

3. Ordenará a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del Guayas, disponga con oficio las tareas y responsabilidades a cada servidor del área de cesantía; designe por escrito a la (el) Responsable del grupo de trabajo de cesantía, asigne los recursos informáticos indispensables.
4. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del Guayas, ejercer acciones permanente de control al proceso de concesión de cesantía, que fortalezcan la atención al usuario y mejoren los procedimientos administrativos del proceso, se rote al personal cada cierto tiempo, se atienda a los servidores del IESS que vienen de otras localidades, en las oficinas del GTCG, en forma efectiva.


Agencia del IESS - Milagro

Se estableció que, durante el periodo examinado, el jefe de la Agencia de Milagro, dispuso verbalmente el encargo de responsable del trámite de cesantía a la secretaria, quien recibe los documentos personales de los interesados, obtiene informes de afiliación y de aportes emitidos por terceros; y, luego, los traslada en carpeta al Grupo de Trabajo de Cesantía en la ciudad de Guayaquil, aparte de que atiende labores de secretaría.

La referida servidora no tiene equipo informático ni acceso a las transacciones informáticas, para ingresar al sistema e informar a los usuarios de cesantía, por lo que debió obtener informes de afiliación y de aportes por intermedio de dos oficinistas que cuentan con los medios informáticos y transacciones respectivas, por el sistema de Host e Historia laboral, para luego aceptar o negar el trámite del interesado. Por esta razón se encontró 8 carpetas con documentos personales de usuarios, por trámites de cesantía, en gaveta de la secretaria, cuyas solicitudes presentan como fecha de recepción, noviembre 8 de 2006, observándose que han sido regresadas por informes de afiliación o de aportes mal emitidos o por la falta de algún documento personal que se espera de parte interesada. Así también, hubo hojas de rutas que contenían nómina de usuarios por trámite de cesantía dirigidas al GTCG, sin que presente fe de recepción; al respecto la Responsable del inicio del trámite en Milagro, indicó que, las carpetas son devueltas sin que previamente haya una revisión exhaustiva de documentos personales de los usuarios, a veces anotan alguna observación, pero sin pie de firma.

La situación planteada obedece a la inadecuada asignación de las responsabilidades para este trámite, y la falta de un proceso de flujo del trámite en cada servidor, a fin de informar oportunamente lo que corresponde a su gestión dentro de los procesos (Jubilación, Montepío, Cesantía, etc.), lo que se complica por la reducida estructura organizativa.

La secretaria responsable del trámite de cesantía, con oficio s/n del 23 de marzo del 2007, indicó que: *“las cargas de trabajo que realiza no se las dieron por escrito y que lleva 6 años atendiendo cesantía. Jamás ha recibido aprendizaje para este tipo de trámite. Tiene muchas cargas de trabajo y que no se alcanza, a más de que no ha sido capacitada para atender trámites de cesantía. No ha recibido recomendaciones de Auditoría, ni le piden reportes por atención de las diligencias de cesantía”*.

 Lo revelado afecta el interés del usuario y del Instituto, al no existir definición del flujo del proceso y designación adecuada de responsabilidades, obviamente no hay una atención eficaz, y con los medios informáticos necesarios, que no permite cumplir con la NCI. 120-01.-Ambiente de Control.

En reunión de trabajo el 21 de marzo de 2007, se dio a conocer los resultados parciales sobre la situación encontrada al Jefe y a la Responsable (secretaría) del inicio del trámite de cesantía de la Agencia del IESS en Milagro, con el fin de conocer sus criterios; al respecto y en su orden se indicó que falta recursos humanos y con oficio sin número, de marzo 21 de 2007, de la responsable del trámite de cesantía, refiere que, "...para enviar los trámites al GTCG, depende de tres personas y confía en lo que ellos otorgan, ya que los mismos demoran mucho tiempo.

CONCLUSIÓN

La estructura organizativa no permite establecer adecuadamente las actividades de la dependencia, afectando la eficacia de la atención a los afiliados.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE AGENCIA DEL IESS - MILAGRO.

5. Dispondrá por escrito al servidor que tiene bajo su responsabilidad las transacciones del sistema informático de Host, tenga acceso a Historia Laboral, asuma la atención del proceso de cesantía, desde la consulta de usuarios, recepción de documentos; y, luego de verificar el derecho en el sistema, trasladará con oficio la nómina de los interesados y la documentación del usuario en carpeta individual al Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil. Deberá determinar el tiempo máximo de cada actividad.

5.1 Gestionará en la Dirección Provincial la capacitación del responsable en atención al cliente y elaborará un calendario de atención al afiliado de acuerdo a la demanda que la gestión requiera.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Machala.

En el Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial de El Oro, el proceso de concesión del seguro de cesantía es atendido por varios

servidores que actúan durante el proceso en una y dos veces en actividades que son incompatibles entre sí, (recepción de documentos, emisión de informes de aportes, afiliación y liquidación); además, el espacio de la dependencia es reducido y en esta misma oficina, se atiende directamente al usuario por una ventanilla pequeña solamente el día viernes de cada semana. Se observó que los usuarios ingresan a las oficinas e interrumpen las labores de los servidores.

El ausentismo de un servidor por cualquier razón, hace que el trámite se detenga hasta su reintegro, por no existir reemplazo para que asuma la gestión.

En el área en donde se encuentran los archivos de las planillas de aportes de los afiliados, se encontró bienes obsoletos, ocupando espacio y lleno de polvo, creándose dificultad para revisar y entregar la información de aportes de los afiliados con oportunidad.

Al respecto la Subdirectora Provincial de Servicios al Asegurado, mediante oficio 13100700-126 de marzo 15 de 2007, indicó en la parte pertinente que: *“reconoce que no puede cumplir con algunas normas de control interno por cuanto no cuenta con una área física adecuada y con personal suficiente para atender bien al afiliado”*.

La asignación de varias tareas incompatibles a un mismo servidor, el ingreso permanente de los usuarios a las oficinas de los servidores que actúan en el proceso, la falta de personal, y archivos de planillas con falta de limpieza, originó que el proceso se afecte en su oportunidad y efectividad.

Lo referido revela inobservancia de la NCI 120-01.-Ambiente de Control, por limitaciones de personal y espacio físico; al respecto, durante la ejecución de este examen solicitamos reunión de trabajo, en el que comunicamos los resultados obtenidos, el 2 de marzo de 2007, a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial del Guayas, servidoras que indicaron que no hay espacio físico adecuado como para mejorar la atención a los afiliados.



OPINION DE LOS AUDITADOS

Mediante comunicación 13100700-020 de enero 26 de 2008, la Subdirectora de Servicios al Asegurado y la Jefe del Departamento Fondos de Terceros indican

que: "...El Departamento de Fondos de Terceros carece de secretaría y conserje, tarea que de hecho cumple la Jefe, además de la inevitable atención al público y otra tareas operativas...", "Se mantiene la Gestión de conseguir una nueva sede y mientras tanto no se puede solucionar los problemas de espacio".

OPINION DE AUDITORÍA

El comentario referido por las funcionarias prenotadas confirma la conclusión del presente hallazgo.

CONCLUSIÓN

La administración del proceso se ve limitada organizacionalmente, afectando la atención oportuna del proceso y el interés del usuario del IESS.

RECOMENDACIONES

AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

5. Reubicará o regenerará el Departamento de Fondos de Terceros, en un lugar óptimo, a fin de que cuente con un espacio físico en donde se atiende de manera personalizada a los usuarios del IESS, capacitando a un servidor en "atención al cliente".

A LA SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - EL ORO

7. Dispondrá que el área en donde reposan los archivos de planillas de aportes de los afiliados sea sólo para esos documentos y no para guardar pertenencias u objetos de otra índole, así como de ordenar la limpieza y mantenimiento periódico del área.
8. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros que asigne por escrito las tareas y responsabilidades a cada servidor y como asumir las actividades, en casos de ausentismo, exigirá que cada oficinista responda por el correcto archivo de los documentos que se generen en el proceso de cada expediente, así como designará por escrito a un custodio del archivo pasivo o de trámites concluidos.



EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES DEL PROCESO DISMINUYE LOS RIESGOS Y ASEGURA OBJETIVOS.

Analizamos los objetivos del proceso y los riesgos relevantes y observamos que:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

Mediante entrevistas practicadas a tres servidoras del Grupo de trabajo de cesantía, con cédulas de ciudadanía 1302566268, 0912030867 y 0906822424, en febrero 9, 16 y 21 de 2007, en relación a planes y programas que se utilizaron en el periodo que se analiza, nos indicaron que: *“No laboran con planes”, “...que solo trabajan como de costumbre” y “...se trabaja en función de lo que recibimos”.*

La ausencia de controles permitió:

- Expedientes por atender y que por mucho tiempo reposan en varios lugares del área donde labora el grupo de trabajo de cesantía;
- Carencia de información estadística efectiva acerca de la producción que se genera en cada periodo;
- Ausencia de reportes sistemático de deficiencias del proceso en su interacción con otras áreas y las acciones para mitigarlas; y.
- Servidores (as) que desconocen de objetivos propuestos con metas y plazos determinados en cada ciclo económico.

Al respecto con oficios 51000000.034 y 036 de febrero 7 de 2007, solicitamos a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y a la Jefe del Departamento Provincial de Fondos de Terceros-Guayas, nos informen si se han elaborado planes y metas para atender el proceso de concesión de seguro de cesantía, pero hasta la culminación de nuestra labor de campo no recibimos contestación.

En la Subdirección de Servicios al Asegurado y Departamento de Fondos de Terceros, no se determinaron objetivos ni se dispusieron acciones que estuvieran concebidas en un plan de gestión orientado a remediar la situación de los expedientes represados y su evacuación, para lograr el flujo adecuado y

oportuno; no existen índices que permitan medir el desempeño y grado de cumplimiento de los objetivos, por lo que, al no haber propósitos administrativos pre establecidos, no se han evaluado los riesgos relacionados con el proceso.

Lo referido revela la falta de planes, programas y metas a cumplir, lo que incidió en no brindar una eficiente atención al usuario del IESS, incumpléndose con la NCI.120-02.-Evaluación de los Riesgos de Control.

CONCLUSIÓN

La gestión del proceso no contó con objetivos específicos, que permitan cumplir con las metas a corto y mediano plazo, evidenciándose la falta de evaluaciones periódicas al control del proceso, afectando el trámite y una atención oportuna al usuario del IESS.


RECOMENDACIÓN

AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

9. Dispondrá al Subdirector de Servicios al Asegurado, que conjuntamente con la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, elaboren un plan anual operativo, con el fin de atacar las causas que generan demora al proceso, con el respectivo cronograma de trabajo, lugar de actividades, fechas de inicio y terminación del proceso, responsables, informe de producción por servidores de acuerdo a la tarea asignada, así como, las diligencias que deberán desarrollar los principales del área y la asignación de los medios informáticos requeridos.

Este plan será presentado al Director Provincial del Guayas, para su respectiva aprobación y ejecución, autoridad que en base a su análisis determinará las necesidades de información para su gestión, a fin de solicitar se genere por el sistema de la Dirección de Desarrollo Institucional.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - ORO

 Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Machala.

La Subdirección de Servicios al Asegurado para el control de las actividades del fondo del seguro de cesantía, no contó con políticas administrativas ni un plan operativo anual y cronogramas de actividades para atender el proceso, sólo se mantuvo información de valores otorgados por cesantía y no sobre la actividad operativa del grupo, los servidores no cuentan con objetivos ni metas definidas que tengan que alcanzar en determinado tiempo.

La Subdirectora de Servicios al Asegurado y la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, mediante oficios 13100700-126 y 13120700-193 de marzo 15 de 2007, indicaron en las partes pertinentes, sobre la organización y planificación, en su orden: *“No he dispuesto por escrito políticas y directrices relacionadas con el proceso de cesantía”* y *“No existe un plan anual específicamente para este proceso, así como, es imposible elaborar un plan, por cuanto los expedientes se los traslada a otras dependencias lo cual no permite establecer un cronograma de trabajo debido a que el proceso no depende de ellos”*.

La falta de información sobre las actividades desarrolladas por los servidores, y su producción no responde a índice alguno, por lo que no se realizaron evaluaciones que permitan determinar si los procedimientos se han aplicado adecuadamente, limitando las acciones correctivas al proceso y su mejoramiento continuo; inobservándose la NCI. 120-02.-Evaluación de los Riesgos de Control.

En reunión de trabajo sostenida en marzo 2 de 2007, se comunicó los resultados parciales a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial de El Oro; servidoras que indicaron hacer lo pertinente en relación a la atención del proceso.

OPINION DE LOS AUDITADOS

Mediante comunicación 13100700-020 de enero 26 de 2008, la Subdirectora de Servicios al Asegurado y la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial de El Oro, indicaron que: *“...La razón de la falta de evaluación del proceso radica en que durante el tiempo examinado, hubo que atender problemas prioritarios como la absoluta carencia de herramientas de trabajo (equipos informáticos), situación que se agravó con la demanda de los fondos de reserva y en solucionar las múltiples inconsistencias que se presentaron en la entrega de los mismos”*.

OPINION DE AUDITORÍA

Comentarios que confirman nuestra observación y conclusiones del presente hallazgo.

CONCLUSIÓN

La administración no evaluó los riesgos ni aseguro objetivos, ni aplicó controles efectivos, por la falta de herramientas necesarias para la gestión de control.

RECOMENDACIÓN

AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

10. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado que, conjuntamente con la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, elaboren un plan anual operativo, con el fin de abordar las causas que generan demoras al proceso, con el respectivo cronograma de trabajo, lugar de actividades, fechas de inicio y terminación del procedimiento, responsables, informe de producción por servidores de acuerdo a la tarea asignada, así como, las diligencias que deberán desarrollar los principales del área y la asignación de los medios informáticos requeridos.

Este plan será presentado al Director Provincial de El Oro, para su respectiva aprobación y ejecución, autoridad que en base a su análisis determinará las necesidades de información para su gestión, a fin de solicitar se genere por el sistema de la Dirección de Desarrollo Institucional.

ACTIVIDADES DE CONTROL CONCEBIDAS EN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PERMITEN CUMPLIR FUNCIONES ASIGNADAS.

Analizadas las acciones de control interno durante el proceso observamos que:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS



Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

- Los trámites por concesión del seguro de cesantía, se trasladan a otras áreas (Afiliación y Cta. Individual) de la misma jurisdicción para completar información.
- Las guías de traslado de los expedientes no son controladas, algunas de ellas están deterioradas y mal archivadas, por lo que se pierde el control de los documentos remitidos.
- Cada servidor luego de ejecutar su tarea, esto es informe de afiliación, aportes, crédito, liquidación etc., traslada el trámite a otra instancia y desconoce si es atendido con oportunidad, como para informar adecuadamente en reuniones de trabajo, e incluso al usuario en caso de ser necesario, generando permanente concurrencia de usuarios a las oficinas del área de cesantía.

Estos hechos se deben a que no se ha emitido directrices ni se ha aplicado controles específicos al proceso en:

- Atención, recepción, traslado del trámite y su conclusión;
- El seguimiento del trámite remitido a otras dependencias; y,
- Archivo de guías y oficios que permitan identificar el estado y el lugar en que se encuentran los trámites.

La no aplicación sistémica de actividades de control, impidió afrontar los riesgos para asegurar el logro de las metas y los objetivos, aspectos que se establecen en la NCI. 120-03.-Actividades de control. El 30 de marzo de 2007, se realizó una reunión de trabajo en donde se comunicó los resultados parciales a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial del Guayas.

CONCLUSIÓN

Las políticas y procedimientos de control del trámite durante el proceso, no aseguran un correcto funcionamiento y cumplimiento de objetivos con oportunidad.

RECOMENDACIÓN



AL SUBDIRECTOR PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS-GUAYAS.

11. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, que realice reuniones de trabajo dentro de los primeros 5 días de cada mes para valorar las inconsistencias, que se presenten durante el proceso, exposiciones y resoluciones con términos de tiempo claros que deberán ser plasmado en una acta de trabajo firmada por todos los servidores que atienden el proceso de concesión del Seguro de cesantía, como constancia de compromiso de cumplimiento de las acciones correctivas en virtud de metas u objetivos inmediatos.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Machala.

La atención al proceso de concesión del Seguro de cesantía en la Dirección Provincial de El Oro, presenta demora promedio de hasta 4 meses, porque las responsables de emitir los informes de afiliación y cuenta individual acuden al área de control patronal, para confirmar o completar información sobre aportes e incluso se solicita al afiliado interesado las planillas de aportes que faltan.

Atraso, que se debe a la falta de un control en almacenamiento de las planillas de aportes y un archivo adecuado en el área de afiliación y cuenta individual, así como también, las servidoras del grupo de cesantía que emiten el informe referido, no indican las razones de la falta de oportunidad, por lo que no hay evidencia de este requerimiento como para informar adecuadamente en reuniones de trabajo, e incluso al usuario en caso de ser necesario.

Al no mantener un adecuado archivo de las planillas, provocó demora en la emisión de informes de cuenta individual por afiliado, por lo que no se aplicó las NCI. 120-03 y 210-04.-Actividades de control, y Documentación de respaldo y su archivo. Estas inconsistencias provocaron una reunión de trabajo el 2 de marzo de 2007, a fin de dar a conocer los resultados parciales a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefas de los Departamentos de Fondos de Terceros, y Afiliación y Control Patronal, de la Dirección Provincial de El Oro.

CONCLUSIÓN

La gestión complementaria que ejecutan otras áreas (Afiliación y Cta. Individual), no es valorada oportunamente, a fin de asegurar la forma correcta de cumplir las labores asignadas y los resultados del proceso.

RECOMENDACIONES

A LA SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - EL ORO.

12. Ordenará a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, que realice reuniones de trabajo dentro de los primeros 5 días de cada mes para valorar las inconsistencias, que se presentan durante el proceso, exposiciones y resoluciones con términos de tiempo claros que deberán ser plasmado en una acta de trabajo firmada por todos los servidores que atienden el proceso de concesión del Seguro de cesantía, como constancia de compromiso de cumplimiento de las acciones correctivas en virtud de metas y objetivos inmediatos.
13. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal que presente un informe detallado de la situación por la que se encuentran los archivos de las planillas de aporte de los afiliados de esta jurisdicción, y explique las razones del porque en las cuentas individuales faltan registros de aportes en el sistema. Información que deberá ser presentado al Director Provincial, para que disponga lo pertinente a fin de agilizar las prestaciones que lo usuarios requieren.

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL INTEGRADA AL PROCESO Y SU COMUNICACIÓN EFICAZ FACILITAN ADOPTAR DECISIONES Y AGILITARLO.

Analizada la coordinación y la comunicación entre los servidores se observó que:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

La Subdirección de Servicios al Asegurado y el Departamento de Fondos de Terceros, no cuentan con información que les permita adoptar decisiones adecuadas para controlar las actividades del proceso, medir su nivel de desempeño, y evaluar su gestión.

El proceso solo cuenta con dos registros para el control de trámites: uno manual, que consiste en la elaboración de una guía u oficio, que no es debidamente archivado en el expediente, que en algunas ocasiones no son utilizados; y, el otro, informático del sistema HOST, que con la transacción PRTI, consultan y registran las novedades pero que, no es confiable, por su descripción a medias, abreviada y registro tardío. El proceso adolece de suficientes medios y herramientas informáticas, lo que provoca el desplazamiento de los usuarios a otras dependencias en busca de información, falencia que no es reconocida por los responsables del área de cesantía, ni generan solicitudes sustentadas a la DDI para soluciones inmediatas, ni esta última dependencia realizó el monitoreo de las aplicaciones de los procesos conforme al Art. 86 numeral 3 de la Resolución del CD. 021.

El GTCG, que atiende el proceso no cuenta con información oportuna por la falta de una opción de consulta en línea para que puedan obtener información actualizada en todo momento, con suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz, que le permita tener una comunicación fluida en los diferentes niveles por donde transita el trámite, además, no hay interacción comunicativa de los principales con los subalternos, no utilizan los factores de información y comunicación para asegurar la toma de decisiones adecuadas y oportunas, por lo tanto se inobservó la NCI.120-04.-Sistema de información y comunicación.

En reunión de trabajo el 23 de marzo de 2007, se dio a conocer los resultados parciales a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial del Guayas.

OPINION DE LA ENTIDAD

Mediante comunicación 6300000-0082-2008 de enero 10 del 2008, el Responsable Nacional de Cesantías nos indicó que: *"...existen las transacciones*

PRTP-PRTS, que permiten llevar un control de trámites diarios de expedientes que se remiten a otros departamentos”.

OPINION DE AUDITORÍA

Lo expresado por el Responsable Nacional de cesantía evidencia los comentarios y conclusiones del presente hallazgo.

CONCLUSIÓN

La información y la comunicación que se desarrolló en el transcurso del proceso, no respondió a la necesidad de contar con elementos de auto-evaluación de la gestión y su nivel de desempeño, ni permitió adoptar decisiones gerenciales en procura de mejorar el trámite, para atender con oportunidad al usuario.

RECOMENDACIONES

AL DIRECTOR GENERAL DEL IESS

14. Dispondrá al Director Económico Financiero que, en coordinación con la Director de Desarrollo Institucional y el Director de Inversiones, con apoyo de la Procuraduría General del IESS, prepare y presente para su conocimiento y autorización un proyecto de instructivo para el proceso de Concesión del Seguro de Cesantía, que integre la generación de información gerencial, como reportes de producción por servidor, índices de avance de gestión con respecto a las metas y objetivos, estados de trámites y requerimientos de información identificando el área que debe proveer la información, fechas, etc. y otros aspectos que deberá coordinar con los usuarios del sistema Host y/o Historia laboral.

AL SUBDIRECTOR PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - GUAYAS.

15. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros que exija a todos los servidores mantener archivos permanentes de oficios y guías, debidamente firmados y con fe de recepción; además, que registren en el sistema, con la transacción del PRTI, la situación por la que atraviesa el trámite de manera clara y oportuna, emitir reportes mensuales de la acciones

desarrolladas de manera precisa y efectiva, información que servirá para tratarlas en las reuniones de trabajo que realicen, exponiendo la situación de los expedientes represados por mucho tiempo, e impulsar su atención en el caso que se encuentren en otras áreas.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Machala.

El proceso no prevé un sistema de información que permita adoptar decisiones adecuadas para controlar las actividades administrativas, medir su nivel de desempeño y evaluar la gestión de manera continua, debido a que: no se emiten reportes ni se cuenta con procedimientos escritos, sobre metas previamente establecidas, por lo que no hay objetivos y el resultado de la gestión es el producto de una tramitación tradicional; y, no hay evaluaciones de la gestión, que permitan visualizar las causas de las demoras en la atención a los usuarios, la información requerida internamente es limitada y la comunicación escasa.

Los servidores que atienden los trámites de cesantía no se informan con puntualidad acerca del estado del trámite, pese a contar con programa informático de registro y almacenamiento de novedades (PRTI).

Esta situación ocasiona que la información que se genera no sea relevante, para el control gerencial del proceso, los resultados obtenidos no permiten la adopción de medidas correctivas adecuadas, por lo que no se circunscriben a lo prescrito en la NCI. 120-04.-Sistema de información y comunicación.

En reunión de trabajo celebrada el 2 de marzo de 2007, se dio a conocer los resultados parciales a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, Jefa del Departamento de Fondos de Terceros y servidoras del GTCM, de la Dirección Provincial de El Oro.

CONCLUSIÓN

No hay reportes ni informes de avance de la gestión, y la comunicación entre servidores y responsables del área es insuficiente.

RECOMENDACIÓN

A LA SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - EL ORO.

16. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros que exija a todos los servidores la obligación de mantener archivos permanentes de oficios y guías, debidamente firmados y con fe de recepción; además, que registren en el sistema con la transacción del PRTI, la situación por la que atraviesa el trámite de manera clara y oportuna, emitir reportes mensuales de las acciones desarrolladas de manera precisa y efectiva, información que servirá para tratarlas en las reuniones de trabajo que realicen, exponiendo la situación de los expedientes represados por mucho tiempo, e impulsar su atención en el caso que se encuentren en otras áreas.

SUPERVISIÓN CONTINUA A LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO AFIANZA EL CONTROL INTERNO.

Respecto a la supervisión del control interno encontramos que:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

En el análisis del proceso de concesión del seguro de cesantía, en lo que respecta a la acción de supervisión evidenciamos que, los trámites por el sistema de Host, se represaron en un 60% en relación a la muestra, en la Unidad de Cuenta Individual, que demoraron en su información de 4 a 6 meses, ante la ausencia de revisión continua a las actividades del proceso que determine los problemas y acciones que agilicen la atención.

Las servidoras del GTCG no han sido requeridas por la administración del área, con reportes de novedades o problemas en el proceso del trámite de la concesión, es así, que no existen los informes de resultados ni de acciones correctivas que se hayan aplicado, producto de la determinación de controles débiles o insuficientes.



Lo referido provocó que los trámites se demoren y otros se encuentren represados por algún motivo, y al usuario se obligue a regresar varias veces hasta ser atendido, sin solución oportuna por las inconsistencias del trámite, incumpléndose la NCI. 120-05.-Actividades de monitoreo y/o Supervisión; al respecto, en reunión de trabajo del 23 de marzo de 2007, se dio a conocer los resultados parciales sobre lo expuesto a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial del Guayas.

CONCLUSIÓN

No se ha ejercido supervisión continua a las actividades del proceso, por lo que no se desarrollaron alternativas viables para que se fortalezcan los trámites y estos no se demoren en su atención.

RECOMENDACIÓN

AL SUBDIRECTOR PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - GUAYAS.

17. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros que ejerza la supervisión directa de las actividades y tareas encomendadas al área, que exijan a todos los servidores presentar informes mensuales de avance de la gestión, efectuar seguimientos de los resultados y evaluarlos para adoptar las medidas pertinentes, las que se reportarán a la Subdirección Provincial de Servicios al Asegurado.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - LOS RÍOS

En la Dirección Provincial del IESS en los Ríos, no se atiende el proceso de concesión del seguro de cesantía general y/o adicional. Los Responsables de la Agencia del IESS en Quevedo, y en la matriz de la ciudad de Babahoyo, atienden el referido trámite con el sistema Host desde 1998 y 2000 respectivamente, en recepción de documentos personales, revisión en el sistema automatizado para constatar si tiene derecho, y luego trasladar mediante guía u oficio al GTCG., para su respectivo proceso.



En las oficinas de la Dirección Provincial en la ciudad de Babahoyo, la atención al usuario, se la realiza en forma personal, en un lugar con poca iluminación y que no presta seguridad al servidor en la ejecución de sus labores, por cuanto no está delineado su espacio físico de trabajo y el usuario junto al operador verifican en forma directa en el micro Terminal el estado de su trámite. El Responsable en atender al usuario por trámite de cesantía ha sido capacitado en trámites de liquidación de cesantía, Internet, y operatividad por sistema de Historia Laboral, sin embargo no interviene en el proceso de concesión. En la Agencia de Quevedo se aplica el mismo procedimiento, excepto que la Responsable del inicio del trámite, no ha sido capacitada en asuntos de cesantía, pero realiza gestiones pertinentes para conocer del estado de los expedientes en curso.

El Director Provincial de Los Ríos, con oficio 130001200-0409 de 13.03.2007 indicó que: *“En múltiples reuniones que sostuvimos en Quito, los Directores Provinciales de nivel 1 y 2 se nos informó que el sistema Host, tiene estructura Regional y no Provincial, por esta razón tenemos que esperar que este proceso se lleve por Historia Laboral” y “Efectivamente el proceso de cesantía se lo realiza en la Dirección Provincial del Guayas, en esta jurisdicción solo se recepta la documentación”.*

En reunión de trabajo el 28 de febrero de 2007, se comunicó los resultados parciales, al Director y al Responsable del inicio del trámite de cesantía, de la Dirección Provincial del IESS, en Los Ríos.

No se ha realizado las acciones suficientes para asumir localmente estos procesos en virtud de su nivel administrativo en la estructura del IESS, ni tampoco se observa preocupación por conocer el estado de los trámites cursados al GTCG., no hay respuestas a los requerimientos de servicios por parte de la institución en esa jurisdicción para los usuarios, por lo tanto, el trámite inicial de cesantía que se brinda y su gestión en la consecución de trámites atendidos, no es el más adecuado, por lo que se inobservó la NCI. 120-05.- Actividades de monitoreo y/o Supervisión.



CONCLUSIÓN

El proceso de concesión del seguro de cesantía no se cumple en la jurisdicción, así como no ha existido preocupación de la administración por mejorar la atención del usuario y asumir localmente la competencia del proceso.

RECOMENDACIONES

AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS - LOS RIOS

18. Destinará un lugar cómodo y seguro para que funcione el Grupo de Trabajo de Fondos de Terceros, con un espacio físico adecuado, en donde se atienda de manera personalizada a los usuarios del IESS, en la ciudad de Babahoyo, capacitando a un servidor en "atención al cliente".

19. Realizará las gestiones necesarias ante el nivel central a fin de que se implemente la aplicación del proceso de concesión al Seguro de Cesantía a nivel provincial.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Machala.

Los trámites, por el sistema de Host, se demoraron en la misma área, por periodos de 2 a 4 meses, por atención de afiliación y cuenta individual (aportes), en porcentaje promedio del 60%, sobre la muestra analizada, ante la poca supervisión y revisión de procedimientos para agilizar la atención del proceso.

Los servidores en determinados casos no atendieron con oportunidad y no se les exigió reportes, ni se monitoreó el desarrollo de las actividades administrativas, por lo que no existe la reacción propia del sistema para mejorar en forma continua, en razón de las limitaciones en Recursos humanos y materiales, para atender el proceso de concesión de cesantía.

Lo referido provocó que muchos trámites se demoren y no se les proporcione el direccionamiento adecuado, ni las soluciones que requiere la gestión, por lo que hubo dificultades para cumplir la NCI 120-05.-Actividades de Monitoreo y/o Supervisión; al respecto, en reunión de trabajo el 2 de marzo de 2007, se dio a conocer los resultados parciales a la Subdirectora de Servicios al Asegurado y



Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial de El Oro.

CONCLUSIÓN

El procedimiento de monitoreo y la supervisión que se realizó al proceso de concesión del fondo de cesantía, no fue oportuno, por lo que no se desarrollaron alternativas viables para que los trámites se agilicen.

RECOMENDACIONES

AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

20. Realizará sesiones de trabajo con los titulares de las diferentes áreas involucradas en el proceso de concesión del seguro de cesantía, a fin de tratar las inconsistencias surgidas en el proceso producto de la interrelación de las áreas y determinar las acciones correctivas que solventen el proceso.

A LA SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - EL ORO.

21. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, que ejerza la supervisión directa de las actividades y tareas encomendadas al área, que exijan a todos los servidores presentar informes mensuales de avance de la gestión, efectuar seguimientos de los resultados y evaluarlos para adoptar las medidas pertinentes, las que se reportarán a la Subdirección Provincial de Servicios al Asegurado.

22. Ordenará a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros que realice seguimientos a los trámites que salen de su área y si estos demoran en ser atendidos, deberá coordinar acciones con los Responsables de las dependencias involucradas para que atiendan los trámites que se encuentran en espera, a fin de lograr la atención de éstos con prontitud.



**SISTEMA ADECUADO DE ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
GARANTIZA EVIDENCIA DE LAS OPERACIONES.**

Analizamos el sistema de archivo de los documentos que se encuentran en los expedientes y otros inherentes al proceso de concesión de cesantía y observamos:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

No hay un archivo adecuado de los documentos que se generan en el proceso de cesantía, como son guías de ingreso de trámite, que sirven para dos y tres actividades administrativas ejecutadas por varios servidores, así como se encontró expedientes represados y en estado pasivo en varios lugares, incluso en el piso, además, boletines de pago que son cancelados por Tesorería, no se encuentran archivados en los expedientes de trámites concluidos, porque la administración del proceso de cesantía no los solicita a tiempo y Tesorería los devuelve en grupo una o dos veces al año.

La sección de archivo no cuenta con un servidor nombrado para la custodia de los documentos generados en el proceso de cesantía, razón por la que en determinado momento nadie responde por los expedientes en tránsito y los de trámites concluidos.

La NCI. 210-04.-Documentación de respaldo y su archivo, expresa: *"...que toda entidad pública dispondrá de evidencias documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones. La documentación sustentatoria de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible para acciones de verificación o auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados, en ejercicio de sus derechos"*.

En relación a lo comentado en esta última parte del párrafo precedente, la Responsable del GTCG, indicó que la Tesorería Provincial no les envía los boletines pagados, si no que, se los entregan en determinado tiempo del año y los que ha recibido, no los ha ubicado en sus respectivos expedientes por falta de tiempo, evidenciando la falta de coordinación entre las dependencias de Tesorería y Fondos de Terceros, en trasladar y solicitar los boletines de pago, con oportunidad.

En reunión de trabajo el 27 de abril de 2007, se comunicó los resultados parciales a la Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial del Guayas, servidora que indicó, se ubicará en un mejor lugar los archivos y se encargará a una persona idónea, para su custodia.

La desorganización que presentan los archivos sobre las operaciones del proceso le resta confiabilidad y dificulta el seguimiento, verificación y análisis, con el potencial riesgo de extravío, deterioro o pérdida de documentos, y las dificultades para el control posterior, inobservándose la NCI. 210-04.- Documentación de Respaldo y su archivo.

CONCLUSIÓN

El sistema de archivo no asegura la integridad de los documentos ni de su mantenimiento, así como no hay preocupación en recopilar y guardar todos los sustentos que garantice la evidencia de las operaciones, por lo tanto se afectó la gestión del área.

RECOMENDACIONES

AL SUBDIRECTOR PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - GUAYAS.

23. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros que determine las condiciones y necesidades para la conservación y reordenamiento adecuado de los archivos así como designe, por escrito, a un servidor (ra) idóneo del área, con el fin de que asuma la custodia de los expedientes y el archivo del área del Grupo de Trabajo de Cesantía.

A LA JEFE DEL DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE FONDOS DE TERCEROS DEL IESS - GUAYAS

24. Dispondrá a la Responsable del Grupo de Trabajo de Cesantía, solicitar a la Tesorería Provincial los boletines pagados de cesantía, que hasta la fecha no se hayan devuelto, para ejercer control de lo concedido; y, anexar a los expedientes de cada usuario beneficiado. De haber falta de colaboración por Pagaduría, se deberá requerir a la Subdirección de Servicios al Asegurado, para que coordine acciones con la Subdirección de Servicios Internos y se



atienda lo requerido con oportunidad, así como, coordinará con la Subdirección de Servicios Informáticos, para que mediante el sistema automatizado (Historia laboral) se obtenga mensualmente la nómina y la certificación de pago, de los usuarios beneficiados que a través del Sistema de Pago Interbancario, obtuvieron los fondos de cesantía.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - LOS RÍOS

Para la atención al usuario por trámites de Seguro de Cesantía, en la ciudad de Babahoyo se cuenta con dos carpetas, en las que reposan documentos varios, por atención de Jubilación, Montepío, Auxilio de funerales, peticiones de interesados, personales etcétera, sin que estén en orden cronológico, numérico secuencial o por actividad, lo que evidencia que no hay organización de documentos y en los mismos cuerpos se archivan oficios de diferentes asuntos.

La falta de un adecuado archivo y control de documentos, no garantiza integridad ni confiabilidad a la administración provincial. La desorganización resta precisión en la información y se desconoce de los resultados que se obtienen en la atención de usuarios por trámites de seguro de cesantía, tal como se conoció en la reunión de comunicación (información) de febrero 26 de 2007, que esta suscrita por el Responsable del inicio del trámite de cesantía, quien no está sujeto a control de nadie al no haber Coordinador de Grupo en esta materia.

En reunión de trabajo el 28 de febrero de 2007, se dio a conocer los resultados parciales, al Director Provincial de Los Ríos, quien indicó que, el proceso de concesión no depende de ellos, lo único que hacen, es trasladar el trámite al GTCG.

Sobre lo comentado no se detecta la adopción de correctivo alguno por la administración provincial, al no haber ejercido control al respecto, incumpliendo la NCI 210-04.-Documentación de Respaldo y su Archivo.

CONCLUSIÓN

No hay archivos ni controles adecuados de los documentos generados por trámites de cesantía, por lo que no se puede identificar de manera pormenorizada las atenciones y las calificaciones para trámites de cesantía

otorgadas y remitidas, así como de guías u oficios de traslado al GTCG, en la Dirección Provincial del Guayas.

RECOMENDACIÓN

AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS - LOS RÍOS

25. Ordenará y supervisará al responsable que atiende el inicio del trámite de la prestación del seguro de cesantía en la Dirección Provincial de la ciudad de Babahoyo, la inmediata organización de los archivos, clasificando por área y por asunto, en forma cronológica y/o numérica según las necesidades.

TRÁMITES ATENDIDOS CON OPORTUNIDAD EVITAN SU ACUMULACIÓN Y MEJORA LA ATENCIÓN AL USUARIO.

Del análisis a los trámites atendidos oportunamente, revelamos lo siguiente:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

De la muestra analizada de 117 expedientes por un valor de US. \$ 2'170.826,06 que representa el 20% del valor total concedido de US. \$ 10'991.586,81 durante el periodo de alcance, se observó que el 5% fue atendido entre 1 a 3 meses, el 15% en 3 meses de promedio, el 70% entre 4 a 6 meses, y el 10% de 6 meses en adelante, por ello los trámites atendidos por concesión del seguro de cesantía, se desarrollaron con marcadas diferencias en los tiempos que llevó su gestión, tal como se aprecia en algunos casos en el cuadro siguiente:

Expediente	Cédula No.	Fecha de solicitud	Boletín de pago	Tiempo de atención
182653	100313766	2004.12.03	2004.12.22	18 días
184589	1703604544	2005.04.25	2005.0524	29 días
38413	0900851387	2004.02.03	2004.0311	38 días
179092	1700760653	2004.03.05	2004.04.16	41 días
181564	0900755687	2004.03.29	2004.10.20	180 días
185543	1200046280	2005.04.28	2005.09.19	210 días
182755	0902003656	2004.11.22	2005.11.22	365 días

El grupo de trabajo de cesantía del Departamento de Fondos de Terceros, careció de un control interno adecuado, relacionado a información automática

efectiva y oportuna, pese a contar en el sistema del Host, con la transacción PRTI (anotación de novedades), no se atendió a la brevedad los trámites dentro del proceso que se analiza.

Las NCI.120-05 y 140-01.-Actividades de Monitoreo y/o Supervisión, y Determinación de Responsabilidades y Organización, que en lo pertinente dicen: *“Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran...”*, y *“La responsabilidad se entiende como el deber de los funcionarios o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior...”*.

Al respecto, se realizó una reunión de trabajo el 27 de abril de 2007, para comunicar el resultado parcial, a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros y Responsable del grupo de trabajo de cesantía de la Dirección Provincial del Guayas, ésta última servidora refirió que, las razones por las que los trámites son atendidos con diferencias de tiempo se debe a informes de aportes (Cuenta individual) o falta de documentos personales del usuario interesado.

La falta de un efectivo control al trámite, desde la recepción y aceptación de la solicitud de cesantía hasta la emisión de la orden de pago, generó un descuido, originándose que unos se atiendan con oportunidad y otros con mayor tiempo de espera, afectando el interés de los usuarios y de la institución, incumpléndose las normas arriba referidas.

CONCLUSIÓN

La ausencia de control a las tareas y funciones asignadas a cada servidor, y seguimiento a los trámites de concesión de cesantía, es evidente al comprobar demora en unos y agilidad en otros por excepción, por lo que no se atiende en igual forma a los usuarios.

RECOMENDACIONES

A LA JEFE DEL DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE FONDOS DE TERCEROS DEL IESS - GUAYAS

26. Ejercerá control y realizará supervisión permanente a los trámites del proceso de concesión del Seguro de cesantía, a la vez que coordinará con la Responsable del grupo de trabajo de cesantía, para realizar una adecuada distribución de las cargas de trabajo, así como, de atender todos los expedientes que se encuentran en trámite de conformidad a la fecha de ingreso y su tiempo de espera.

A LA JEFE DEL DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL IESS - GUAYAS

27. Presentará un Informe al Subdirector de Servicios al Asegurado, sobre el estado en que se encuentren los archivos de las planillas de aportes de los afiliados e indicará la gestión en la entrega de informes para los trámites por concesión de los fondos de cesantía. De no haber resultados favorables sobre los requerimientos de cuenta individual, deberá adjuntar un plan de reorganización del grupo de trabajo, con arreglo de los archivos de las planillas de aportes en lugares espaciosos, cómodos y seguros, con el fin de agilizar las referidas diligencias.

ASIGNACIONES DE FUNCIONES COMPATIBLES FACILITAN EL CONTROL INTERNO DEL PROCESO.

Examinadas las funciones de los servidores que intervinieron en el proceso se observó:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

En el proceso no se han definido con claridad las funciones a cumplir ni se ha observado el cumplimiento de actividades incompatibles, es así, que observamos como varios servidores en un sinnúmero de expedientes han participado en acciones como de emisión mecanizada y suscripción de calificación de derecho, liquidación de cesantía, emisión del boletín de pago, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Beneficiario		Identificación del Servidor		
Expediente No.	Cédula No.	Calificación de derecho	Liquidación de cesantía	Boletín de pago
15389	0902256635	0912330867	0912330867	0912330867
182755	0902003656	0912330867	0912330867	0912330867
185543	1200046280	0912330867	0912330867	0912330867
186003	0900205741	0912330867	0912330867	0912330867
184589	1703604544	0906606827	0906606827	0906606827
183009	0903033959	0906606827	0906606827	0906606827

La participación del personal en varias actividades administrativas relacionadas al proceso, permiten revelar que han actuado en funciones incompatibles, por lo que inobservó las NCI. 140-01.-Determinación de Responsabilidades y Organización, y 140-02 Separación de funciones incompatibles.

Las NCI. 140-01 y 02, en su orden dicen: *“Determinación de Responsabilidades y Organización.- Corresponde a cada entidad pública organizarse internamente de acuerdo con sus fines,...lo cual constará en el organigrama estructural correspondiente”* y *“Separación de funciones incompatibles.- La máxima autoridad definirá las tareas de sus servidores, de manera que exista independencia y separación de funciones incompatibles,.....Esta separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos....”*.

Por falta de organización el grupo de trabajo de cesantía, careció de agilidad y de poca efectividad en la atención al proceso.

La distribución inadecuada de actividades a varios servidores del GTCG, hizo que actuaran en dos y tres veces en el mismo proceso, debilitando el control interno concurrente; al respecto, en reunión de trabajo el 27 de abril de 2007, se comunico los resultados parciales a la Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial del Guayas.

CONCLUSIÓN

La asignación inadecuada de funciones y tareas dentro del grupo de trabajo de cesantía en la ejecución del proceso, debilitaron el control interno.

RECOMENDACIÓN

AL SUBDIRECTOR PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS
- GUAYAS.

28. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros que los trámites que se realicen por medio del sistema Host, sean efectuados por servidores que no estén relacionados con varios hechos administrativos y que se ejecute supervisión durante el proceso hasta la inscripción en el sistema automatizado, del boletín de pago, de haber falta de personal en el área, se requerirá de uno que tenga pocas cargas de trabajo.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Machala.

El personal del GTCM, realizó actividades incompatibles en diferentes trámites dentro del proceso de concesión del seguro de cesantía, como es el caso de la Auxiliar de Contabilidad, quien receptaba documentos personales, emitía las liquidaciones de cesantía por el sistema de Host, revisaba y elaboraba el boletín de pago, así como, registraba en el sistema los datos de la concesión y luego trasladaba a la Tesorería los boletines para el pago; la oficinista del Departamento de Fondos de Terceros y la Abogada de la Dirección Provincial, emitían informes sobre afiliación y aportes de las cuentas individuales, así como también, imprimían y suscribían informes de calificación de derecho, en los casos de trámites por derechohabientes.

La distribución de tareas a varios servidores del GTCM., no fue equitativa y previamente no se valoró en función de la independencia de cada actividad administrativa, dentro del proceso, situación que se complica por la acentuada carencia de personal suficiente, que permita una mejor gestión y evidentemente presentan un bajo nivel de efectividad en la atención al usuario, por lo que las NCI. 140-01 y 140-02. Determinación de Responsabilidades y Organización y Separación de funciones incompatibles, no se cumplieron a cabalidad.

Durante la ejecución del examen especial, en reunión de trabajo sostenida el 30 de mayo de 2007, se dio a conocer los resultados parciales sobre la situación encontrada, a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, y Jefa del Departamento de Fondos de Terceros, de la Dirección Provincial de El Oro,



quienes informaron que, no cuentan con suficiente recurso humano como para evitar la incompatibilidad en las funciones asignadas.

OPINION DE LOS AUDITADOS

Mediante comunicación 13100700-020 de enero 26 del 2008, de la Subdirectora de Servicios al Asegurado y Jefe del Departamento de Fondos de Terceros de El Oro, nos indican en lo pertinente que: *"... la carencia de recursos humanos es lo que ha provocado esta situación y que hasta la fecha no es fácil superar. No esta en nuestras manos resolver. Sin embargo en la actualidad ya no existen tareas incompatibles asignadas a un mismo servidor.."*

OPINION DE AUDITORÍA

Comentarios que se ajustan a nuestra conclusión en el presente hallazgo.

CONCLUSION

La administración del Departamento de Fondos de Terceros concentró cargas de trabajo en pocos servidores, en consecuencia la falta de Recursos Humanos originó descuidos en la atención ágil de los trámites.

RECOMENDACIÓN

A LA SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - EL ORO.

29. Dispondrá a la Jefe del Departamento de Fondos de Terceros que los trámites que se realicen por medio del sistema Host, sean efectuados por servidores que no estén relacionados con varios hechos administrativos y que se ejecute supervisión durante el proceso hasta la inscripción en el sistema automatizado, del boletín de pago, de haber falta de personal en el área, se requerirá de uno que tenga pocas cargas de trabajo.

LA CALIFICACIÓN DE DERECHO CON SOPORTE LEGAL AFIANZA PAGO DE BENEFICIOS.

Respecto de la calificación de derecho a los derechohabientes se examinó:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - GUAYAS

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Guayaquil.

Según los documentos que reposan en los expedientes, se utiliza la misma calificación de derecho para las concesiones del Seguro de Muerte (Montepío) y de cesantía, y cuando estos dictámenes no son favorables para los derechohabientes del causante estos deben ser calificados de conformidad a las normas generales del Derecho Sucesorio.

Nuestro examen estableció que el GTCG, utilizó calificaciones de derecho que fueron concedidas en el trámite del Seguro de Muerte, mediante la emisión de estos dictámenes por el sistema automatizado para acreditar a los derechohabientes calificados los fondos de cesantía, porque no contaron con un profesional abogado para que atienda las demandas de calificación de derecho.

Durante nuestra gestión de análisis, encontramos a una profesional del derecho que labora para la Dirección Provincial, atendiendo a medio tiempo las labores de calificación de derecho por asuntos de derecho sucesorio en el área de cesantía, pero su permanente ausencia (atención en otras áreas por días) en el área del GTCG, ocasionó que los trámites por calificación de derecho no sean atendidos con oportunidad.

La falta de un abogado a tiempo completo para que revise y resuelva dictámenes en derecho, previo a la concesión de la cesantía, conforme a los Art. 212 y 283 de la LSS, para garantizar que la prestación de la cesantía, hace que varios trámites se tarden en ser atendidos; al respecto, en reunión de trabajo el 27 de abril de 2007, se dio a conocer los resultados parciales a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, Jefa de Fondos de Terceros, y servidoras del GTCG, de la Dirección Provincial del Guayas.

CONCLUSION

La administración del Departamento de Fondos de Terceros no cuenta con un profesional del derecho, para que atienda la calificación del derecho de los reclamantes para acceder a la cesantía cuando no hay beneficiario de montepío, por el causahabiente.



RECOMENDACIÓN

**AL SUBDIRECTOR PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS
- GUAYAS**

30. Solicitará al Director Provincial del Guayas que le asignen un profesional abogado a tiempo completo, con la finalidad de atender peticiones de calificación a derechohabientes no considerados en el Seguro de Muerte, así como en caso de ser beneficiario de Montepío de esta jurisdicción, para asegurar la calificación y otorgamiento de derecho al pago de la cesantía.

RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTOS PERSONALES, EN PLAZOS LEGALES ASEGURAN UNA EFICIENTE CONCESIÓN DEL SEGURO DE CESANTÍA.

La recepción de solicitud y aceptación de documentos por retiro del seguro de cesantía presenta lo siguiente:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Machala.

De una muestra de 90 expedientes analizados, encontramos que:

3,33 % de solicitudes de cesantía fue aceptada al trámite sin que cumpla con los días (90) requeridos de cesante para iniciar el trámite interno, requerimiento que fue aceptado por la Auxiliar de Contabilidad, del Departamento de Fondos de Terceros.

4,44 % de los documentos de liquidación de valores por cesantía que se emiten por el sistema automatizado de Host, no presentan firma de supervisión como así lo señala el formato del documento, acción que debió ser observada por la Auxiliar de Contabilidad del área referida.



El Art. 283.-Requisitos, de la Ley de Seguridad Social, en lo pertinente dice:
“...Tendrá derecho a la prestación de cesantía el afiliado que probare ante el IESS una cesantía mayor de noventa (90) días...”.

La NCI. 110-09.-Control Interno Previo, en su último párrafo, “...*El control previo será ejecutado por el personal responsable del trámite normal de las operaciones y actividades*”.

La recepción, aceptación y revisión de documentos, careció de efectividad, en los porcentajes anotados por parte del GTCM, por lo que las referidas acciones afectan la efectividad de la concesión de los fondos de cesantía; situación que se dio a conocer en reunión de trabajo el 30 de mayo de 2007, mediante resultados parciales a la Jefa de Fondos de Terceros, y a las servidoras del GTCM, de la Dirección Provincial de El Oro.

OPINION DE LOS AUDITADOS

Con oficio 13120700-069 de enero 26 2008, la Auxiliar de Contabilidad del Departamento de Fondos de Terceros, indica en lo pertinente que: “*Las solicitudes de cesantía que recepte antes de los 90 días, lo hice por ayudar al afiliado ya cesante, por cuanto ellos residían en poblaciones distantes y de difícil acceso. Sin embargo aclaro que estas solicitudes las ingresaba en el sistema host, cuando el usuario cumplía los 90 días de haber cesado. Respecto a la omisión de la firma de supervisor en la liquidación de cesantía, se debió a la falta de recurso humano específico para esta función*”.

OPINION DE LA AUDITORÍA

Lo referido por la servidora acentúa el comentario del presente hallazgo.

CONCLUSIÓN

El porcentaje referido es bajo, sin embargo se consideró la poca efectividad en la recepción de solicitudes de cesantía y en la revisión de los documentos habilitantes previo a la concesión de la cesantía, porque debilitó el control interno.

RECOMENDACIÓN

 **A LA SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - EL ORO.**

31. Dispondrá a la Jefe de Fondos de Terceros, que realice verificaciones permanentes a los trámites que se ejecutan dentro del proceso de concesión de cesantía y realice reuniones de trabajo con el personal del área, la misma que se hará constar en acta de trabajo, de haber necesidades administrativas estas serán expuestas a los niveles superiores de la administración de la Dirección Provincial de El Oro.

RECUPERACIÓN OPORTUNA DE RESPONSABILIDAD PATRONAL, PERMITE LA ENTREGA COMPLETA DE LOS VALORES A LOS USUARIOS POR CESANTÍA.


Sobre la recuperación de valores por Responsabilidad Patronal encontramos:

DIRECCION PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

Departamento de Fondos de Terceros - Grupo de Trabajo de Cesantía de Machala.

En el expediente 906579, del usuario con cédula de identidad 0910933951, se encontró que en la concesión del Seguro de Cesantía, se determinó responsabilidad patronal por un valor de US. \$ 119,43 el 7 de junio de 2004 y se notificó el 19 de marzo de 2007. En la notificación se observa sello de recepción de la empresa Laar Courier. Al respecto la empresa referida acordó con el IESS entregar las notificaciones por glosas, luego de recibirlas y no firmarse ningún acuerdo, esta las devolvió después de varios meses, de haberlas recibido.

El Responsable de notificar con CI. 0701179525, no cumple con oportunidad la entrega de las notificaciones por cuanto no recibe apoyo logístico (económico y/o vehicular), por lo que las comunicaciones de pago se tardan en ser entregadas, inobservándose, el art. 20.-De las Recaudaciones de Obligaciones Patronales y la NCI. 140-01.-Determinación de Responsabilidades y Organización.

 El Art., 20.-De las Recaudaciones de Obligaciones Patronales, Resolución No. 850 de abril 3 de 1995, que en lo pertinente dice: *“Las dependencias administrativas tienen la responsabilidad ineludible de hacerlo oportunamente las obligaciones que ordenará el Instituto”*.

La NCI 140-01.-Determinación de Responsabilidades y Organización, en lo pertinente dice: “...*La responsabilidad se entiende como el deber de los funcionarios o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante la comunidad*”.

Los valores no recuperados por responsabilidad patronal impiden la entrega oportuna del beneficio pendiente a los usuarios del Seguro de Cesantía e incluso los que han sido cobrados no se los acredita a los usuarios interesados, porque estos desconocen que el IESS los mantiene al pago, acciones que afectan al afiliado, debido a la falta de gestión pertinente por el nivel administrativo competente.

Estas inconsistencias que afectan el proceso de recuperación de valores por responsabilidad patronal, se las dio a conocer en resultados parciales en reunión de trabajo el 30 de mayo de 2007, a la Jefa del Departamento de Afiliación y Control Patronal, de la Dirección provincial de El Oro.

CONCLUSIÓN

El proceso de cobro no es oportuno desde la fase de notificación debido a la falta de definiciones claras, respecto a los tiempos que deben observar en la recuperación de responsabilidades patronales, afectando el valor que debe pagarse a los afiliados.

RECOMENDACIONES

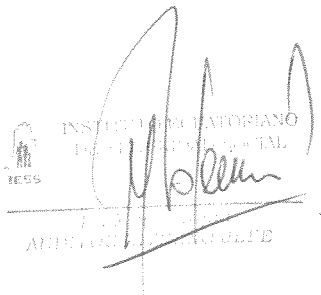
AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL IESS - EL ORO

32. Dispondrá a la Subdirectora Provincial de Servicios al Asegurado que coordine con la Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal, la entrega oportuna de las notificaciones a las empresas, y el traslado de los Títulos de Crédito al área de Coactiva para su respectiva ejecución, del cumplimiento de esta recomendación la Subdirectora referida, mantendrá informado al Director Provincial, a través de reportes mensuales, en los primeros 5 días de cada mes.



A LA SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO DEL IESS - EL ORO

33. Con el fin de que se disponga de información actualizada y se permita una gestión más efectiva, ordenará a la Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal, la creación de un banco de datos de todas las empresas públicas y privadas de su jurisdicción.



INSTITUTO COSTARRICENSE
DE SEGUROS Y CAJA COSTARRICENSE
DE SEGURO SOCIAL
ALFONSO TORRES GONZALEZ