



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial **Al Proceso de Concesión y Pago de Jubilación, Mortuoria y Montepío en la Dirección Provincial de El Oro, Subdirección del Sistema de Pensiones**, por el período comprendido entre el 2004-01-02 y el 2007-03-31, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se realizó en cumplimiento del Plan de Control de la Auditoría Interna del IESS del año 2007, aprobado por el Contralor General del Estado, y de acuerdo con la orden de trabajo 51000000.066.07 de 2007-11-30, emitida por el Auditor Interno Jefe.

Objetivo del examen

Determinar la legalidad, propiedad y oportunidad del proceso de concesión y pago de las prestaciones.

Alcance del examen

Cubrió el proceso de concesión y pago de las prestaciones de los Seguros de Invalidez, Vejez y Muerte, en la jurisdicción de la Dirección Provincial del IESS - El Oro, durante el período comprendido entre el 2004-01-02 y el 2007-03-31.

Base Legal

Mediante Resolución C. D. 021 de 2003-10-13, se emitió el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, dividiendo la administración de los seguros obligatorios en unidades básicas de negocios o direcciones especializadas, creándose la Dirección del Sistema de Pensiones, así como, los Departamentos Provinciales del Sistema de Pensiones, como dependencias de apoyo, que tienen entre sus responsabilidades, la administración de los procesos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte y del Subsidio para Funerales en las diferentes jurisdicciones, incluyendo la de El Oro.

El proceso de concesión y pago de jubilación, mortuoria y montepío, está regulado por las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público.
- Ley de Seguridad Social.
- Estatuto Codificado del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y sus reformas.
- Reglamento General de Bienes del Sector Público, expedido mediante Acuerdo 00918-CG de 1985-08-23, publicado en R. O. 258 de 1985-08-27.
- Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, expedido mediante Acuerdo 025 CG de 2006-10-03, publicado en R. O. 378 de 2006-10-17.
- Reglamento Orgánico Funcional del IESS, expedido por el Consejo Directivo mediante Resolución C. D. 021 de 2003-10-13.
- Reglamento Interno del Régimen de Transición del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, expedido por el Consejo Directivo, en Resolución C. D. 100 de 2006-02-21, reformado con Resolución C. D. 216 de 2008-08-26.

- Reglamento General de Responsabilidad Patronal expedido por la Comisión Interventora mediante Resolución C. I. 010 de 1998-12-08, reformado con Resolución C. D. 148 de 2007-01-09.
- Resolución C. I. 137 de 2002-07-12 expedida por la Comisión Interventora, con Regulaciones Administrativas para la prestación del Seguro General.
- Resolución C. I. 146 de 2002-10-31 expedida por la Comisión Interventora, con Regulaciones Administrativas para la concesión del Fondo Mortuario o Auxilio de Funerales, a los deudos del asegurado o derechohabiente que falleciere a partir de 2002-11-01, y su reforma con Resolución C. D. 078 de 2005-09-27.
- Resolución C. I. 147 de 2002-12-20 expedida por la Comisión Interventora, con Regulaciones Administrativas para la determinación de la cuantía máxima de la pensión unificada inicial de los afiliados que se jubilaron a partir de 2003-01-01.
- Resolución C. D. 022 de 2003-10-28 expedida por el Consejo Directivo, con Regulaciones para las Prestaciones del Seguro de Vejez, para los asegurados que cumplieren entre 65 y 70 años de edad a partir de la vigencia de la Ley de Seguridad Social.
- Resoluciones C. D. 046 de 2004-06-22, 052 de 2005-01-11, 107 de 2006-04-24 y 162 de 2007-04-12 expedidas por el Consejo Directivo, para los aumentos de Pensiones de Jubilación a cargo del IESS, a partir de 2004-01-01, 2005, 2006 y 2007.
- Resolución C. D. 047 de 2004-06-24 expedida por el Consejo Directivo, para la sustitución de la Disposición General Primera de la Resolución C. D. 046 de 2004-06-22, expedida por el Consejo Directivo sobre el aumento retroactivo de los meses de enero a junio de 2004.
- Resolución C. D. 049 de 2004-10-27 expedida por el Consejo Directivo, para el incremento de las Pensiones de Invalidez, Vejez y Montepío del Seguro Adicional del Magisterio Fiscal, correspondientes a los años 2002, 2003 y 2004.
- Resolución C. D. 077 de 2005-09-27 expedida por el Consejo Directivo, para el cálculo de la Pensión de Jubilación ordinaria de vejez, para los afiliados con derecho a jubilación del Régimen de Transición.

- Resolución C. D. 089 de 2006-01-10 expedida por el Consejo Directivo para el incremento de las Pensiones de Invalidez, Vejez y Montepío del Seguro Adicional del Magisterio Fiscal, correspondientes a los años 2005 y 2006.
- Resolución C. D. 149 de 2007-01-09 expedida por el Consejo Directivo, con la aprobación de la Base Referencial Prestacional de 270,00 USD, para el año 2007, del Régimen de Transición a cargo del IESS.
- Resolución C. D. 195 de 2008-01-09 expedida por el Consejo Directivo, para el incremento de las Pensiones de Jubilación y Montepío a cargo del IESS, a partir de 2008-01-01.
- Instructivo de aplicación del Reglamento Interno del Régimen de Transición del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, expedido por el Director General del IESS en 2006-06-20.
- Disposiciones del Director General del IESS, contenidas en oficio 41000000.053.2007 de 2007-01-18, para el cumplimiento de la Disposición General única de la Resolución C. D. 149 de 2007-01-09.
- Incrementos de Pensiones de Jubilación a cargo del Estado a partir de enero del año 2004 y junio del año 2005, y para los años 2006 y 2007, dispuestos por la Ley 2004-39, publicada en R. O. 387 de 2004-07-28 y por el Consejo Directivo mediante Resoluciones C. D. 075 de 2005-09-13, 088 de 2006-01-04 y 143 de 2006-12-18 respectivamente.
- Procedimiento para la devolución total de las pensiones indebidamente cobradas, dispuesto por la Dirección Económica Financiera del IESS mediante oficio 6111000-0951 de 2006-08-26.
- Normas de Control Interno.

Estructura Orgánica

En la estructura orgánica vigente y sus reformas, han sido definidas las responsabilidades asignadas a las dependencias que intervienen a nivel nacional y provincial, en los procesos de concesión y pago de las prestaciones del Seguro de

Invalidez, Vejez y Muerte. A la Dirección del Sistema de Pensiones se encuentran subordinadas las Unidades de las Direcciones Provinciales, que dependiendo de su nivel de complejidad, pueden ser Subdirecciones, Departamentos o Grupos de Trabajo. De acuerdo al Reglamento Orgánico Funcional del IESS, el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, tiene relación:

En el ámbito nacional: con la Dirección General, Dirección del Sistema de Pensiones, y Tesorería Nacional.

En el ámbito provincial: con la Dirección, Comisión de Prestaciones y Controversias, Departamento de Afiliación y Control Patronal y Tesorería de la circunscripción provincial de El Oro; además, mantiene dependencia técnica informática con la Subdirección del Sistema de Pensiones de Guayas, donde son procesados y emitidos mensualmente los listados de pensionistas, de acuerdo a los datos registrados en archivos informáticos.

Objetivos de la entidad

El Sistema de Pensiones se responsabiliza de la protección de la población asegurada contra las contingencias de vejez, invalidez y muerte, en los términos que establecen la Constitución Política de la República del Ecuador y la Ley de Seguridad Social, correspondiendo al Departamento Provincial de El Oro, lo concerniente a esa circunscripción.

Monto de recursos examinados

El monto de recursos examinados, correspondiente a concesiones y pago de las prestaciones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, en el período examinado totalizan 33 630 567,48 USD, desglosados de la siguiente manera:

VALORES EROGADOS (EN USD)						
PARTIDA PRESUP.	RUBROS	2004	2005	2006	2007 (*)	TOTAL
52010121	Pensiones de I. V. M. a cargo del IESS	1 185 688,15	8 017 733,67	7 578 864,70	1 373 515,92	18 155 802,44

52010122	Pensiones de I. V. M. a cargo del Estado	1 115 861,28	6 708 986,81	6 031 853,42	1 116 965,97	14 973 667,48
52010130	Pensiones Adicionales Contratadas	5 306,41	98 219,10	172 802,49	40 918,73	317 246,73
52010111	Fondo Mortuario, Auxilio Funeral	19 467,80	82 780,62	62 862,56	18 560,00	183 670,98
52019900	Otros Gastos	131,10	48,75	0,00	0,00	179,85
SUMAN		2 326 454,74	14 907 768,95	13 846 383,17	2 549 960,62	33 630 567,48

(*) Hasta 2007-03-31

Funcionarios relacionados

La nómina de funcionarios relacionados, que actuaron en el período examinado, consta en el anexo 1 de este informe.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento de Recomendaciones

Durante los cinco años anteriores, la Contraloría General del Estado y la Auditoría Interna del IESS no han practicado en la Subdirección del Sistema de Pensiones de la Dirección Provincial de El Oro exámenes especiales o auditorías al proceso de concesión y pago de Jubilación, Mortuoria y Montepío, por consiguiente no se formularon recomendaciones al respecto.

Los resultados de la Evaluación de los Procesos de Afiliación, Recaudación, Mora Patronal y Pago de Pensiones en la Dirección Provincial de El Oro, durante el período 2004-01-01 a 2005-03-31, fueron trasladados mediante oficio INSS-2006-471 de 2006-07-18, del Intendente Nacional de Seguridad Social (e) de la Superintendencia de Bancos y Seguros, al entonces Director General del IESS.

Con oficio 12000000-2520 T. 55350 del 2006-07-26, el Director General del IESS, dispuso entre otros funcionarios, al Director Provincial de El Oro, al Director del Sistema de Pensiones, al Director de Desarrollo Institucional, al Presidente de la Comisión de Apelaciones y a la Subdirectora de Recursos Humanos, el estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en el informe del trabajo de evaluación realizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros. De acuerdo a lo indicado en la página 40 del citado informe, el cumplimiento de las disposiciones emitidas no podía dilatarse más allá de 90 días.

En el capítulo IV del *“Proceso de Pago de Pensiones”*, del informe del trabajo de Evaluación de los Procesos de Afiliación, Recaudación, Mora Patronal y Pago de Pensiones en la Dirección Provincial de El Oro, practicado por la Superintendencia de Bancos y Seguros constan emitidas 27 disposiciones con numeración del 78 al 104, de las cuales no fueron cumplidas las numeradas con el 83, 85, 86, 88, 94 y 96 (anexo 2).

Según lo indicado en oficios 22000000.0757 de 2008-04-16 y 1160.2008 de 2008-06-12, remitidos al Director General del IESS por la Directora del Sistema de Pensiones, lo enunciado en la disposición 81, se contrapone a lo señalado en la Resolución C. D. 195, por lo que la considera inaplicable.

De acuerdo a la Ley de Seguridad Social, artículo 306.- **Del Control:**

“...La Superintendencia de Bancos y Seguros, según el artículo 222 de la Constitución Política de la República, controlará que las actividades económicas y los servicios que brinden las instituciones públicas y privadas de seguridad social, atiendan al interés general y se sujeten a las normas legales vigentes...”.

El literal a) del artículo 24 de la LOSCCA.- **Deberes de los servidores públicos**, dispone:

“...Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política de la República, las leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley...”.

El numeral 20 del artículo 36 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS.- **Responsabilidades**, indica:

“...Constituyen responsabilidades de la Dirección del Sistema de Pensiones, las demás que le asigne el Consejo Directivo y/ o la Dirección General; de conformidad con la normativa legal vigente...”.

- En cuanto a las disposiciones 83 y 85, mediante oficio 22000000.0447 de 2008-03-04 la Directora del Sistema de Pensiones informó: en 2007-11-26 se dispuso a una funcionaria bajo su dependencia coordine con la Dirección de Desarrollo Institucional la preparación de manuales del Seguro de Muerte, Fondo Mortuario y Jubilación, los mismos que se encuentran en proceso; además, la elaboración de manuales de funciones y responsabilidades corresponde a la Subdirección de Recursos Humanos. En oficio innumerado de 2008-07-08 el ex Director del Sistema de Pensiones indicó que durante su gestión hasta 2006-09, se levantó, recopiló y redactó la información necesaria para la preparación de los manuales, que quedaron listos; y, que posteriormente hasta 2007-09 no se hizo nada al respecto.
- En relación a las disposiciones 86 y 94, en oficio 22000000.0447 de 2008-03-04 la Directora del Sistema de Pensiones informó que se ha realizado un Plan de Capacitación a nivel nacional con los respectivos cronogramas de visitas, a cargo de dos funcionarios de la Subdirección Provincial de Pensiones de Pichincha. Solamente uno de los Liquidadores del Departamento Provincial del Sistema de

Pensiones de El Oro, admitió que fue capacitado en 2006-11, mientras el resto de servidores de esa dependencia negó haber recibido capacitación alguna.

- Con respecto a la disposición 88, en oficio 22000000.0447 de 2008-03-04 la Directora del Sistema de Pensiones informó que mediante oficio 2200000-1175 de 2006-08-14 se solicitó su cumplimiento a la Subdirección de Contabilidad y Control Presupuestario.
- Sobre la disposición 96, con oficio 22010700-402 de 2008-04-11 la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, informó que se encuentra coordinando acciones con el Departamento de Afiliación y Control Patronal para el cobro de responsabilidades patronales.

Al no haberse cumplido las disposiciones contenidas en el informe del trabajo de Evaluación de los Procesos de Afiliación, Recaudación, Mora Patronal y Pago de Pensiones en la Dirección Provincial de El Oro, no se implementaron las medidas correctivas sugeridas para el mejoramiento de las actividades evaluadas, que incluyen el proceso de pago de pensiones.

No se cumplieron en el plazo establecido, 6 de las 27 disposiciones contenidas en el informe del trabajo de evaluación practicado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como lo dispuesto en el literal a) del artículo 24 de la LOSCCA y, en el numeral 20 del artículo 36 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS.

Opinión de los auditados

Mediante oficio 22000000-1996-2008 de 2008-10-09, la Directora del Sistema de Pensiones trasladó el oficio 22301700-7673 de 2008-10-08 de una funcionaria de la Subdirección de Pensiones de Pichincha, indicando que a partir de la expedición del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, esa Dirección capacitó a su personal para el cumplimiento de la entrega de las prestaciones, incluyendo cuatro servidores del Departamento Provincial de El Oro; además, que el control de pagos de pensiones a nivel bancario, es un proceso coordinado entre la Subdirección de Pensiones y Tesorería, que de acuerdo a lo reglamentado, la recuperación de mora patronal es atribución del Departamento Provincial de Afiliación y Control Patronal y que la

elaboración de manuales de funciones es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Institucional y no de la Dirección del Sistema de Pensiones.

Opinión de auditoría

Lo indicado en el oficio trasladado por la Directora del Sistema de Pensiones, no modifica la opinión de Auditoría, sobre el incumplimiento de disposiciones contenidas en el trabajo de evaluación practicado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Conclusión

No se cumplieron en el plazo establecido 6 de las 27 disposiciones contenidas en el informe del trabajo de Evaluación de los Procesos de Afiliación, Recaudación, Mora Patronal y Pago de Pensiones en la Dirección Provincial de El Oro, practicado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y no se han implementado las medidas correctivas sugeridas para el mejoramiento de las actividades evaluadas, que incluyen el proceso de pago de pensiones.

Recomendación

Al Director General del IESS

1. Exigirá la implementación de las medidas correctivas sugeridas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante disposiciones contenidas en el informe de trabajo de Evaluación de los Procesos de Afiliación, Recaudación, Mora Patronal y Pago de Pensiones en la Dirección Provincial de El Oro, trasladadas con oficio 12000000.2520 T.55350 de 2006-07-26 del entonces Director General del IESS, a los siguientes funcionarios:
 - A la Directora del Sistema de Pensiones, al Director de Desarrollo Institucional y al Subdirector de Recursos Humanos, el cumplimiento de las disposiciones 83 y 85, para la elaboración de Manuales de Funciones, Responsabilidades y Procedimientos para cada puesto de trabajo.

- A la Directora del Sistema de Pensiones, el cumplimiento de las disposiciones 86 y 94, para la capacitación de los servidores del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro.
- A la Directora del Sistema de Pensiones, el cumplimiento de la disposición 88, para mantener controles en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, sobre los pagos de pensiones a través del sistema bancario de la localidad.
- A la Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, el cumplimiento de la disposición 96, para agilizar la recaudación de valores correspondientes a mora patronal y cobros indebidos de pensiones.

Emisión y pago de pensiones en meses posteriores al fallecimiento de pensionistas

En el período examinado no se efectuaron cruces de información de la nómina de pensionistas y beneficiarios con los datos registrados en archivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, habiéndose emitido y pagado pensiones en meses posteriores al fallecimiento de 16 pensionistas.

Para fines de este análisis, en 2008-03-17 se realizó el cruce de información de la nómina de pensionistas y beneficiarios de la Dirección Provincial del IESS - El Oro con los datos registrados en archivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, proceso realizado por la Dirección de Desarrollo Institucional, que permitió determinar los casos de emisión y pago de pensiones hasta después de 19 meses posteriores al fallecimiento de 16 pensionistas.

La mayoría de los casos fueron conocidos y gestionada la devolución de lo pagado indebidamente, al término de la ejecución de los procesos de control de vigencia de derechos (supervivencia) o durante el trámite de concesión de los beneficios del Seguro de Muerte, existiendo los dos casos citados a continuación en los que no han sido recuperados los valores respectivos.

PENSIONISTAS			PENSIONES EMITIDAS Y PAGADAS (*)	
EXPEDIENTE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FECHA DE FALLECIMIENTO	HASTA	VALORES (EN USD)
800457	0902463371	2004-02-11	2004-09	3 499,72
90085301	0700100183	2003-03-05	2004-05	1 553,23
SUMAN:				5 052,95

(*) incluidas 13a. y 14a. pensión.

La emisión de pensiones respectivas, se suspendió luego de la ejecución del proceso de control de vigencia de derechos (supervivencia), sin haberse recuperado los valores pagados indebidamente, habiéndose presentado en 2005-02-01 la solicitud de fondo mortuario por el deceso del pensionista con cédula de ciudadanía 0902463371.

Los listados con la nómina de pensionistas de la Dirección Provincial de El Oro, son procesados mensualmente en la Subdirección del Sistema de Pensiones de la Dirección Provincial de Guayas, previo ingreso en archivos informáticos de los datos correspondientes a nuevos beneficiarios (altas) y fallecidos (bajas). Los archivos existentes en el sistema HOST contienen registros no actualizados, proporcionados hace muchos años por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

En el primer párrafo de la disposición general NOVENA del Reglamento Interno del Régimen de Transición del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, se indica:

“... El IESS, trimestralmente mediante cruce de información con el Registro Civil, verificará el derecho de los pensionistas de jubilación por vejez, invalidez, riesgos del trabajo, seguro social campesino y de los pensionistas de montepío de los diferentes seguros...”.

De acuerdo al cuarto inciso de la Disposición General Novena, de la Resolución C. D. 100:

“... Si de la verificación y actualización de la información se detectare que se han realizado cobros indebidos, el IESS exigirá legalmente en cualquier tiempo la restitución de los valores entregados, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales a que hubiere lugar, debido a que el cobro de prestaciones de manera indebida es de responsabilidad de quien las realiza...”.

Con oficio 6111000-0951 de 2006-08-26, la Directora Económica Financiera del IESS, emitió el procedimiento para la devolución de las pensiones indebidamente cobradas, disponiendo que las Unidades Operativas del Sistema de Pensiones y Riesgos del

Trabajo, establezcan las pensiones indebidamente entregadas, emitan el boletín contable de traspaso y lo cursen a las Unidades de Cartera y Cobranzas provinciales, que deben ingresarlo al sistema HOST y/o HISTORIA LABORAL, para el cálculo automático de los intereses de ley fijados por la Dirección de Inversiones, y obtener el documento de notificación para los deudores de la obligación; en caso de no ser recaudados directamente, serán requeridos mediante acción coactiva y o judicial.

Atendiendo el requerimiento efectuado con oficio 51000000.106.2007 de 2008-04-09, mediante oficio 22010700-AE-008 de 2008-04-10 el ex Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro informó que, uno de los problemas existentes cuando fallece un jubilado o pensionista de montepío, es que los familiares no comunican oportunamente al IESS el deceso, por lo que imposibilita realizar la baja, gestión que anteriormente la realizaba la Subdirección del Sistema de Pensiones de Guayas y que por recomendación de la Superintendencia de Bancos y Seguros, actualmente la efectúa la Jefatura de esa dependencia. Sobre la recuperación de los valores pagados indebidamente, indicó: en el caso del pensionista con cédula de ciudadanía 0902463371, debido a que sus familiares se negaron a cancelar los valores respectivos, se emitió en 2006-02-03 el Acuerdo 2006011, liquidando el cargo, así como el boletín de traspaso 630327 de 2007-12-28, remitidos al área de Cartera y Cobranzas para su recaudación, habiéndose elaborado el título de crédito correspondiente.

En respuesta al oficio 51000000.117.2007 de 2008-05-21, sobre el caso del pensionista con cédula de ciudadanía 0700100183, mediante oficio 22010700-871 de 2008-06-06, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, informó:

“... Por intermedio de la Investigadora Social, se pudo rescatar copia simple de la inscripción de defunción. Una vez revisado y analizado la emisión de las pensiones posterior a la fecha de fallecimiento hemos detectado que ningún familiar a solicitado beneficio alguno por fallecimiento del Jubilado, en consecuencia no hemos detectado en su oportunidad la generación de las pensiones. Al mismo tiempo me estoy dirigiendo al Banco de Machala (...) para que se sirva devolver los valores de las pensiones de 2003-03 a 2004-05 acreditados en cuenta de ahorro 1160025421...”.

En atención al oficio 51000000.026.2007 de 2007-12-12, adjunto al oficio 22000000.029.2008 de 2008-01-08, la Directora del Sistema de Pensiones remitió fotocopia del oficio 22301700-962 de 2007-12-18 suscrito por el Subdirector Provincial

del Sistema de Pensiones de Pichincha, informando los procedimientos aplicados para suspender las emisiones y pagos de pensiones por fallecimiento de los pensionistas, señalando que tales procedimientos difieren con los que se aplican en la circunscripción de Guayas, en cuanto a recuperación de valores.

Respondiendo el oficio 51000000.027.2007 de 2007-12-12, mediante oficio 22010700-1 622 de 2007-12-15, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, informó: por recomendación de la Superintendente de Bancos y Seguros, se descentralizó la suspensión de pensiones por fallecimiento, gestión que según oficio 22300900-1621 de 2006-08-21, de la Subdirectora Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas, es realizada a través del sistema HOST, utilizando la transacción PT20-02. Señaló además, que cuando se trata de recuperar pensiones generadas posterior al mes de fallecimiento del causante el procedimiento se ajusta, elaborando Acuerdo de liquidación del cargo y el boletín de traspaso, que son remitidos al área de Cartera y Cobranzas para su recaudación.

Con oficios 22000000-0110 de 2008-01-15 y 560 de 2008-03-24, sin respuesta, la Directora del Sistema de Pensiones solicitó e insistió al Director de Desarrollo Institucional, proceda al cumplimiento de la disposición general NOVENA del Reglamento Interno del Régimen de Transición del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, en virtud del convenio interinstitucional suscrito con la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, indicando que la falta de esa gestión impide el cruce de la información de los archivos de la institución con la entregada por los beneficiarios.

Al no haberse contado con las herramientas necesarias, en el período examinado no se efectuaron cruces de información de la nómina de pensionistas y beneficiarios con los datos registrados en archivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, habiéndose emitido y pagado pensiones en meses posteriores al fallecimiento de pensionistas de la Dirección Provincial del IESS - El Oro, fueron conocidos y gestionada su devolución, al término de la ejecución de los procesos de control de vigencia de derechos (supervivencia) o durante el trámite de concesión de los beneficios del Seguro de Muerte, existiendo dos casos en los que no han sido recuperados los valores respectivos, que suman 5 052,95 USD, por los cuales ha sido requerida su recaudación a través de procesos coactivos.

Acciones adoptadas por la entidad

En 2007-10-08 los Directores Generales del IESS y de Registro Civil, Identificación y Cedulación, suscribieron el convenio interinstitucional de prestación de servicios para la entrega y utilización de información actualizada contenida en la base de datos administrada por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación. El convenio permite contar con información para depurar y validar mediante cruces, los datos que soportan la entrega de servicios y prestaciones por parte del Instituto, a través del procesamiento de los archivos informáticos en que constan registrados los pensionistas del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, para identificar a los pensionistas supervivientes y fallecidos. Según lo estipulado en los numerales 2.3 de la cláusula SEGUNDA: OBJETO; y, 2 de la cláusula CUARTA: OBLIGACIÓN Y COMPROMISO DE LAS PARTES del citado convenio, las dos instituciones acordaron la actualización periódica (in situ en períodos diarios) de la información por parte de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación, y en caso de requerirlo, de los datos en función de la tecnología disponible.

Opinión de los auditados

Con oficio 22000000-1996-2008 de 2008-10-09, la Directora del Sistema de Pensiones trasladó el oficio 22301700-7673 de 2008-10-08 de una funcionaria de la Subdirección de Pensiones de Pichincha, en el que se indica que con el cruce de información entre el IESS y el Registro Civil, se ha dado cumplimiento a la Disposición General Novena del Reglamento Interno del Régimen de Transición del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, sin obtener los resultados esperados, por cuanto se ha dado de baja la renta de un gran número de pensionistas que en esa institución constan como fallecidos.

Opinión de auditoría

Lo indicado en el oficio trasladado por la Directora del Sistema de Pensiones, no modifica la opinión de Auditoría, sobre la emisión y pago de pensiones en meses posteriores al fallecimiento de pensionistas.

Conclusión

En el período examinado no se efectuaron cruces de información de la nómina de pensionistas y beneficiarios con los datos registrados en archivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, habiéndose emitido y pagado pensiones en meses posteriores al fallecimiento de pensionistas de la Dirección Provincial del IESS - El Oro, que fueron conocidos y gestionada su devolución, al término de la ejecución de los procesos de control de vigencia de derechos (supervivencia) o durante el trámite de concesión de los beneficios del Seguro de Muerte, existiendo dos casos en los que no han sido recuperados los valores respectivos, que suman 5 052,95 USD, por los cuales se ha requerido su recaudación a través de procesos coactivos.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

2. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones que, en coordinación con el Director de Desarrollo Institucional efectúen mensualmente cruces de información de la nómina de pensionistas y beneficiarios de las diferentes circunscripciones provinciales con la base de datos proporcionada por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a fin de establecer quienes se encuentren registrados como fallecidos y adoptar las medidas que fueren necesarias.
3. Ordenará al Director de Desarrollo Institucional, actualice los programas o aplicaciones informáticas utilizadas para el procesamiento de las emisiones mensuales de pensiones, que permitan a las Subdirecciones y Departamentos Provinciales del Sistema de Pensiones depurar directamente la nómina de pensionistas y beneficiarios de las diferentes circunscripciones, mediante cruces de información con la base de datos proporcionada por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

4. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones que, en coordinación con el Procurador General y el Director de Desarrollo Institucional, realicen las gestiones pertinentes para la celebración de los correspondientes convenios interinstitucionales de prestación de servicios, orientados a la provisión periódica en forma directa o a través de medios magnéticos, de información de los registros y archivos de las siguientes entidades:
 - Ministerio de Salud, para que a través de las Direcciones Provinciales de Salud, sean informadas las defunciones de ciudadanos ocurridas en territorio ecuatoriano.
 - Ministerio de Gobierno, para que a través de las Jefaturas Provinciales de Migración, sean informadas las salidas y retornos de ciudadanos ecuatorianos hacia y desde el exterior.
 - Ministerio de Relaciones Exteriores, para que las embajadas informen las defunciones y cambio de estado civil de los ciudadanos ecuatorianos en el exterior.
5. Ordenará al Director de Desarrollo Institucional que, en coordinación con la Directora del Sistema de Pensiones, prepare un Manual para la emisión y pago de pensiones, que incluya procedimientos y plazos para efectuar cruces de información con los datos registrados en archivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

A la Directora del Sistema de Pensiones del IESS

6. Ordenará a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro que, una vez depurada la nómina de pensionistas y beneficiarios de esa circunscripción, adopte las medidas pertinentes para la suspensión de la emisión de pensiones de aquellos que se encuentren registrados como fallecidos y, contando con la representación legal del IESS, realice las acciones administrativas y/ o legales para la recuperación de los valores que se hubieren pagado en forma indebida.

Errores en datos de pensionistas o beneficiarios, ingresados manualmente en archivos informáticos

Del cruce de información de la nómina de pensionistas y beneficiarios correspondientes a la Dirección Provincial del IESS - El Oro con los datos registrados en archivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se observó que los listados de pensiones pagadas mensualmente, en treinta y un casos, contienen errores en números de cédula de ciudadanía y fechas de nacimiento de pensionistas, tipos de renta, cuentas bancarias registradas y números de expedientes con los que se concedieron los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, varios de los cuales han sido corregidos.

Durante el período examinado, los datos de nuevos pensionistas y beneficiarios fueron ingresados mensualmente en archivos informáticos por un servidor del Departamento Provincial de Sistema de Pensiones de El Oro, en base a los Acuerdos respectivos.

Se constató que: los datos de las solicitudes y de los documentos adjuntos no fueron debidamente verificados durante su recepción, como es el caso de la partida (inscripción) de matrimonio incluida en el expediente 800208, en la que el apellido materno de la contrayente y beneficiaria de montepío, difiere con el registrado en su cédula de ciudadanía. Varias solicitudes tramitadas contienen tachones y enmendaduras, citando las de expedientes 800316, 902987 y 902787, entre otras. Algunos Acuerdos de concesión de prestaciones, emitidos por la Comisión de Prestaciones de la Dirección Provincial del IESS - El Oro en el período examinado, como los numerados 46700 y 20070130, correspondientes a trámites de montepío y fondo mortuario con expedientes 800316 y 800671, en su orden, no tienen las fechas respectivas, lo que impide conocer cuando fue calificado el derecho a tales prestaciones. Las citadas desviaciones, no justificadas, no han producido perjuicio económico.

Adjunto a comunicaciones de la Responsable de Servicios Bancarios del Banco de Machala, constan los listados de pagos realizados a los pensionistas y beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la circunscripción; así como, los cheques correspondientes a pensiones impagas en el período y con expedientes duplicados, remitidos mensualmente a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de

Pensiones de El Oro, habiéndose solicitado hacer verificaciones sobre las personas que se encontraban en esa última situación, indicando que:

“... a ellos siempre hay que pagarles manualmente porque en el sistema le sale otro nombre y además el problema que se nos presenta en el banco es porque un mes viene un nombre y al siguiente viene otro...”.

De acuerdo a la NCI 110-08 **Actitud hacia el control interno:**

“... La competencia técnica y el esmero que un servidor ponga en el cumplimiento de sus funciones, son factores fundamentales, para definir los controles preventivos y de detección que deban ponerse en práctica, debiendo propiciar con su actitud, la incorporación de los elementos de control interno en las operaciones...”.

En la NCI 110-10 **Control interno concurrente** se indica:

“... Los niveles de jefatura y otros cargos 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...”.

La NCI 120-05 **Actividades de monitoreo y supervisión** expresa:

“... Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cuando las circunstancias así lo requieran, debiendo orientarse a la identificación de controles débiles o insuficientes, para promover su reforzamiento...”.

En atención al oficio 51000000.039.2007 de 2007-12-14, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, mediante oficio 22010700.110 de 2008-01-23 informó que:

“... no existe ninguna comunicación en el archivo de Secretaria, ni petición alguna con el fin de que se corrijan las novedades que ha informado el Banco de Machala. Con oficio 22010700.065 de 2008-01-15 estoy solicitando a la Ingeniera (...) ver el mecanismo para enmendar las inconsistencias surgidas...”.

Atendiendo al oficio 51000000.068.2007 de 2008-02-26, mediante oficio 22010700.404 de 2008-03-05, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro informó que:

“... para el registro y control de la emisión de los listados mensuales de pago, no se ha recibido ningún procedimiento manual ni automatizado de la Subdirección del Sistema de Pensiones de Guayas...”.

En respuesta al oficio 51000000.104.2007 de 2008-04-09, en oficio 22010700-595 de 2008-04-17 la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro informó que:

“... Reglamentos, resoluciones e instructivos son entregados a cada una de las personas que desarrollan actividades dentro de esta unidad, tiene la obligación de sujetarse a dar cumplimiento estricto, para la recepción de la documentación de las prestaciones que se conceden...”.

Respondiendo el oficio 51000000.100.2007 de 2008-03-27, en oficio 2230900.0674 de 2008-04-29 la Subdirectora del Sistema de Pensiones de Guayas, informó que:

“... El ingreso de datos de novedades en el sistema informático de emisión de pensiones de rentas originadas en la jurisdicción de El Oro, es competencia de la Dirección Provincial El Oro, a través del Jefe de Pensiones de dicha jurisdicción...”.

En atención al oficio 51000000.107.2007 de 2008-04-09, en oficio 22010700.AE-009 de 2008-04-16 el ex Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, informó que:

“... Por normas dadas por el IESS, determina los requisitos y obligaciones que tiene que cumplir la persona que recepta la documentación, que para ello continuamente se les remite disposiciones, reglamentos, resoluciones y otros que sirven de base para realizar las labores...”.

Atendiendo el oficio 51000000.112.2007 de 2008-04-18, el servidor del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, encargado del ingreso manual de datos de pensionistas y beneficiarios en archivos informáticos, en oficio innumerado de 2008-05-08 informó que, en efecto, los casos citados difieren en algunos el número de cédula y en otros la fecha de nacimiento. Además, en respuesta al oficio 51000000.108.207 de 2008-04-09, con oficio innumerado de 2008-05-08, informó que, el apellido materno de la beneficiaria con expediente 800208, fue rectificado en el acta de matrimonio. Al respecto, evidenciamos que dicha corrección se realizó fuera del período examinado, por lo que, durante su recepción no había tal enmienda.

Al no haberse aplicado mecanismos y procedimientos de supervisión y control durante la recepción de solicitudes y documentos requeridos, así como en el ingreso de datos de nuevos pensionistas y beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, correspondientes a la circunscripción de la Dirección Provincial de El Oro; los archivos informáticos utilizados para la emisión mensual de listados de pensiones en el período examinado, contienen errores en nombres, apellidos, números de cédula de ciudadanía y valores, no detectados en su oportunidad. Las novedades comunicadas por una entidad bancaria prestadora de servicios, sobre los listados utilizados para el pago mensual de pensiones, no fueron corregidas ni informadas a la Subdirección del Sistema de Pensiones de Guayas.

No se aplicaron las NCI 110-08 **Actitud hacia el control interno**, 110-10 **Control interno concurrente** y 120-05 **Actividades de monitoreo y supervisión**.

Acciones adoptadas por la entidad

Con oficio 22000000.1088.2008 de 2008-06-02, la Directora del Sistema de Pensiones dispuso al responsable del proceso de emisión de pensiones de la Dirección Provincial de Guayas, que a partir de 2008-06 abra las transacciones para que el servidor que designe la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, ingrese a la nómina de pensionistas, las altas, bajas, cambios de cuenta y demás transacciones relacionadas con el rol de pensionistas, en las terminales que dispone esa dependencia.

Opinión de los auditados

En oficio 22010700. 1.602 SP de 2008-10-08, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro expuso que, en 2006-12-08 designó al Administrador Especialista de esa dependencia, para que proceda a la revisión de las liquidaciones de Jubilación, Montepío y Fondo Mortuario, así como, la constatación de los documentos de soporte.

Opinión de auditoría

Lo expuesto por la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, no modifica la opinión de Auditoría, sobre la no aplicación de mecanismos y procedimientos de supervisión y control durante la recepción de solicitudes y documentos requeridos, así como en el ingreso de datos de nuevos pensionistas y beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.

Conclusión

No se aplicaron mecanismos y procedimientos de supervisión y control durante la recepción de solicitudes y documentos requeridos, así como en el ingreso de datos de nuevos pensionistas y beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, correspondientes a la circunscripción de la Dirección Provincial de El Oro, los archivos informáticos utilizados para la emisión mensual de listados de pensiones en el período

examinado, contienen errores en nombres, apellidos, números de cédulas de ciudadanía y valores, no detectados en su oportunidad. Las novedades comunicadas por una entidad bancaria prestadora de servicios, sobre los listados utilizados para el pago mensual de pensiones, no fueron corregidas ni informadas a la Subdirección del Sistema de Pensiones de Guayas.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

7. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones que, en coordinación con el Director de Desarrollo Institucional y la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, en base a la información proporcionada por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y por los propios pensionistas y beneficiarios del IESS, adopten las medidas pertinentes, para la corrección de los errores existentes en los datos registrados en archivos informáticos, utilizados para la emisión mensual de listados de pensiones correspondientes a esa circunscripción.

A la Directora del Sistema de Pensiones del IESS

8. Ordenará a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro establezca y aplique mecanismos y procedimientos de supervisión de las actividades desarrolladas en esa dependencia, que permitan detectar y corregir en su oportunidad posibles inconsistencias y errores en las solicitudes y documentos requeridos que se reciben, así como en los datos de nuevos pensionistas y beneficiarios de esa circunscripción, que se ingresen en archivos informáticos utilizados para la emisión mensual de listados de pensiones. (RPP)
9. Dispondrá a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro que, en base a los Acuerdos de concesión de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, emitidos durante los últimos cinco años, verifique que los valores de las pensiones iniciales ingresados en archivos informáticos utilizados para la emisión mensual de listados de pensiones sean correctos, debiendo informar a esa Dirección los resultados que se obtengan, para la adopción de las medidas que fueren necesarias.

Pensiones no cobradas han sido anuladas contablemente en forma parcial

Las pensiones que en el período examinado no fueron cobradas por pensionistas o beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, correspondientes a la Dirección Provincial de El Oro, no han sido anuladas contablemente en el área respectiva del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de esa circunscripción.

De acuerdo a los procedimientos señalados en los convenios de prestación de servicios celebrados con el IESS, las entidades bancarias inician los días 20 de cada mes los pagos de pensiones jubilares y de montepío, en base a la información de los pensionistas y las transferencias de los correspondientes recursos financieros, debiendo: en un plazo de tres días laborables, después del último día de pago, entregar los listados con sus respectivos totales de pensiones pagadas y no pagadas, y cada noventa y siete días contados a partir de la fecha de acreditación, devolver los valores correspondientes a pensiones no cobradas por los pensionistas y beneficiarios. En la jurisdicción de la Dirección Provincial de El Oro, tales servicios son prestados por los Bancos de Guayaquil, de Machala, del Pacífico y del Pichincha.

Las entregas de listados de pensiones pagadas y no pagadas, así como los valores de pensiones no cobradas, correspondientes a la circunscripción de la Dirección Provincial de El Oro, se efectúan mediante oficios que el Banco de Machala remite a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones del El Oro; mientras que las demás entidades bancarias remiten a la Subdirectora Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas; como así lo informó el Gerente Nacional de Operaciones del Banco del Pacífico, en comunicación innumerada de 2007-12-28.

Los recibos de pensiones no cobradas en el período examinado, remitidas por el Banco de Machala a la Jefatura del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, fueron enviados a la Tesorería de esa circunscripción, donde se mantuvieron por noventa días para que pudieran ser pagadas a los pensionistas o beneficiarios. Posteriormente fueron devueltas al Departamento Provincial del Sistema de Pensiones, donde en algunos casos, se encuentran archivados en expedientes los originales de los recibos, sin haber sido anulados contablemente, procedimiento que sí lo efectúa la Subdirección Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas con las pensiones no cobradas que le son remitidas por las demás entidades bancarias que

prestan servicios para el pago a pensionistas y beneficiarios del seguro de Invalidez, Vejez y Muerte correspondientes a la Dirección Provincial de El Oro.

Entre otros casos detectados, las rentas correspondientes a los pensionistas con cédulas de ciudadanía 0800065195 y 0700308711, de los períodos 2004-03 y 2006-03 y 04, en su orden, devueltas como no cobradas por las entidades bancarias, en archivos informáticos utilizados para CONSULTA HISTÓRICA DE PENSIONES constan registradas como emitidas (pagadas), inclusive la pensión de 2006-03 del pensionista con cédula de ciudadanía 0700308711, fallecido en 2006-03-16, no fue considerada para el pago durante el trámite de la solicitud de montepío.

La NCI 210-05 **Oportunidad en el registro de los hechos económicos** expresa:

“... Las operaciones deben registrarse en el momento en que ocurren, a fin de que la información continúe siendo relevante y útil para la entidad que tiene a su cargo el control de las operaciones y la toma de decisiones. El registro oportuno de la información en los libros de entrada original, en los mayores generales y auxiliares, es un factor esencial para asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información...”.

En respuesta al oficio 51000000.110.2007 de 2008-04-10, con el que fueron requeridas fotocopias de los boletines de anulación contable de pensiones impagas hasta el año 2006, con oficio 22010700.585 de 2008-04-16, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones del El Oro informó que, en esas fechas no se procedía a elaborar tales boletines.

Respondiendo el oficio 51000000.111.2007 de 2008-04-10, la Tesorera Provincial de El Oro, con oficio 13200700.T.126 de 2008-04-15 informó que, las disposiciones recibidas sobre devoluciones de valores de pensiones impagas en las ventanillas se deben reexpedir cada tres meses al Departamento de Pensiones; además, en lo referente a las rentas impagas de los pensionistas con cédula de ciudadanía 0700308711 y 0800065195 indicó que no constan en archivos de esa Tesorería, como recibidas para el pago.

En reunión informal de trabajo, mantenida en 2008-04-10 en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, se dio a conocer al anterior Jefe de esa dependencia, entre otros resultados obtenidos, lo referente a la no contabilización de las pensiones no cobradas en el Banco de Machala por pensionistas o beneficiarios

del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte correspondientes a la Dirección Provincial de El Oro, asunto que fue aceptado por el ex funcionario, sin que hubiere presentado justificativos al respecto.

Al no haberse anulado contablemente, pensiones que en el período examinado no fueron cobradas en el Banco de Machala por pensionistas o beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte correspondientes a la Dirección Provincial de El Oro, se encuentran registradas en archivos informáticos como emitidas (pagadas), afectando las disponibilidades presupuestarias y duplicando su registro al ser reclamadas y canceladas posteriormente en forma acumulada, sin que exista uniformidad con los procedimientos aplicados en la Subdirección Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas, con las pensiones no cobradas que le son remitidas por las demás entidades bancarias que prestan servicios para el pago de pensiones jubilares y de montepío en esa circunscripción.

No se aplicó la NCI 210-05 **Oportunidad en el registro de los hechos económicos.**

Opinión de los auditados

En oficio 22010700. 1 602 SP de 2008-10-08, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro expuso que, desde 2006-07 se elaboran boletines de anulación de pensiones no cobradas en el Banco de Machala, por pensionistas o beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte correspondiente a esa circunscripción.

Opinión de auditoría

Lo expuesto por la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, fue verificado por Auditoría, comprobando que desde 2006-07 se elaboran boletines de anulación de pensiones no cobradas en el Banco de Machala por pensionistas o beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, correspondiente a esa circunscripción.

Conclusión

Pensiones que, hasta 2006-06 no fueron cobradas en el Banco de Machala por pensionistas o beneficiarios del seguro de Invalidez, Vejez y Muerte correspondientes a la Dirección Provincial de El Oro, se encuentran registradas en archivos informáticos como emitidas (pagadas), sin haberse anulado contablemente, afectando las disponibilidades presupuestarias y duplicando su registro al ser reclamadas y canceladas posteriormente en forma acumulada, sin que exista uniformidad con los procedimientos aplicados en la Subdirección Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas, con las pensiones no cobradas que han sido remitidas por las demás entidades bancarias que prestan servicios para el pago de pensiones jubilares y de montepío en esa circunscripción.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

10. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones, que en coordinación con el Director Económico Financiero, realicen las gestiones pertinentes, orientadas a la suscripción de ADENDUMS a los convenios de prestación de servicios para el pago de pensiones jubilares y de montepío celebrados, para que todas las entidades bancarias que realizan tales pagos en sus ventanillas a los beneficiarios de la Dirección Provincial de El Oro remitan a la Jefatura del Departamento del Sistema de Pensiones de esa circunscripción en los plazos estipulados, los listados de pensiones pagadas y no pagadas, así como los valores de pensiones no cobradas.

11. Ordenará a la Directora del Sistema de Pensiones, que en coordinación con el Director de Desarrollo Institucional, preparen un Instructivo para la anulación física y contable de pensiones jubilares y de montepío no cobradas por los pensionistas y beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, incluyendo procedimientos y plazos para tal gestión, que deberá ser realizada en el área contable de cada Subdirección o Jefatura Provincial.

A la Directora del Sistema de Pensiones del IESS

12. Dispondrá a la Subdirectora Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas, remita al Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, para el registro contable respectivo, copias de los boletines de contabilización de las anulaciones realizadas en esa Subdirección, de las pensiones jubilares y de montepío no cobradas por los beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la circunscripción provincial de El Oro, que no fueron devueltas directamente a ese Departamento por las entidades bancarias prestadoras del servicio de pago.
13. Ordenará a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, que previa verificación, proceda a la anulación contable de las pensiones jubilares y de montepío no cobradas en el Banco de Machala por los pensionistas y beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la circunscripción provincial de El Oro, devueltas directamente a ese Departamento. (RPP)

Inadecuado archivo de expedientes y documentos de respaldo de operaciones de concesión de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte

Los documentos que respaldan los trámites de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte en el período examinado, se encuentran no foliados y sin ordenamiento dentro de expedientes no asignados bajo responsabilidad de ningún custodio, que además de no haber sido inventariados, ni segregados o depurados, están incompletos, al haberse recibido parcialmente desde la ex Regional 2 del IESS, los expedientes de pensionistas y beneficiarios de la jurisdicción de la provincia de El Oro, luego de la descentralización de los procesos.

En la mayoría de los expedientes, con numeración manual, no están archivados los documentos con los cuales fue solicitada y dispuesta la suspensión de las emisiones de pensiones al fallecimiento del pensionista o beneficiario; tampoco constan los formularios llenados con los datos del pensionista o beneficiarios, correspondientes a los procesos de control de vigencia de derechos (supervivencia) realizados en el período examinado; así como los originales de los recibos de pensiones no cobradas, devueltas por las entidades bancarias, boletines de traspaso, etc.

Los expedientes de prestaciones correspondientes a asegurados de la circunscripción, tramitadas en el Departamento de Prestaciones de la Regional 2 (actualmente Subdirección Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas) recibidos parcialmente, así como los trámites de beneficios del seguro de Invalidez, Vejez y Muerte solicitados y concedidos en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro no han sido asignados bajo responsabilidad de ningún servidor, sin encontrarse archivados o segregados de acuerdo al estado actual de cada uno de ellos (concluidos, en proceso, pendientes por falta de informes internos o abandonados por los interesados, sin haber presentado los documentos solicitados).

En el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, no han sido practicadas diligencias de entrega recepción de bienes, que incluyan registros y archivos manuales o automatizados, entre los servidores encargados de su custodia o administración, reemplazados temporal o definitivamente, entre otros casos, al inicio y/o término de la gestión de los Jefes anterior y actual del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, así como, luego de la destitución en 2005-11-09 de una de las Investigadoras Sociales de esa dependencia.

Las citadas desviaciones, no justificadas, no han producido perjuicio económico.

En los artículos 68, 69 y 70 del Reglamento General de Bienes del Sector Público, concordantes con los artículos 76, 77 y 78 del Reglamento General Sustitutivo de Administración de Bienes de Sector Público, constan disposiciones aplicables para la gestión de los bienes de propiedad de las entidades y organismos del sector público, entre ellas, la obligatoriedad de realizar entregas recepciones, mediante inventarios, entre los servidores salientes y entrantes encargados de la administración o custodia de bienes (inclusive de registros y archivos manuales o automatizados), que fueren reemplazados temporal o definitivamente; dejando constancia en actas, de los resultados obtenidos.

De acuerdo a la NCI 210-04 **Documentación de respaldo y su archivo:**

“... La documentación sustentatoria de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible, para acciones de verificación o auditoría. La documentación sobre operaciones, contratos y otros actos de gestión importantes debe ser íntegra, confiable y exacta, lo que permitirá su seguimiento y verificación, antes, durante o después de su realización por los auditores internos o externos...”

En atención al oficio 51000000.025.2007 de 2007-12-12, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, adjunto al oficio 22010700.1654 de 2007-12-19 remitió copia del oficio 22010700.AE002 de 2007-12-17 del ex Jefe de ese departamento, informando que durante el período de su gestión dispuso mantener archivados todos los expedientes en lugares adecuados, lo que el reducido espacio físico no permitió, debiendo adquirirse archivadores para guardar los expedientes; además, que designó a los Liquidadores para la custodia de esos archivos.

Atendiendo al oficio 51000000.067.2007 de 2008-02-22, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro con oficio 22010700.352 de 2008-02-29 indicó que no han sido solicitados los expedientes que permanecen en archivos de la Subdirección Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas, debido a la deficiencia de espacio físico que no permite adecuar el archivo para su mejor manejo y cuidado. Así mismo respondiendo el oficio 51000000.090.2007 de 2008-03-17, en oficio 22010700.501 de 2008-04-01 informó que, los expedientes de trámites suspensos, se encuentran en espacios exclusivos, separados del archivo general, para facilitar su requerimiento una vez solucionada la causa de la suspensión.

En respuesta al oficio 51000000.091.2007 de 2008-03-17, el ex Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, en oficio 22010700.499 de 2008-04-01, expuso que los expedientes de trámites suspensos, se mantienen en archivos separados, para facilidad de manipuleo e información al solicitante. Así mismo, en atención al oficio 51000000.106.2007 de 2008-04-09, con oficio 22010700-AE-008 de 2008-04-10 informó que, anteriormente el trámite de suspensión de pensiones lo hacían las Investigadoras Sociales, quienes reportaban a la ex Regional 2 la baja de las pensiones, y mantenían bajo custodia los documentos respectivos.

Respondiendo el requerimiento efectuado con oficio 51000000.092.2007 de 2008-03-14, mediante oficio 22010700.519 de 2008-04-04, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro informó que debido a su cargo temporal, no se ha practicado entrega recepción de bienes.

En atención al requerimiento efectuado con oficio 51000000.017.2007 de 2007-12-11, adjunto al oficio 13000700.0141 de 2008-01-31, el Director Provincial de El Oro, remitió copias de las actas de entrega recepción e inventarios de bienes, realizadas al

término de las gestiones de las ex Investigadoras Sociales del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de esa circunscripción, observando que quién fue destituida en 2005-11-09 no participó en la diligencia respectiva, en la que no se incluyeron documentos o registros correspondientes a las pensiones o fondos que administraba.

El inadecuado archivo de expedientes y documentos de respaldo de las operaciones de concesión de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, que se encuentran incompletos, no inventariados, segregados o depurados y sin haberse asignado su custodia, ni practicado diligencias para su entrega recepción, impiden su oportuna localización y que estén disponibles para acciones de control posterior.

No se aplicaron disposiciones contenidas en los artículos 68, 69 y 70 del Reglamento General de Bienes del Sector Público, concordantes con los artículos 76, 77 y 78 del Reglamento General Sustitutivo de Administración de Bienes de Sector Público, referentes a la entrega recepción de registros y archivos, así como, la NCI 210-04 **Documentación de respaldo y su archivo.**

Opinión de los auditados

Mediante oficio 22000000-1996-2008 de 2008-10-09, la Directora del Sistema de Pensiones trasladó el oficio 22301700-7673 de 2008-10-08 de una funcionaria de la Subdirección de Pensiones de Pichincha, en la que se indica que es responsabilidad de la Secretaría General la organización y el mantenimiento de los archivos de la Institución y, que esa Dirección coordinará para su mejor control y gestión, así como la custodia de los mismos.

En oficio 22010700. 1 602 SP de 2008-10-08 la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, expuso que a partir de 2008-09, una vez terminada la construcción del archivo, han sido trasladados los expedientes de Jubilación, Montepío y Auxilio de Funerales; y, que a futuro se designará un servidor para el mantenimiento y custodia de los mismos.

Con oficio innumerado de 2008-10-03 el Liquidador de mortuoria y montepío del Departamento del Sistema de Pensiones de El Oro, indicó que no se ha realizado inventario de los expedientes.

Opinión de auditoría

Lo indicado en el oficio trasladado por la Directora del Sistema de Pensiones, así como lo expuesto por la Jefa y el Liquidador de mortuoria y montepío del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, no modifica la opinión de Auditoría, sobre el inadecuado archivo de expedientes y documentos de respaldo de las operaciones de concesión de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de esa circunscripción.

Conclusión

Los expedientes y documentos de respaldo de las operaciones de concesión de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, no se encuentran adecuadamente archivados en el Departamento del Sistema de Pensiones de la Dirección Provincial de El Oro, estando incompletos, no inventariados, segregados o depurados y sin haberse asignado su custodia ni practicado diligencias para su entrega recepción, lo que impide su oportuna localización y que estén disponibles para acciones de control posterior.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

14. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional, realice las aplicaciones informáticas necesarias, que permitan a las Subdirecciones y Departamentos Provinciales del Sistema de Pensiones, a través de procesos automatizados, la asignación de numeración y control del estado actual, de los expedientes de solicitudes de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.
15. Ordenará a la Directora del Sistema de Pensiones, la adopción de medidas pertinentes, para practicar en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro un inventario de los expedientes de operaciones de concesión de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, en trámite o concluidas, los mismos que mediante acta de entrega recepción serán asignadas bajo custodia de un servidor de esa dependencia.

16. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones, coordine con los Directores Provinciales de Guayas y El Oro, las acciones necesarias para la localización y traslado mediante acta de entrega recepción, de los expedientes de operaciones de concesión de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, correspondientes a pensionistas y beneficiarios de la circunscripción de El Oro, que aún se encuentren en archivos de la Subdirección Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas.

A la Directora del Sistema de Pensiones del IESS

17. Ordenará a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, que en cada cambio o separación temporal o definitiva de servidores de esa dependencia, solicite la práctica de la correspondiente diligencia de entrega recepción de los bienes que tengan bajo administración o custodia, en la que se incluirán archivos y registros manuales o automatizados, debiendo suscribirse el acta respectiva e informar a esa Dirección los resultados que se obtengan, para la adopción de medidas que fueren necesarias.

18. Dispondrá a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, establezca y aplique procedimientos que permitan controlar el adecuado archivo de los documentos que respaldan las operaciones de concesión de beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte realizadas en esa dependencia, vigilando su oportuna inclusión en expedientes, que deberán ser foliados.

19. Ordenará a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, que anualmente efectúe constataciones físicas de expedientes y la depuración de archivos, según el estado del trámite, de las operaciones de concesión de beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte tramitadas en esa dependencia.

Ausencia de registros y controles de pensiones administradas por Investigadoras Sociales

No fueron aplicados procedimientos de registro y control de autorizaciones conferidas en períodos anteriores, para la administración por parte de las Investigadoras Sociales del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, de pensiones o fondos correspondientes a pensionistas o beneficiarios de esa circunscripción.

Con oficio 22300900.0198 de 2008-01-17 la Subdirectora Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas, atendió el requerimiento de la Directora del Sistema de Pensiones, informándole que, de conformidad con lo previsto en el artículo 320 del Estatuto Codificado, en casos excepcionales de incapacitados y menores de edad, cuando luego de la visita domiciliaria se ha establecido la necesidad por problemas de orden social, la ex Comisión de Prestaciones y esa Subdirección han procedido a la designación de Investigadoras Sociales del Instituto como Administradoras de Pensiones, cuyos nombramientos tienen períodos de vigencia, indefinido en el caso de incapacitados, y hasta que los menores cumplan la mayoría de edad o cuando como menores adultos soliciten su libre administración.

En cada caso las Administradoras deben llevar un control de los ingresos por las pensiones recibidas y de los egresos por los gastos efectuados, con los correspondientes descargos, debiendo presentar informes económicos de la gestión realizada a favor de cada administrado y, de acuerdo a lo manifestado por la Investigadoras Sociales de Guayas, el rendimiento de cuenta se lo realizó ante la ex Comisión de Prestaciones.

El artículo 320 **Nombramiento de Administradores** del Estatuto Codificado del IESS dispone:

“... El IESS tendrá derecho a nombrar un Administrador para la recepción de las pensiones o fondos que se deban a menores u otras personas que carezcan de la libre administración de sus bienes, aún cuando tuvieren representantes legales o guardadores, siempre que, por motivos graves, sea de temer que tales fondos o pensiones no se empleen debidamente en provecho de esos incapaces...”.

En relación a las autorizaciones para la administración de valores pagados mensualmente a pensionistas y beneficiarios, que durante el período examinado se hubieren conferido y mantenían vigentes las Investigadoras Sociales del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, información requerida con oficio 51000000.021.2007 de 2007-12-12, mediante oficio 22300900-EP.378 de 2007-12-20 el Responsable del proceso de emisión de pensiones indicó a la Subdirectora del Sistema de Pensiones de Guayas, la imposibilidad de atender lo solicitado,

“... por cuanto el archivo de pensiones no tiene clasificados los pensionistas y/o jubilados administrados por el personal de Trabajo Social...”.

A través del Director Provincial de El Oro, con oficio 51000000.036.2007 de 2007-12-13, fue solicitado a los Bancos de Guayaquil, de Machala, del Pacífico y del Pichincha, detalles de pensiones acreditadas mensualmente por el IESS, a nombre de pensionistas y beneficiarios, cuyos valores hayan estado autorizados durante el período examinado, para ser cobrados o retirados por las Investigadoras Sociales del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de esa circunscripción, sin haberse recibido información al respecto.

Atendiendo el oficio 51000000.020.2007 de 2007-12-12 con el que fue solicitada la nómina de pensionistas o beneficiarios a quienes, durante el período examinado, las Investigadoras Sociales les administraron sus pensiones o fondos, mediante oficio 22010700.1.653 de 2007-12-19 la Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro indicó que desconocía esa información, por cuanto en ese departamento no se había autorizado ni recomendado para que sean nombradas como administradoras de pensiones,

“... de tal forma la actual Trabajadora Social no tiene a su cargo administración de pensión alguna...”.

Al no haberse aplicado procedimientos de registro y control de autorizaciones conferidas anteriormente, no se pudo establecer la nómina de pensionistas o beneficiarios, a quienes las Investigadoras Sociales del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, les hubieren estado administrando sus pensiones o fondos, sin existir evidencia de designaciones para tal gestión ni informes económicos de ingresos y gastos realizados, durante el periodo examinado.

Conclusión

No fueron aplicados procedimientos de registro y control de autorizaciones conferidas anteriormente, para la administración por parte de las Investigadoras Sociales del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, de pensiones o fondos correspondientes a pensionistas o beneficiarios de esa circunscripción, sin existir evidencia de designaciones para tal gestión ni informes económicos de ingresos y gastos realizados, durante el periodo examinado.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

20. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones, que en coordinación con el Director de Desarrollo Institucional, elaboren un Instructivo para la administración de pensiones o fondos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte por parte de las Investigadoras Sociales del IESS, que en casos excepcionales sean designadas; debiendo establecerse procedimientos automatizados de registro y control de las autorizaciones conferidas y de los valores manejados, con plazos para la entrega de los informes económicos de los ingresos y egresos respectivos, que con justificación documentada de los gastos realizados, deberán ser presentados mensualmente a los Subdirectores o Jefes departamentales en las diferentes circunscripciones, para su aprobación y archivo.

A la Directora del Sistema de Pensiones del IESS

21. Ordenará a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, que en coordinación con la Subdirectora Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas, a través de las entidades bancarias que prestan servicios en el pago de pensiones jubilares y de montepío, establezcan las autorizaciones conferidas para la administración de pensiones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, que las ex Investigadoras Sociales de esa circunscripción mantuvieren vigentes, debiendo gestionarse la respectiva culminación.

Actividades desarrolladas sin evaluación ni control de las funciones de los servidores, no capacitados ni entrenados previamente

Durante el período examinado, no fueron aplicados procedimientos de evaluación y control de las actividades desarrolladas en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, cuya jefatura se encuentra encargada desde 2006-10-17. Las funciones a los servidores han sido asignadas verbalmente, sin capacitación previa sobre los nuevos procesos ni entrega oportuna de la normativa aplicable en vigencia, siendo baja la productividad.

De acuerdo a lo informado por los servidores del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, las funciones inherentes a las actividades desarrolladas para la concesión de las prestaciones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte correspondientes a asegurados de esa circunscripción, en la mayoría de los casos fueron asignadas de manera verbal, aduciendo como causas que limitaron el adecuado y oportuno cumplimiento de sus labores, no haber recibido previamente capacitación o entrenamiento ni la normativa sobre los nuevos procesos, en su oportunidad; alegando además que existe exceso de cargas de trabajo por la disminución de recursos humanos y el incremento de solicitudes presentadas.

En el informe de la auditoría administrativa a la Unidad del Sistema de Pensiones de la Dirección Provincial de El Oro, se indica: laboran ocho servidores con una productividad del 44,90%; existe personal que no reúne el perfil para las actividades que realizan; no se mantiene un registro automatizado de documentos de trámites que ingresan y egresan; la cantidad de liquidaciones de Jubilaciones, Fondo Mortuario y Montepío practicadas, es inferior a la dispuesta con oficio 22010700.964 de 2006-08-28 del entonces Jefe del Departamento, sin poderse confirmar la cantidad liquidada de expedientes de Montepío por responsabilidad patronal, debido a que el servidor a cargo de ese trabajo no tiene ninguna constancia de lo que realiza; no hay control de ausentismo de los servidores, existiendo indisciplina y desobediencia hacia el Jefe inmediato; el personal no ha recibido capacitación adecuada en los procesos a su cargo; el espacio físico y los equipos informáticos disponibles son insuficientes; no se cumplen los plazos establecidos para el trámite de las prestaciones solicitadas, demorando un promedio de 4 meses los procesos de jubilación, de 3 a 6 meses los de Mortuoria y de 9 meses a 1 año o más los de Montepío. Entre las sugerencias emitidas, constan: adopción de medidas correctivas para incrementar la productividad; capacitación de los servidores y reubicación de aquellos que no reúnen el perfil para las actividades que realizan; distribución de tareas de acuerdo a la formación del personal; control de tareas y evaluación del trabajo ejecutado, exigiendo el cumplimiento de obligaciones; que el cargo de Jefe sea llenado mediante Concurso de Merecimientos y Oposición; etc.

El informe de la auditoría administrativa fue dispuesto por la Superintendencia de Bancos y Seguros para determinar perfiles de puestos y cargas de trabajo, evaluaciones de desempeño, necesidades de capacitación o entrenamiento,

responsabilidades y sanciones en caso de detectarse irregularidades. De acuerdo a lo informado por el Subdirector de Recursos Humanos, en oficio 62100000.0171.08 PI de 2008-01-11, el informe de la citada auditoría fue elaborado por la anterior Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Provincial de El Oro y puesto en conocimiento del Director del Sistema de Pensiones, con oficio 621000000.1365 PI de 2007-03-02 de esa Subdirección.

Según lo expuesto por la Directora del Sistema de Pensiones en oficio 22000000.0262 de 2008-01-31, las sugerencias emitidas en el informe de la auditoría administrativa:

“... No son aplicables al Departamento de Pensiones en Machala, toda vez que los parámetros de medición de efectividad (porcentaje de productividad), no son compatibles con la complejidad de las actividades del departamento, toda vez que para liquidar cualquiera de las prestaciones se requiere tener un conocimiento previo, capacitación, criterio análisis y fundamentalmente experiencia; razón por la que no es posible disminuir o cambiar al personal que actualmente desarrolla con normalidad sus actividades, únicamente por que no reúne el perfil para las labores que realiza. De no haber recibido preparación específica, sería imposible entregar las prestaciones a los usuarios como en este momento se lo hace...”

Auditoría concuerda con la exposición de la Directora del Sistema de Pensiones, con respecto a la complejidad de las actividades desarrolladas en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, así como, las necesidades de capacitación o entrenamiento para liquidar las prestaciones, lo que imposibilita disminuir o cambiar al personal actuante en esa dependencia.

En oficio 62100000.0171.08 PI de 2008-01-11 del Subdirector de Recursos Humanos, se indica que, el Director General del IESS suscribió en 2005-06-10 un nombramiento provisional para el cargo de Jefe del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro; que se encuentra encargado a una Oficinista de esa dependencia, desde 2006-10-17, sin evidenciarse que la Dirección Provincial de El Oro, ni la Dirección del Sistema de Pensiones, hayan comunicado lo pertinente a la Dirección General, antes o después de cumplirse los sesenta días del referido encargo, como se sugirió en la recomendación 1 del informe de examen especial “A las subrogaciones y encargos en las Direcciones Provinciales de Guayas, Los Ríos, El Oro y Galápagos” practicado por Auditoría Interna, puesta en conocimiento de los Directores Provinciales de esas circunscripciones, para su implementación, mediante oficio 12000000.3655 de 2006-12-28 del entonces Director General del IESS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 132 de la LOSCCA.- **Subrogación o encargo:**

“... Cuando por disposición de la ley o por orden escrita de autoridad competente, un servidor deba subrogar a superiores jerárquicos que perciban mayor remuneración mensual unificada, recibirá la diferencia de la remuneración mensual unificada que corresponda al subrogado, durante el tiempo que dure el reemplazo, a partir de la fecha en que se inicia tal encargo o subrogación y hasta por un máximo de sesenta días, sin perjuicio del derecho del titular. En el caso de puestos vacantes la autoridad nominadora deberá designar al titular en el plazo máximo de sesenta días...”.

De acuerdo a la NCI 140-01 **Determinación de responsabilidades y organización:**

“... La máxima autoridad de cada entidad u organismo establecerá por escrito las políticas que promuevan la responsabilidad en los funcionarios o empleados (...) y comunicará a los servidores, respecto de sus deberes, grado de autoridad, responsabilidad...”.

En la NCI 300-04 **Capacitación y entrenamiento permanente** se indica:

“... La máxima autoridad de cada entidad dispondrá que los servidores sean entrenados y capacitados en forma obligatoria, constante y progresiva, en función de las áreas de especialización y del cargo que desempeñan...”.

La NCI 300-05 **Rotación, evaluación e incentivo** expresa:

“... La evaluación del personal es un proceso técnico que consiste en determinar, si el servidor rinde de acuerdo con las exigencias del cargo que ocupa en la entidad. La evaluación del personal es de importancia vital y será efectuada por el jefe que directamente supervisa la labor del servidor con la participación de la Dirección de Recursos Humanos...”.

Según la NCI 300-06 **Asistencia y rendimiento:**

“... En la entidad se establecerán procedimientos apropiados que permitan controlar la asistencia de los servidores, así como el cumplimiento de las horas efectivas de labor. El control de permanencia estará a cargo de los jefes de cada unidad administrativa, quienes controlarán no sólo la presencia física de los servidores que están bajo su responsabilidad, durante toda la jornada de trabajo, sino también que cumplan efectivamente con las funciones del cargo asignado, generando valor agregado para la institución...”.

En respuesta al oficio 51000000.008.2007 de 2007-12-03, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro en oficio 22010700.1.556 de 2007-12-07 adjuntó fotocopias de informes de actividades desarrolladas y resultados obtenidos en esa Unidad, correspondientes a los años 2004, 2005 y 2006, sin evidenciarse reportes de productividad, ni números y cuantías de prestaciones entregadas y

prestaciones en proceso, como lo dispone el numeral 8 del artículo 40 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS.

Atendiendo el oficio 51000000.015.2007 de 2007-12-10, la Directora del Sistema de Pensiones, en oficio 22000000.1544 de 2007-12-20, nos informó que, en base a un cronograma, los liquidadores del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro fueron capacitados desde 2006-10-02 hasta 2006-10-06, habiéndose impartido instrucciones escritas para la conformación de grupos de trabajo, optimizando el talento humano. En relación a los perfiles y cargas de trabajos, nos indicó que, se solicitó a la Subdirección de Recursos Humanos una auditoría administrativa, agregando que ese departamento cuenta con dos terminales del sistema informático HOST, estando en trámite la adquisición de dos equipos de computación.

Por no haberse aplicado procedimientos de evaluación y control, las actividades en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, cuya jefatura se encuentra encargada desde 2006-10-17, no se desarrollaron en forma adecuada y oportuna. La asignación verbal de funciones a los servidores, sin capacitación previa sobre los nuevos procesos, ni entrega oportuna de la normativa aplicable son causales de la baja productividad existente.

No se aplicó lo dispuesto en el artículo 132 de la LOSCCA y en el numeral 8 del artículo 40 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, así como las NCI 140-01 **Determinación de responsabilidades y organización**, 300-04 **Capacitación y entrenamiento permanente**, 300-05 **Rotación, evaluación e incentivo** y 300-06 **Asistencia y rendimiento**; sin haberse implementado lo sugerido en la recomendación 1 del informe de examen especial *“A las subrogaciones y encargos en las Direcciones Provinciales de Guayas, Los Ríos, El Oro y Galápagos”* cuya aplicación fue dispuesta por el Director General del IESS.

Opinión de los auditados

Mediante oficio 22000000-1996-2008 de 2008-10-09, la Directora del Sistema de Pensiones trasladó el oficio 22301700-7673 de 2008-10-08 de una funcionaria de la Subdirección de Pensiones de Pichincha, en el que se indica que el Instituto de

Capacitación debería ser el organismo que capacite oficialmente a todo el personal del IESS.

Adjunto al oficio 22010700.1.602 SP de 2008-10-08, la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, remitió fotocopias de oficios emitidos a partir de 2006-12, de: asignación de funciones, capacitación y, de traslado de disposiciones para el cumplimiento de las labores, así como formatos de control de actividades y permisos, puestos en práctica luego del período examinado.

Con oficio innumerado de 2008-10-03 el Liquidador de mortuoria y montepío del Departamento del Sistema de Pensiones de El Oro, indicó que la auditoría administrativa practicada es maniatada, imparcial y no objetiva y que fue realizada por una servidora que no reúne el perfil académico y técnico para hacer comentarios sin fundamentos; además, que no se capacita al personal y no se evalúa los procesos de esa dependencia.

Opinión de auditoría

Lo indicado por la Directora del Sistema de Pensiones y por el Liquidador de mortuoria y montepío del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, no modifica la opinión de Auditoría, sobre la no aplicación de procedimientos de evaluación y control de las actividades desarrolladas en el período examinado por los servidores de esa dependencia, no capacitados ni entrenados previamente. La documentación remitida por la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, fue verificada por Auditoría, comprobando que en el período de su gestión a partir de 2006-12, fueron asignadas funciones por escrito, solicitada capacitación y trasladada disposiciones para el cumplimiento de las labores.

Conclusión

Durante el período examinado, no fueron aplicados procedimientos de evaluación y control de las actividades desarrolladas en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, cuya jefatura se encuentra encargada desde 2006-10-17. Las funciones de los servidores han sido asignadas verbalmente, sin capacitación previa sobre los nuevos procesos ni entrega oportuna de la normativa aplicable, siendo baja la productividad de esa dependencia.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

22. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones que, en coordinación con el Director Provincial del El Oro y el Subdirector de Recursos Humanos, establezcan los deberes y responsabilidades de los servidores del Departamento del Sistema de Pensiones de esa circunscripción, asignando funciones por escrito, con los instructivos y manuales de procedimientos existentes con difusión de la normativa, aplicables en los diferentes procesos que intervienen.
23. Ordenará a la Directora del Sistema de Pensiones, realice las gestiones necesarias para elaborar un plan de capacitación y entrenamiento, constante y progresivo, para el personal del Departamento Provincial del Seguro de Pensiones de El Oro, en los procesos de concesión de prestaciones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, debiendo considerar más de un servidor por cada función o área y cargo, proyectando el otorgamiento adecuado y oportuno de las prestaciones y servicios a los asegurados.
24. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones que, en coordinación con el Subdirector de Recursos Humanos, realicen las acciones de personal requeridas para la designación del Jefe del Departamento del Sistema de Pensiones de la Dirección Provincial de El Oro, de conformidad con la normativa vigente.

A la Directora del Sistema de Pensiones del IESS

25. Ordenará a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, la aplicación de procedimientos de supervisión de las actividades desarrolladas por los servidores de esa dependencia, controlando su permanencia y el cumplimiento efectivo de las funciones de cada cargo asignado. (RPP)

Solicitudes de beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte no han sido tramitadas en forma oportuna

Durante el período examinado, solicitudes de beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte no han sido tramitadas en forma oportuna en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro.

De acuerdo a la información proporcionada por el área de Servicios Informáticos de la Dirección Provincial de Guayas, en el período examinado, las concesiones de los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte en el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, considerando el tiempo transcurrido desde la recepción de las solicitudes hasta las de expedición de los Acuerdos respectivos, demoraron en algunos casos, desde menos de 30 días -generalmente de afiliados voluntarios- hasta más de dos años, existiendo una gran cantidad de trámites iniciados en el año 2004 que continúan inconclusos por diferentes causas, atribuibles tanto a los solicitantes que no entregan oportunamente documentos requeridos, dejándolos abandonados, como a los patronos que han incumplido sus obligaciones con el IESS, generando el establecimiento de responsabilidades patronales, que al no haber sido canceladas después de su notificación ni recaudadas en su oportunidad, impiden la conclusión de los trámites correspondientes.

Los expedientes de trámites inconclusos se mantienen archivados en forma separada, junto a las ventanillas.

El artículo 58 de la Constitución Política de la República del Ecuador.- **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**, ordena:

“...Su organización y gestión se regirán por los criterios de eficiencia, descentralización y desconcentración, y sus prestaciones serán oportunas, suficientes y de calidad...”.

El numeral 9 del artículo 3 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS dispone:

*“...**Servicio al Usuario.**- La gestión técnica y administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, está orientada a satisfacer los requerimientos de los usuarios externos e internos, para lo cual su personal se esforzará en suministrar con oportunidad, productos y servicios de calidad, optimizando los recursos disponibles y los procesos internos. Los usuarios externos son: los afiliados, pensionistas, beneficiarios, patronos, autoridades gubernamentales, instituciones públicas y privadas, organismos internacionales; y, toda persona natural o jurídica que reciben los productos y servicios que genera la Institución para satisfacer sus demandas o requerimientos. Los usuarios internos son los servidores, procesos y dependencias, de la Institución, que requieren de un bien o servicio para el cumplimiento de su misión...”.*

En la QUINTA Disposición General del Reglamento General de Responsabilidad Patronal, reformado, consta:

“...Cuando la responsabilidad patronal originada en cualquier tiempo, corresponda pagar a un empleador cuya empresa se haya extinguido o desaparecido, el afiliado o beneficiario de la prestación podrá cubrir el valor total de la responsabilidad

patronal o el valor equivalente a la diferencia existente entre la liquidación de responsabilidad patronal y las prestaciones acumuladas pendientes de pago. Igualmente, de manera general cuando el valor acumulado de las prestaciones que se encuentran o encontraren pendientes de pago, iguale o supere la cuantía total por responsabilidad patronal, a petición escrita del asegurado se pagará las prestaciones, por el valor excedente a dicha cuantía. El valor temporalmente retenido, se reliquidará a favor de asegurado que laboró bajo relación de dependencia, una vez que el patrono cancele el monto adeudado por concepto de responsabilidad patronal...”.

Atendiendo los requerimientos efectuados con oficios 51000000.090 y 091 de 2008-03-17, el anterior y la actual Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, en oficios 22010700-499 y 501 de 2008-04-01 en su orden, informaron que, las causas de suspensión de los trámites de concesión de pensiones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, son entre otras: falta de requisitos establecidos; aportes incompletos; cobros indebidos de pensiones por familiares de los pensionistas o beneficiarios, posterior a su fallecimiento; responsabilidad patronal, etc.; existiendo además otras causas, como: expedientes requeridos que se encuentran en archivo de la Subdirección Provincial del Sistema de Pensiones de Guayas, donde se concedieron las prestaciones que originan los beneficios solicitados; no determinación de varias rentas de Montepío; errores en los datos contenidos en las solicitudes y documentos recibidos; demora en el registro de aportes en archivos de los sistemas informáticos utilizados; falta de informes de Trabajo Social y evaluaciones médicas.

Por diferentes causas, atribuibles tanto a los solicitantes como a los patronos que han incumplido sus obligaciones con el IESS, los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte a los solicitantes de la circunscripción de la Dirección Provincial de El Oro no se conceden en forma oportuna, como lo ordena el artículo 58 de la Constitución Política de la República del Ecuador.- **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**, y como consta dispuesto en el numeral 9 del artículo 3 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS.

Conclusión

Durante el período examinado, por causas atribuibles a varios de los solicitantes de la circunscripción de la Dirección Provincial de El Oro, como a sus patronos, los beneficios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte no se conceden en forma oportuna, existiendo una gran cantidad de trámites inconclusos.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

26. Dispondrá a la Directora del Sistema de Pensiones coordine con el Director Provincial de El Oro, la aplicación de medidas que permitan la oportuna recaudación de responsabilidades patronales, establecidas por obligaciones en mora con el IESS, que para el trámite respectivo se encuentran en el Departamento de Afiliación y Control Patronal de esa circunscripción provincial.

A la Directora del Sistema de Pensiones del IESS

27. Ordenará a la Jefa del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones de El Oro, la revisión de los expedientes de solicitudes de los beneficiarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte cuyos trámites se encuentran inconclusos, determinando en cada caso las causas que impiden su conclusión, las que se dejarán asentadas en documentos que serán archivados en los expedientes respectivos, los mismos que deberán remitirse al archivo de esa dependencia. De existir responsabilidades patronales originadas en cualquier tiempo que corresponda pagar a un patrono extinguido o desaparecido, comunicará a los solicitantes la posibilidad de cubrirlas, con el valor acumulado de las prestaciones, siempre y cuando excedan dicha cuantía.