



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial al **proceso de concesión y recuperación de préstamos quirografarios en la Dirección Provincial del IESS, Guayas Subdirección Provincial de Servicios al Asegurado**, se realizó de conformidad con el Plan Operativo Integral Área de Control año 2008, con modificación al alcance debidamente autorizado por el Director de la Regional 1 de la Contraloría General del Estado con oficio 010257-DR1CAI de 2008-05-21 y en cumplimiento de la orden de trabajo 51000000.027.08 de 2008-07-21 suscrita por el Auditor Interno Jefe.

Objetivo del examen

- Determinar la legalidad y propiedad de las operaciones de concesión, acreditación y recuperación de préstamos quirografarios.

Alcance del examen

Cubrió el proceso de concesión, acreditación y recuperación de préstamos quirografarios en la Dirección Provincial del IESS, Guayas, durante el período comprendido entre el 2007-01-01 y el 2008-05-15.

Base legal

Con Resolución C. I. 100 de 2000-10-17 la Comisión Interventora reformó el título II del Estatuto Codificado del IESS, definiendo en la estructura orgánica las responsabilidades asignadas a las dependencias que intervienen en el proceso de concesión, acreditación y recuperación de préstamos quirografarios, habiéndose creado el departamento de Fondos de Terceros, que consta en el Reglamento orgánico funcional vigente, expedido por el Consejo Directivo, mediante Resolución C. D. 021 de 2003-10-23.

Estructura orgánica

El Reglamento Orgánico Funcional del IESS contiene los principios para su organización y funcionamiento, para lo cual, la administración de los seguros obligatorios ha sido dividida en Unidades Básicas de Negocios, según la naturaleza de los riesgos y el proceso de entrega de las prestaciones.

Las dependencias con responsabilidades asignadas a nivel nacional y provincial en el proceso de concesión, acreditación y recuperación de préstamos quirografarios son las siguientes:

Ámbito nacional:

- Dirección General;
- Dirección Económico Financiera; y,
- Dirección de Inversiones.

Ámbito provincial:

- Las dependencias operativas de la Dirección Provincial con jurisdicción en la provincia de Guayas son la Subdirección de Servicios al Asegurado y los departamentos de Afiliación y Control Patronal y de Fondos de Terceros.

Mediante Resolución C. D. 173 de 2007-07-26 el Consejo Directivo estableció los procedimientos para la aplicación de la Resolución C. D. 171 de 2007-07-20, relativos a la concesión de préstamos quirografarios, siendo responsables:

- El Comité de Riesgos de Inversiones;
- La Comisión Técnica de Inversiones;
- La Dirección de Inversiones;
- La Dirección de Desarrollo Institucional;
- La Dirección Económico Financiera;
- La Dirección Nacional de Riesgos de Inversiones;
- El Departamento de Fondos de Terceros; y,
- El Departamento de Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería.

Objetivos de la entidad

Según lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Seguridad Social, a la Dirección Provincial le compete, la calificación del derecho a las prestaciones de los afiliados comprendidos en la circunscripción geográfica de su competencia; y, la consolidación de la información presupuestaria y contable de todas las dependencias administrativas subordinadas a su autoridad.

De acuerdo a los artículos 62 y 63 de la Ley de Seguridad Social, los préstamos quirografarios constituyen inversiones privativas del IESS, que se conceden a afiliados y jubilados hasta por un monto equivalente de 10 salarios mínimos de aportación.

Monto de recursos examinados

Durante el período analizado, a través de los sistemas informáticos HOST e Historia Laboral (a partir de 2007-08-01) en la circunscripción de la Dirección Provincial del IESS - Guayas se concedieron 148 425 préstamos quirografarios por 189 198 114,34 USD, según el siguiente detalle:

CONCEPTO	CANTIDAD	MONTO (EN USD)
SISTEMA HOST	39 429	28 340 519,19
SÍSTEMA HISTORIA LABORAL	108 996	160 857 595,15
SUMAN:	148 425	189 198 114,34

Funcionarios relacionados

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

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento de recomendaciones

Mediante oficios 12000000-3329 y 12000000-3373 de 2005-12-15 remitidos a los Directores Provinciales del IESS, incluido el de la circunscripción de Guayas, el Director General del Instituto dispuso la aplicación de las recomendaciones formuladas en el informe del examen especial *“A la concesión y acreditación en cuentas bancarias y préstamos quirografarios otorgados de conformidad con la Resolución C. I. 144 en las provincias de Guayas y Los Ríos, desde 2002-10-01 hasta 2004-03-31”*, practicado por la Auditoría Interna.

El Director Provincial del IESS - Guayas dispuso a la Subdirectora de Servicios al Asegurado la implementación respectiva, quien mediante nota con fecha 2005-12-27, al margen del oficio 12000000-3373 ordenó a las Jefas de los departamentos de Afiliación y Control Patronal y de Fondos de Terceros, al Responsable de Historia Laboral y Jefes de Agencias Locales y Cantonales, el cumplimiento de las recomendaciones 5 y 9; y, con oficio 13100900-2614 de 2005-12-30, dispuso a la Jefa del departamento de Fondos de Terceros, el cumplimiento de las recomendaciones 6-7-8-11-12-14-15-16-17-18-19 y 20.

De las recomendaciones emitidas que se relacionan con el proceso de concesión y recuperación de préstamos quirografarios en la Dirección Provincial del IESS - Guayas, se determinó que:

- Las medidas correctivas sugeridas en las recomendaciones 18 para el Director General del IESS y 19 para el Director Provincial del IESS - Guayas, no pudieron ser implementadas al momento que se dispuso su aplicación.

La recomendación 18 se refiere a que el Director Provincial del IESS - Guayas disponga a la Patrocinadora Institucional, impulse el estudio grafológico de las firmas constantes en las solicitudes de préstamos de afiliados de PETROINDUSTRIAL, con

los documentos que respaldan dichos créditos para establecer la veracidad de la denuncia y tomar las acciones respectivas; mientras que, la recomendación 19 se refiere a que el Director Provincial del IESS - Guayas conjuntamente con la Patrocinadora Institucional analicen las acciones que se deban adoptar en torno a los hechos revelados en el informe de auditoría.

Sobre el cumplimiento de tales recomendaciones, atendiendo lo requerido con oficios 51000000-EECARPQ-055 y 104-2008 de 2008-09-02 y 2008-11-14, la Coordinadora del G. T. de Patrocinio Judicial, en oficio 13000900-3-1512 de 2008-10-09 informó:

“... el examen especial fue entregado muy extemporáneamente cuando el proceso penal a cargo de mi patrocinio No. 119-04 que se siguió en el Juzgado Tercero de lo Penal de Guayas había cerrado la etapa de investigaciones en primera instancia con el Auto del 5 de noviembre de 2004 abriéndose la etapa de llamamiento a juicio a todos los imputados. Auto Resolutorio que fue apelado por éstos subiendo a la Corte de Alzada para que conozca y resuelva, radicando competencia en la Primera Sala de lo Penal, Colusorios y de Tránsito de la Corte Superior de Justicia de Guayaquil, cuyos Ministros Jueces el 6 de enero del 2006, a las 08h27 y dentro del juicio penal No. 250-2004 resolvieron declarar la nulidad de todo lo actuado por el Juez Inferior a partir de fojas 70 inclusive por haberse producido la causal de nulidad al haberse tramitado el juicio sin contar con el Examen Especial que debía remitirlo oportunamente el acusador particular y/o Contraloría General del Estado...”.

Posteriormente, en oficio 13000900-3-2016 de 2008-12-16 agregó:

“... Como dentro del auto de nulidad dictado por la Sala quedó ordenado que la denuncia y lo actuado regresara a la instancia de Indagación Previa del Ministro Fiscal con los resultados del Examen Especial para que se inicien nuevamente las etapas procesales en un nuevo juicio penal, la Fiscalía dentro de la indagación previa No. 038-2006 (Primero 007-2006) se encuentra practicando investigaciones (...). Lo expuesto responde coherentemente a deducir que las recomendaciones eran impracticables para entonces como lo informé...”.

Mediante Auto Resolutorio de 2006-01-23, los Ministros Jueces de la Primera Sala de lo Penal, Colusorios y de Tránsito de la Corte Superior de Guayaquil, resolvieron:

“... al tenor de lo que dispone el Art. 331 del Código de Procedimiento Penal, declara la nulidad de todo lo actuado a partir de fojas 70 inclusive, por haberse producido, la causa de nulidad contemplada en el numeral 3 del Art. 330 ibidem, la misma que influye en la decisión de la causa, a costa del Agente Fiscal de lo Penal de Guayas (...) y del Juez Tercero de lo Penal de Guayas (...) que la ocasionaron. Ejecutoriado el presente auto, devuélvase el proceso al Juzgado de origen, para que su titular envíe al Director Regional de la Contraloría, conjuntamente con la copia certificada de esta providencia, la denuncia y anexos que sirvieron de antecedentes para el ejercicio de la presente acción penal, a fin de que se proceda acorde a la Ley...”.

Varios profesionales del G. T. de Patrocinio Judicial intervienen en el proceso que se tramita en el Ministerio Fiscal de la provincia de Guayas, actualmente en etapa de Indagación Previa, en el que se adoptarán las acciones legales que fueren necesarias para la defensa de los intereses institucionales, debiendo implementarse las medidas correctivas sugeridas en las recomendaciones 18 y 19 del informe del examen especial *“A la concesión y acreditación en cuentas bancarias y préstamos quirografarios otorgados de conformidad con la Resolución C. I. 144 en las provincias de Guayas y Los Ríos, desde 2002-10-01 hasta 2004-03-31”*, practicado por Auditoría Interna del IESS.

Conclusión

No pudieron implementarse al momento que se dispuso su aplicación, las medidas correctivas relacionadas con el proceso de concesión y recuperación de préstamos quirografarios en la Dirección Provincial del IESS - Guayas, sugeridas en las recomendaciones 18 y 19 del informe del examen especial *“A la concesión y acreditación en cuentas bancarias y préstamos quirografarios otorgados de conformidad con la Resolución C. I. 144 en las provincias de Guayas y Los Ríos, desde 2002-10-01 hasta 2004-03-31”*. Tales medidas correctivas serán impulsadas durante el proceso en etapa de Indagación Previa, que se tramita actualmente en el Ministerio Fiscal de la provincia de Guayas.

Inadecuada concesión y acreditación de préstamos quirografarios

En el proceso de concesión y acreditación de los préstamos quirografarios en la Dirección Provincial del IESS - Guayas, durante el período examinado, se determinó:

- Que utilizando el sistema Historia Laboral se concedieron ocho préstamos quirografarios a nombre de los asegurados de la Dirección Provincial de Guayas cuyos números de cédulas de ciudadanía se indican a continuación, quienes presentaron denuncias en la Institución, en la Dirección General de Registro Civil y Cedulación, nacional y provincial, y en el Ministerio Público, señalando que ellos no solicitaron esos préstamos y que tampoco recibieron en sus cuentas bancarias los valores respectivos:

P. Q.			CÉDULA DE CIUDADANÍA ASEGURADO IESS
No.	FECHA	VALOR (EN USD)	
561115	2007-01-10	802,86	0903525368
571326	2007-01-29	1 368,29	0800669186
583148	2007-02-14	416,71	0908681729
806330	2007-10-16	10 200,00	0909729998
834229	2007-11-13	7 997,84	0910953819
836546	2007-11-14	10 200,00	1801849561
870946	2007-12-22	1 745,51	0902425438
934423	2008-04-08	1 513,12	0906118815
SUMAN:		34 244,33	

- En tres casos, los valores de los préstamos fueron depositados en cuentas de ahorros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional, pertenecientes a terceras personas:

P. Q.		CÉDULA DE CIUDADANÍA ASEGURADO IESS	CUENTA DE AHORROS	
No.	VALOR (EN USD)		No.	CÉDULA DE CIUDADANÍA PROPIETARIO
561115	802,86	0903525368	303734343	0910763929
571326	1 368,29	0800669186	310553611	0908803844
583148	416,71	0908681729	320738290	0916326788
SUMAN:	2 587,86			

- A pedido del IESS, luego de los reclamos de los asegurados, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional transfirió a la cuenta 1331607 "IESS Tesoro Nacional Fondo de Capitalización del IESS" del Banco Central del Ecuador, los valores correspondientes a los préstamos quirografarios 561115, 571326 y 583148.
- En los cinco casos restantes, los valores de los préstamos fueron depositados en las cuentas de ahorros detalladas a continuación, abiertas a nombre de los asegurados, quienes negaron que sean de su pertenencia:

P. Q.		CÉDULA DE CIUDADANÍA ASEGURADO IESS	CUENTA DE AHORROS	
No.	VALOR (EN USD)		No.	ENTIDAD
806330	10 200,00	0909729998	315591891	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional
834229	7 997,84	0910953819	316334161	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional
836546	10 200,00	1801849561	418270732	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional
870946	1 745,51	0902425438	419347492	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional
934423	1 513,12	0906118815	4501237310	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
SUMAN:	31 656,47			

- El IESS anuló los préstamos quirografarios 583148 y 836546, sin haber reintegrado al asegurado con cédula de ciudadanía 0908681729 el valor de siete dividendos del préstamo 583148, que le fueron descontados a través de planillas.
- Del préstamo quirografario 571326, el asegurado con cédula de ciudadanía 0800669186 canceló seis dividendos a través de planillas, habiendo suspendido el pago de los restantes seis dividendos, lo que generó, que sean registrados en mora.
- El asegurado con cédula de ciudadanía 0903525368 canceló todos los dividendos del préstamo quirografario 561115, teniendo vigente actualmente, el préstamo quirografario 1026176 por 1 394,71 USD, concedido en 2008-07-28.
- Con excepción de los asegurados con cédula de ciudadanía 0800669186 y 0908681729, quienes presentaron reclamos únicamente en el IESS, por los seis casos restantes fueron presentadas denuncias ante el Ministerio Público, así como en el IESS. El asegurado con cédula de ciudadanía 1801849561, también presentó reclamos en la Dirección General de Registro Civil y Cedulación, nacional y provincial de Guayas.
- Mediante oficio 13000900-3-1512 de 2008-10-09 la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Patrocinio Judicial encargada, informó que el IESS no es parte procesal ni actor de alguna acción, en ninguno de los seis casos denunciados ante el Ministerio Público. Indicó además, que el Agente Fiscal, en los casos de las denuncias de las aseguradas con cédula de ciudadanía 0909729998 y 0906118815, ha solicitado

información y documentación; que en el caso de la asegurada con cédula de ciudadanía 0902425438 está haciendo las investigaciones respectivas; y, en el caso del asegurado con cédula de ciudadanía 0910953819, sugirió en 2008-08-18 al Instituto el desbloqueo de cuentas.

- Según lo informado por el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional, son presuntamente adulteradas las certificaciones bancarias y libretas de ahorros utilizadas para la validación de autorizaciones de cuentas bancarias en el sistema Historia Laboral, a nombre de los asegurados con cédula de ciudadanía 0903525368, 0800669186 y 0908681729.
- Durante entrevistas sostenidas, los asegurados con cédula de ciudadanía 0909729998, 0910953819, 1801849561, 0902425438 y 0906118815, negaron haber solicitado validación de autorizaciones de cuentas bancarias en el sistema Historia Laboral.
- De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional con comunicaciones 375-2008 y 376-2008 de 2008-10-01 y por entrevistas practicadas a los asegurados con cédula de ciudadanía 0903535368 y 0800669186, se estableció que el servidor del IESS con cédula de ciudadanía 0800866766, autorizó las cuentas bancarias en el sistema Historia Laboral, utilizando certificaciones bancarias y fotocopias de libretas de ahorros presuntamente adulteradas; así también, para la autorización de la cuenta bancaria del afiliado con cédula de ciudadanía 0910953819, utilizó cédula presuntamente adulterada.
- Mediante oficio 67100000-0151 de 2008-01-21, el Director de Inversiones del IESS, dispuso no realizar transacciones de préstamos quirografarios con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional.

Los préstamos quirografarios concedidos y acreditados a los afiliados, jubilados y pensionistas, conforme los artículos 62 y 63 de la Ley de Seguridad Social constituyen inversiones privativas del IESS otorgadas con recursos del Fondo Capitalizado de

Invalidez, Vejez y Muerte, los cuales se encuentran dentro del grupo de Inversiones Financieras.

El artículo 7 de la Resolución C. D. 171, dispone como cuantía máxima de los préstamos quirografarios, sesenta (60) salarios básicos unificados del trabajador en general. Conforme el artículo 6 de la Resolución C. I. 144, la cuantía máxima del préstamo quirografario era de diez (10) veces el salario mínimo de aportación de la respectiva categoría ocupacional del afiliado o afiliada, de conformidad con lo establecido en la tabla de salarios imponibles mínimos que estuviere vigente en el IESS.

Los montos máximos de los préstamos quirografarios, durante el período examinado, fueron los siguientes: 1 040,00 USD hasta 2007-01-31, por el sistema HOST; 1 600,00 USD hasta 2007-07-31 y 10 200,00 USD a partir de 2007-08-01, por el sistema Historia Laboral.

El Mecanismo para la concesión de préstamos quirografarios con los recursos del fondo capitalizado del seguro de invalidez, vejez y muerte, el Manual de procedimientos de préstamos quirografarios, y el Manual del sistema de crédito por Internet, establecieron el trámite a seguir para acceder a un préstamo quirografario mediante registro vía internet de solicitudes de crédito (sistema Historia Laboral).

Los pasos a seguir para la calificación y aprobación de la solicitud de crédito constan en el Instructivo de procedimientos para la aplicación de la Resolución C. I. 144, en vigencia hasta 2007-07-20, fecha en la que mediante Resolución C. D. 171 fue expedido el Reglamento para la concesión de créditos quirografarios.

De acuerdo a la NCI 400-07 **Procesamiento y entrega de datos**, en los sistemas de información deben establecerse controles manuales o automáticos, según la información procesada, que consistirán entre otros:

“... Generar rastro o pista de auditoría...”.

En atención a los oficios 51000000-EECARPQ-018-2008 de 2008-08-08, 51000000-EECARPQ-028-2008 de 2008-08-15 y 51000000-EECARPQ-041-2008 de 2008-08-22,

con los que fue solicitada información detallada de: terminales utilizadas y nombres, apellidos y números de cédula de ciudadanía de los servidores autorizados para registrar en archivos del sistema Historia Laboral las concesiones de claves de acceso y validación de cuentas bancarias disponibles para la acreditación de los valores correspondientes a los ocho préstamos quirografarios en referencia, adjunto al oficio 63000000-1813 de 2008-08-27 el Director de Desarrollo Institucional remitió los informes técnicos respectivos, indicando que se autorizaron las cuentas bancarias en el sistema Historia Laboral en los casos: al afiliado con cédula 0908681729 por la servidora con cédula de ciudadanía 0912389657, a los afiliados con cédula 0909729998 y 1801849561 por el servidor con cédula de ciudadanía 0908336357, a la afiliada con cédula 0902425438 por la servidora con cédula de ciudadanía 0908701709 y a la afiliada con cédula 0906118815 por la servidora con cédula de ciudadanía 0905306353.

El servidor del Área de Historia Laboral, con cédula de ciudadanía 0908336357, informó que el registro de autorización de la cuenta de ahorros 418270732 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional a nombre del asegurado con cédula 1801849561 está errado; por lo que, con oficio 51000000-EECARPQ-115-2008 de 2008-11-27, se solicitó al Director de Desarrollo Institucional informe quien autorizó y cuando, la cuenta de ahorros descrita, el mismo que al oficio 63000000-363-2009 de 2009-04-01 adjuntó informe técnico de 2009-01-06, señalando que fue realizado por el servidor con cédula de ciudadanía 0908336357 a las 11:03 de 2007-11-14 desde el IP 192.168.22.4 y no a las 14:11 del 2006-11-16, como erróneamente consta en informe técnico de 2007-02-01.

Atendiendo el oficio 51000000-EECARPQ-019-2008 de 2008-08-08, con que se solicitó información referente a rastros o pistas de auditoría que genera el sistema Historia Laboral, luego de ser consultados en terminales del IESS los archivos informáticos de operaciones de préstamos quirografarios y cuentas individuales de aportes y fondos de reserva de los asegurados, con oficio 63000000-1906-2008 de 2008-09-05 el Director de Desarrollo Institucional, adjuntó el criterio del Coordinador de esa Dirección, quien señaló que el sistema Historia Laboral no tiene diseñado un mecanismo de pistas de auditoría en procesos de consulta que se efectúan, señalando que en el caso de ser solicitada dicha implantación, el impacto de realización es sumamente alto y costoso para la institución, en

el uso de recursos humanos y tecnológicos, toda vez que las consultas son las más utilizadas en todo sistema operacional.

Las consultas a los archivos del sistema Historia Laboral correspondientes a operaciones quirografarias y cuentas individuales de aportes y fondos de reserva, permiten obtener información de créditos concedidos a los asegurados y determinar su capacidad de endeudamiento.

Debido a que no han sido diseñadas aplicaciones informáticas que generen rastros o pistas de auditoría, las consultas a los archivos del sistema Historia Laboral correspondientes a operaciones quirografarias y cuentas individuales de aportes y fondos de reserva no quedan registradas, existiendo el riesgo de que la información de créditos concedidos y capacidad de endeudamiento de los asegurados, sea utilizada en forma indebida, habiendo ocho casos denunciados, en los que fueron solicitadas nuevas claves, así como la validación de autorizaciones de cuentas bancarias abiertas en entidades del sector financiero, en las que se acreditaron los valores correspondientes a préstamos quirografarios a nombre de asegurados que negaron haberlos solicitado y recibido los valores respectivos.

La Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal, en oficio 13110900.2060 de 2009-04-15, indicó que para el otorgamiento de claves de acceso y autorizaciones de cuentas bancarias, a través del sistema Historia Laboral, se asigna clave de acceso a cada funcionario autorizado, para su uso exclusivo y absoluta responsabilidad personal, conforme lo establecen los manuales respectivos. Indicó además, que el equipo de trabajo de Historia Laboral se vio afectado por los problemas de suplantación de documentos de identidad y certificaciones de entidades financieras, los mismos que son casos de corrupción externos que perjudican al IESS, a sus afiliados y servidores.

El Asistente de Oficina del departamento de Fondos de Terceros, ex Líder de Historia Laboral, con oficio HL. C1.2009-0307 de 2009-04-08, en relación a la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional y los afiliados con cédula de ciudadanía 0903525368 y 0800669186, ratificó los criterios vertidos en sus oficios HL.C1.2008.0.474 y HL-C1.2008.0.475 de 2008-10-11, en el sentido de que:

“... sólo autoriza los registros de las cuentas bancarias que el afiliado previamente graba en el sistema entrando absolutamente con su clave de acceso al Internet a la página web del IESS (...) se han utilizado certificaciones bancarias y fotocopias de libretas de ahorros adulteradas de los afiliados C. C. 0903525368, 0800669186 y con cédula adulterada del af. C. C. 0910953819, con lo que se escapa de nuestras manos estas clonaciones o falsificaciones que afectan tanto al afiliado, a la Institución Financiera y a nuestra Institución, debido a que no somos peritos en la verificación de documentos...”.

Lo indicado por la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal y el Asistente de Oficina del departamento de Fondos de Terceros, ex Líder de Historia Laboral, no modifican la opinión de auditoría, sobre la concesión y acreditación en la Dirección Provincial del IESS - Guayas, de ocho préstamos quirografarios a nombre de asegurados que negaron haberlos solicitado y recibido los valores respectivos.

Conclusión

A través del sistema Historia Laboral, fueron concedidos y acreditados en la Dirección Provincial del IESS - Guayas, ocho préstamos quirografarios a nombre de asegurados que negaron haberlos solicitado y recibido los valores respectivos. El sistema informático utilizado no tiene diseñadas aplicaciones que generen pistas o rastros de auditoría, al ser consultados los datos en los archivos de operaciones quirografarias y cuentas individuales de aportes y fondos de reserva, que permiten obtener información de créditos concedidos a los asegurados y determinar su capacidad de endeudamiento.

Hecho subsecuente

Con oficio 63000000-0026-2009 de 2009-01-12, el Director de Desarrollo Institucional, trasladó a la Dirección Provincial del IESS - Guayas, el Instructivo correspondiente a la nueva funcionalidad del proceso de claves para afiliados al Seguro General Obligatorio, que entró en vigencia a partir de 2009-01-15.

Se anuló el préstamo 571326, cuyo valor fue transferido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional a la cuenta 1331607 *“IESS Tesoro Nacional Fondo de Capitalización del IESS”* del Banco Central del Ecuador. Han sido descontados a través de planillas, hasta

2009-10 los dividendos de los préstamos quirografarios 806330, 834229, 870946 y 934423, concedidos a nombre de los asegurados con cédula de ciudadanía 0909729998, 0910953819, 0902425438 y 0906118815.

Recomendaciones

A la Directora Provincial del IESS - Guayas

1. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, que conjuntamente con la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal, establezcan los procedimientos necesarios para el otorgamiento a través del sistema Historia Laboral, de claves de acceso y autorizaciones de cuentas bancarias, que sean requeridas en más de una ocasión por los asegurados, aduciendo pérdida de la que anteriormente se le hubiere concedido. Los asegurados conjuntamente con la solicitud por escrito, deberán presentar los originales de los documentos de identidad y una planilla actualizada y pagada de servicio básico de su domicilio.
2. Dispondrá al Subdirector de Servicios Internos, que conjuntamente con la Jefa del departamento de Servicios Generales, adopten las medidas pertinentes, para la instalación de cámaras de seguridad, en los lugares donde a través del sistema Historia Laboral, el IESS otorga claves de acceso y autorizaciones de cuentas bancarias a los asegurados, con obtención permanente de respaldo de las grabaciones de tales actividades, que serán realizadas diariamente.

A la Subdirectora de Servicios al Asegurado de la Dirección Provincial del IESS - Guayas

3. Ordenará a la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal, vigilar que los servidores del Área de Historia Laboral y los que laboran en ventanillas de atención al público, en el proceso de autorización de cuentas bancarias en la base de datos del sistema informático, ejecuten el siguiente procedimiento:

- a) Que en la fotocopia a colores de la cédula de ciudadanía así como en la hoja impresa del registro bancario que se emite a través del sistema Historia Laboral, el asegurado firme y estampe su huella digital, con sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, número telefónico y correo electrónico en caso de tenerlo.
4. Ordenará a la Jefa del departamento de Fondos de Terceros, que analice e impulse la resolución procedente sobre el préstamo quirografario 583148 concedido y acreditado en 2007-02-14 a nombre del afiliado con cédula de ciudadanía 0908681729, respecto del cual fueron descontados a través de planillas, valores correspondientes a 7 dividendos de esa operación, la misma que fue anulada.

Préstamos quirografarios concedidos con cuantías calculadas en base a datos con errores, registrados en cuentas individuales de asegurados

Durante el período examinado, en la Dirección Provincial del IESS - Guayas fueron concedidos créditos quirografarios con cuantías mayores a las que tenían derecho los asegurados, calculadas sobre la base de datos registrados en archivos informáticos de cuentas individuales, que contienen meses de aportaciones duplicados y sueldos o salarios con valores superiores a los que corresponden, al haberse ingresado equivocadamente en forma directa valores en sucres como si fueran dólares, los mismos que se encuentran en proceso de corrección o depuración. Se detectaron los siguientes casos:

- El asegurado con cédula de ciudadanía 0912967494, a quien se concedió el préstamo quirografario 914197 por 4 767,04 USD, con FE1 2008-04, FE2 2012-03 y 48 dividendos de 119,67 USD, tiene registrados en su cuenta individual, bajo el patronal 12005206, aportes duplicados: por el mes de 1997-02 con sueldos de 16 866,00 USD y 0,67464 USD; y, por el período desde 1997-08 hasta 1997-11 con sueldos acumulados por 67 456,00 USD y 2,69824 USD. Hasta 2008-10, el prestatario había pagado normalmente los dividendos respectivos, mediante planillas.

- El asegurado con cédula de ciudadanía 0909569840, a quien se concedió el préstamo quirografario 781705 por 1 000,00 USD, con FE1 2007-10, FE2 2011-09 y 48 dividendos de 24,80 USD, tiene registrados en su cuenta individual, bajo el patronal 12005206, aportes duplicados: por los períodos: desde 1997-02 hasta 1997-12 con sueldos acumulados por 307 000,00 USD y 12,28 USD; desde 1998-01 hasta 1998-07 con sueldos acumulados por 371 000,00 USD y 14,84 USD; y, desde 1999-01 hasta 1999-03 con sueldos acumulados por 135 000,00 USD y 5,4 USD. Hasta 2008-11 el prestatario tenía mora en el pago de los dividendos correspondientes a los períodos 2007-10/2007-12 y 2008-03/2008-09, habiendo pagado mediante planillas, los dividendos de 2008-01, 2008-02, 2008-10 y 2008-11.
- El asegurado con cédula de ciudadanía 0911150126, a quien se concedió el préstamo quirografario 739064 por 2 296,55 USD, con FE1 2007-09, FE2 2011-08 y 48 dividendos de 56,87 USD, tiene registrados en su cuenta individual, bajo el patronal 12005206, aportes duplicados: por el mes de 1997-02 con sueldos de 16 099,00 USD y 0,64396 USD; y, por el período desde 1997-08 hasta 1997-11 con sueldos acumulados por 67 456,00 USD y 2,69824 USD. Hasta 2008-10, el prestatario había pagado normalmente los dividendos respectivos, mediante planillas.

La base de cálculo para establecer las cuantías de los préstamos quirografarios de los afiliados activos, está en función del sueldo o salario de aportación al IESS, garantizados con sus fondos de reserva y de cesantía general y adicional.

En el portal del IESS vinculado al sistema de créditos quirografarios, se encuentra información personalizada respecto a los saldos de fondos de reserva y de cesantía, que mantienen los prestatarios -calculados de acuerdo a los sueldos o salarios aportados, registrados en archivos informáticos-, de los que, en caso de mora en el pago de tres dividendos de los préstamos, deben deducirse los valores correspondientes a la totalidad de la deuda más los respectivos intereses.

De conformidad con las responsabilidades determinadas en los numerales 5 y 6 del artículo 23 de la Resolución C. D. 021, corresponde al proceso de Servicios al Asegurado de cada Dirección Provincial, la supervisión y control de las actividades de contabilización

individual del fondo del seguro de cesantía, así como, la organización y control de las cuentas individuales.

De acuerdo a la NCI 400-06 **Transacciones rechazadas**, con la finalidad de detectar errores repetitivos de las transacciones rechazadas, mensualmente se efectuará un análisis estadístico y de excepción de éstas, y se adoptarán las medidas que eviten su recurrencia. Se mantendrá un registro u otro tipo de control sobre las transacciones rechazadas y el estado en que se encuentra cada una. El proceso de corrección de estas transacciones será definido de manera que se cumpla oportunamente y con eficiencia.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 90 de la LOCGE, a fin de que presenten los descargos correspondientes sobre los resultados obtenidos, fueron cursados los oficios respectivos.

Atendiendo lo requerido con oficios 51000000-EECARPQ-128-2008 de 2008-12-16 y 51000000-EECARPQ-129-2008 de 2008-12-17, con respecto al estado actual de depuración de datos correspondientes a valores atípicos y duplicidades registrados como sueldos o salarios aportados por los afiliados al IESS, mediante oficio 13110900-0483 de 2009-01-23 la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal nos informó que hasta 2008-11 habían sido depurados 1'031.155 datos de aportes duplicados de un total de 1'364.405 y 5'331.252 datos de aportes atípicos de un total de 5'454.384, lo que en su opinión representa el cumplimiento promedio de un 93% aproximadamente.

La ex Subdirectora de Servicios al Asegurado actuante en el período comprendido desde 2003-11-23 hasta 2008-01-11, no atendió el requerimiento efectuado con oficio 51000000-EECARPQ-159-2009 de 2009-03-26, sobre las medidas dispuestas durante su gestión, para depurar los datos de los valores atípicos y duplicidades en los registros de sueldos en las cuentas individuales de los afiliados.

La Subdirectora de Servicios al Asegurado en funciones, no atendió el oficio 51000000-EECARPQ-129-2008 de 2008-12-17 con que fue requerida información referente a medidas dispuestas por esa Subdirección, para la depuración de los datos correspondientes a "*valores atípicos*" y "*duplicidades*" registrados en sueldos o salarios

aportados al IESS, en archivos informáticos de cuentas individuales de asegurados de la circunscripción.

Durante la migración de datos de archivos informáticos desde el sistema HOST hacia el Historia Laboral, se ingresaron datos errados en las cuentas individuales de algunos asegurados, con períodos de aportaciones duplicados y sueldos o salarios con valores superiores a los que corresponden, los mismos que sirvieron de base de cálculo para establecer las cuantías de los préstamos quirografarios concedidos durante el período examinado, habiéndose otorgado créditos con cuantías mayores a las que tenían derecho los prestatarios, que están siendo pagados con normalidad y en caso de cese o muerte de los asegurados, deben deducirse de los fondos acumulados que los garantizan.

No se han aplicado responsabilidades para la Subdirección de Servicios al Asegurado, determinadas en los numerales 5 y 6 del artículo 23 de la Resolución C. D. 021, así como la NCI 400-06 ***Transacciones rechazadas***.

La Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal, con oficio 13110900.2060 de 2009-04-15, indicó que las aportaciones duplicadas y sueldos y salarios con valores superiores, registrados en los archivos informáticos de las cuentas individuales de los asegurados, se encuentran bloqueadas y en proceso de corrección, y que aparentemente es un error informático, de acuerdo a los soportes contables de registros de aportes.

Lo indicado por la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal, no modifica la opinión de auditoría, sobre la concesión de créditos quirografarios con cuantías mayores a las que tenían derecho los asegurados, calculadas en base a los datos registrados en archivos informáticos de cuentas individuales, que contienen meses de aportaciones duplicados y sueldos o salarios con valores superiores a los que corresponden.

Conclusión

Fueron concedidos créditos quirografarios con cuantías mayores a las que tenían derecho los asegurados, calculadas en base a los datos registrados en archivos informáticos de cuentas individuales, que contienen meses de aportaciones duplicadas y sueldos o

salarios con valores superiores a los que corresponden, al haberse ingresado equivocadamente en forma directa valores en sucres como si fueran dólares, los mismos que se encuentran en proceso de corrección o depuración.

Recomendación

A la Directora Provincial del IESS - Guayas

5. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado que, previa coordinación con el Director de Desarrollo Institucional, presente para aprobación de esa Dirección Provincial, un plan y cronograma de trabajo a corto plazo para concluir la depuración de errores existentes en los datos registrados en archivos informáticos de cuentas individuales de los asegurados de la circunscripción.

No se efectúan cancelaciones aplicando el Seguro de Saldos, de préstamos quirografarios concedidos a través del sistema Historia Laboral

Por fallecimiento de los asegurados, de los préstamos quirografarios, que de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución C. D. 171 se han concedido a través del sistema Historia Laboral, no se efectúan cancelaciones aplicando el Seguro de Saldos; mientras que, de los préstamos quirografarios que de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución C. I. 144, se concedieron a través del sistema HOST, las cancelaciones aplicando el Seguro de Saldos, se han efectuado parcialmente.

La mora acumulada por préstamos quirografarios concedidos en la Dirección Provincial del IESS - Guayas, es la siguiente:

PERIODOS		MORA ACUMULADA P. Q.		ASEGURADOS FALLECIDOS	
DESDE	HASTA	CANTIDAD OPERACIONES	VALOR (EN USD)	CANTIDAD	VALOR (EN USD)
2007-01-01	2008-05-15	26	11 721,55	24	11 617,33
2002-12-31	2008-05-15	2 810	1 102 144,63	1 345	605 651,97

En respuesta al oficio 51000000-EECARPQ-130-2008 de 2008-12-17, mediante oficio 13120900-0183 de 2009-01-14 la Jefa del departamento de Fondos de Terceros informó que, aplicando el Seguro de Saldos, mediante procesos manuales, en el período examinado se efectuaron 87 cancelaciones de préstamos quirografarios concedidos a través del sistema HOST, por 49 598,35 USD, de asegurados fallecidos.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19 **Seguro de Saldos** de la Resolución C. D. 171 de 2007-07-20, los beneficiarios de los préstamos quirografarios otorgados por el IESS estarán protegidos por un seguro de saldos, en caso de muerte. A la muerte del deudor, el Seguro de Saldos cancelará la deuda asegurada y el contrato de préstamo quirografario. La Dirección Actuarial realizará anualmente al final del ejercicio económico, el análisis de la suficiencia de las primas de ese seguro.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Resolución C. I. 144, los beneficiarios de los préstamos quirografarios están protegidos por un seguro de saldos, en caso de muerte.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 90 de la LOCGE, a fin de que presenten los descargos correspondientes sobre los resultados obtenidos, fueron cursados los oficios respectivos.

Atendiendo el oficio 51000000.EECARPQ-134-2008 de 2008-12-17, con que se requirió al Director Actuarial información sobre préstamos quirografarios concedidos durante el período examinado, en la circunscripción de la Dirección Provincial de Guayas, que hayan sido cancelados con Seguro de Saldos, mediante oficio 63000000-041 de 2009-01-07, el Director de Desarrollo Institucional informó, que los aplicativos informáticos para la cancelación por fallecimiento que cubre el Seguro de Saldos, se encuentra en su fase de planificación en coordinación con la Dirección de Inversiones y:

“... se estima finalizarlo durante el primer semestre del presente año...”

Con respecto a informes emitidos durante los años 2007 y 2008 con análisis de la suficiencia de las primas del Seguro de Saldos que, en caso de muerte, protege a los beneficiarios de préstamos quirografarios otorgados por el IESS, adjunto al oficio

41000000.1266.2008 de 2008-12-24 el Director Actuarial nos remitió el oficio 41100000.357.2008 de 2008-12-24 del Subdirector Actuarial, quien le informó, que de conformidad con la Resolución C. D. 171 los estudios actuariales y por ende observar la suficiencia de la prima, se deben realizar una vez concluido el ejercicio económico, que de acuerdo a la legislación ecuatoriana concluye cada 31 de diciembre; más, tal estudio no amerita realizarse por cuanto no termina el ejercicio económico 2008, señalando:

“... los Estados Financieros de este año, principal insumo de los estudios actuariales, tendrá que realizar el Departamento encargado del control de los seguros, (...) la Subdirección Actuarial se apresta a partir del mes de enero del presente año a formar estadísticas, tanto de deudores, como de siniestralidad ocurrida y que este seguro haya reconocido beneficios, a más de solicitar la presentación de estados financieros de este seguro...”.

El Director Actuarial indicó además, que mediante oficios 41000000.694 y 729.2007 de 2007-09-10 y 2007-09-20, en su orden, y 41000000.126.2008 de 2008-02-09 solicitó a la Dirección General del IESS, la remisión de la información necesaria que posibilite cumplir lo dispuesto en el artículo 19 de la Resolución C. D. 171, respecto a la aplicación del Seguro de Saldos, que dice:

“... sin que hasta la fecha hayan sido atendidos los mencionados requerimientos...”.

Sobre las causas que han impedido realizar en su oportunidad la cancelación de la deuda con el Seguro de Saldos, por fallecimiento de los prestatarios, con oficio 13120900-0251 de 2009-01-14 la Jefa del departamento de Fondos de Terceros indicó a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, que el Coordinador del Grupo de Trabajo de Crédito y Seguro de Desgravamen le informó lo siguiente:

“... No se han cancelado, por deudos los valores que por diferencia de intereses de días, por los períodos de gracia, previo a la cancelación de los préstamos quirografarios por fallecimiento, a pesar de que oportunamente estuvieron a disposición de los deudos los comprobantes de pago en el módulo 7, asignado para la atención de estos casos (...) Existen muchos deudos que no han presentado trámites para cobro de mortuoria y/o montepío (...) Existen fechas erradas de fallecimiento que constan en el sistema de HOST de Crédito...”.

En respuesta al oficio 51000000.EECARPQ-136-2008 de 2008-12-17, con respecto a programas o aplicaciones de los sistemas informáticos utilizados, implementadas en dependencias de la Dirección Provincial del IESS - Guayas, que permitan a través de procesos automatizados, conocer periódicamente la nómina de deudores de préstamos

quiropgrafarios con dividendos impagos, cuyos fallecimientos se encuentran registrados en archivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, en oficio 63000000-0054-2009 de 2009-01-09 el Director de Desarrollo Institucional indicó:

“... que en el sistema Historia Laboral existe un proceso automático, que luego de validar con el archivo de Registro Civil determina si el afiliado ha fallecido; al momento no existe un reporte de consulta, estos se desarrollará en el aplicativo informático para la cancelación por fallecimiento que cubre el Seguro de Saldos...”.

Sobre las causas que impidieron, en el período de su gestión, efectuar liquidaciones manuales de las aplicaciones del Seguro de Saldos de prestamistas en mora, fallecidos, información solicitada con oficio 51000000-EECARPQ-161-2009 de 2009-03-26, en oficio 13120900-1745 de 2009-03-30, la Jefa del Departamento de Fondos de Terceros indicó, con respecto al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la Resolución C. I. 144, que recibió instrucciones del entonces Responsable Nacional de Crédito, para emitir el boletín de aplicación del Seguro de Saldos, cuando los deudos previamente cancelaban los intereses en días y el período de gracia, por el total de días transcurridos desde la fecha de defunción del deudor; y, en cuanto al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Resolución C. D. 171, que no ha sido implementado el aplicativo informático. Señaló además, que no se ha elaborado un Manual de Procedimientos que contemple la descripción y flujo-diagramación de los procesos de concesión, contabilización y recuperación de los préstamos quiropgrafarios.

Debido a que no han sido desarrollados los aplicativos informáticos necesarios, por fallecimiento de los asegurados, de los préstamos quiropgrafarios concedidos de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución C. D. 171 a través del sistema Historia Laboral, no se efectúan cancelaciones aplicando el Seguro de Saldos; mientras que, de los préstamos quiropgrafarios concedidos de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución C. I. 144, a través del sistema HOST, las cancelaciones aplicando el Seguro de Saldos, se han efectuado parcialmente, mediante procesos manuales; sin haberse realizado al término de los ejercicios económicos de los años 2007 y 2008, por falta de la información requerida, estudios actuariales con análisis de la suficiencia de las primas respectivas.

No se han aplicado disposiciones contenidas en los artículos 19 de la Resolución C. D. 171 y 15 de la Resolución C. I. 144.

Conclusión

Por fallecimiento de los asegurados, de los préstamos quirografarios concedidos de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución C. D. 171 a través del sistema Historia Laboral, no se efectúan cancelaciones aplicando el Seguro de Saldos, mientras que, de los préstamos quirografarios concedidos de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución C. I. 144, a través del sistema HOST, las cancelaciones aplicando el Seguro de Saldos se han efectuado parcialmente, mediante procesos manuales; sin haberse realizado estudios actuariales con análisis de la suficiencia de las primas respectivas.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

6. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional, la adopción de medidas que permitan concluir los aplicativos informáticos requeridos y efectuar a través de procesos automatizados, de conformidad con la normativa vigente, las cancelaciones de dividendos de préstamos quirografarios concedidos, aplicando el Seguro de Saldos, por fallecimiento de los asegurados.
7. Dispondrá, que por Secretaría se remita a la Dirección Actuarial, la información requerida con oficios 41000000.694 y 729.2007 de 2007-09-10 y 2007-09-20, en su orden, y 41000000.126.2008 de 2008-02-09, necesaria para efectuar de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, estudios actuariales con análisis de la suficiencia de las primas del Seguro de Saldos en casos de asegurados fallecidos que accedieron a préstamos quirografarios garantizados con estos recursos.
8. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional, el diseño e implementación de aplicaciones informáticas en el sistema Historia Laboral, que permitan a través de

procesos automatizados, conocer mensualmente y eliminar en planillas de descuentos, la nómina de deudores de préstamos quirografarios, cuyos fallecimientos se registren en archivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y/o recepción de certificados de defunción.

No se implementó en su oportunidad el proceso de débito automático, para la recuperación de dividendos en mora de préstamos quirografarios

Durante el período examinado, en la Dirección Provincial del IESS - Guayas se concedieron 151 153 préstamos quirografarios, habiéndose acreditado los valores correspondientes a 148 425 créditos por 189 198 114,34 USD y la diferencia de 2 728 operaciones fueron anuladas. Las recaudaciones de los dividendos de tales préstamos quirografarios suman 76 943 438,62 USD.

Del análisis de las recaudaciones efectuadas en el período examinado, se determinó lo siguiente:

- Según informe con corte a 2008-07-31, 8 152 préstamos quirografarios registraban mora en más de un dividendo por 7 760 393,75 USD, distribuidos de la siguiente manera: 763 958,44 USD correspondientes a 1 187 créditos otorgados de conformidad con la Resolución C. I. 144 y 6 996 435,31 USD correspondientes a 6 965 créditos otorgados de conformidad con la Resolución C. D. 171. De acuerdo a los datos registrados en los archivos informáticos del sistema Historia Laboral, existen asegurados cesantes, que no se han acercado a la Tesorería del IESS a realizar pagos directos de los dividendos en mora.
- De los préstamos quirografarios en mora, concedidos a través de los sistemas informáticos HOST e Historia Laboral, la administración no ha realizado el análisis y confirmación de saldos pendientes de cobro, para determinar su morosidad, las gestiones de cobro y la antigüedad del saldo de las cuentas.
- Debido a que el aplicativo de débito automático en el sistema Historia Laboral estuvo listo a partir de 2008-12-01, por los préstamos quirografarios con mora de 3 o más

dividendos, no habían sido declarados vencidos los plazos y ejecutadas las garantías correspondientes mediante débitos automáticos, deduciendo los valores vencidos de los saldos de los fondos acumulados que mantienen los asegurados.

- De acuerdo a informe con corte a 2008-12-09, la cantidad de cuentas individuales de asegurados de la circunscripción de la Dirección Provincial del IESS - Guayas, enviadas para la depuración de aportaciones, previo a la liquidación de débitos automáticos por dividendos de préstamos quirografarios impagos, sumaban a esa fecha 22 868, correspondiendo 22 513 a prestatarios de créditos concedidos de acuerdo a la Resolución C. I. 144; y, 355 a prestatarios de créditos concedidos de acuerdo a la Resolución C. D. 171.

La Resolución C. I. 144, dispuso:

*“... Art. 12.- **Compromiso de pago de los dividendos.**- El afiliado o afiliada que solicitare el préstamo quirografario, deberá presentar en el formulario entregado por el IESS, una carta de compromiso mediante la cual autoriza que su empleador, en calidad de agente de retención, descuente mensualmente de su remuneración, el valor de los dividendos causados por la operación de crédito y los pagos puntualmente al IESS...”.*

*“... Art. 13.- **Pago directo de dividendos.**- El deudor de un préstamo quirografario que dejare de ser cotizante al IESS, estará obligado a pagar directamente los dividendos mensuales en el lugar que señale el IESS...”.*

*“... Art. 14.- **Débito automático.**- La solicitud de préstamo quirografario deberá contener la autorización expresa del afiliado para que, en caso de mora de tres (3) dividendos, el IESS deduzca del fondo de cesantía acumulado en la cuenta individual del prestatario, la totalidad de la deuda, más los respectivos intereses de mora y la multa. En caso de cesantía del deudor, el IESS deducirá los saldos adeudados del préstamo quirografario, previo a la entrega de la prestación de cesantía...El IESS no concederá el préstamo quirografario, si el solicitante no satisface este requisito...”.*

La Resolución C. D. 171, dispone:

*“... Art. 8.- **Garantías del crédito.**- El préstamo quirografario tendrá como garantía automática el Fondo de Reserva y el Fondo de Cesantía General y Adicional del afiliado, para los casos correspondientes. Para el efecto, el deudor autorizará la inmovilización de dicha garantía y el débito de esos fondos en caso de su ejecución...”.*

*“... Art. 17.- **Pago directo de dividendos.**- El deudor de un préstamo quirografario que dejare de ser cotizante al IESS, estará obligado a pagar directamente los dividendos mensuales en el lugar que determine la institución, dentro del mes que corresponda el pago de su obligación...”*

*“... Art. 18.- **Débito automático y ejecución de las garantías constituidas.**- El afiliado que solicite el préstamo quirografario previamente autorizará que, en caso de mora en el pago de tres (3) dividendos, el IESS ejecute las garantías señaladas en este Reglamento por la totalidad de la deuda más los respectivos intereses de mora; valores que serán deducidos de los saldos que mantenga el afiliado, en primer lugar del fondo de reserva; posteriormente de los fondos de cesantía; y, finalmente se procederá a la ejecución de la garantía opcional por el deudor. Si hubiere valores remanentes, acreedores o deudores, el crédito se liquidará de conformidad con la ley...”*

“... Disposición General QUINTA.- La Dirección de Desarrollo Institucional, en coordinación con la Dirección de Inversiones, implementará el proceso de débito automático, previo a la entrega de estos créditos...”

El artículo único de la Resolución C. D. 025, indica:

“... Sin embargo, el capital concedido por concepto de préstamo quirografario tendrá como garantía el Fondo de Cesantía General y Adicional del afiliado; por lo tanto dicho valor no podrá exceder del monto acumulado en este Fondo...”

La NCI 240-01 **Análisis y confirmación de saldos** señala:

“... Los valores pendientes de cobro serán analizados periódicamente por parte del encargado de las cobranzas y del ejecutivo máximo del área financiera para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas...”

Atendiendo el requerimiento efectuado con oficio 51000000-EECARPQ-117-2008 de 2008-11-28, mediante oficio 13120900-6654 de 2008-12-15 la Jefa del departamento de Fondos de Terceros informó, que la mora producida durante el período examinado, fue de 11 721,55 USD correspondiente a 26 préstamos quirografarios concedidos a jubilados. La misma información fue proporcionada por el Director de Desarrollo Institucional, en medio magnético, remitido adjunto al oficio 63000000-040-2009 de 2009-01-09.

En atención al oficio 51000000-EECARPQ-125-2008 de 2008-12-12, con el que se solicitó a la Directora Provincial del IESS - Guayas, fotocopias de informes emitidos durante el período examinado, con los resultados de la gestión del análisis de la cartera vencida de los créditos concedidos en la jurisdicción, determinando los cobros realizados, la

morosidad y la antigüedad de los saldos pendientes, en oficio 13120900.0013 de 2009-01-06 de la Jefa del departamento de Fondos de Terceros, recibido con oficio 13100900-0062 de 2009-01-12 de la Subdirectora de Servicios al Asegurado, se indica que hasta 2008-05-31 se recuperaron 19 453 009,49 USD en concepto de préstamos quirografarios concedidos, sin informar sobre la morosidad y el análisis de los saldos pendientes, aunque hizo referencia a la cartera vencida señalando que es del 2,49%, a esa fecha; agregando que, mensualmente se efectúan análisis para la toma de decisiones y correctivos que realiza esa dependencia.

Respondiendo los oficios 51000000-EECARPQ-122-2008 y 123-2008 de 2008-12-12, con los que se solicitó a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, información sobre las acciones administrativas desarrolladas para el cobro de la cartera de préstamos quirografarios, así como los informes emitidos sobre el particular, la Jefa del departamento de Fondos de Terceros contestó el primer petitorio con oficio 13120900-222 de 2009-01-14 remitido a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, informando que las recaudaciones mensuales del año 2007 ascienden a 48 397 435,15 USD y desde 2008-01 hasta 2008-05 suman 28 546 003,47 USD; y, el segundo petitorio con oficio 13120900-0210 de 2009-01-14 enviado a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, informando los procedimientos realizados en las acciones de cobro de dividendos en mora de préstamos quirografarios; señalando que, las recuperaciones mediante débitos automáticos durante el período comprendido desde 2007-11 hasta 2008-11, suman 1 772 879,63 USD.

En respuesta al oficio 51000000-EECARPQ-131-2008 de 2008-12-17, sobre la fecha en que fue implantado a nivel nacional y provincial en Guayas, el proceso del débito automático para la recuperación de dividendos en mora, con oficio 63000000-055-2009 de 2009-01-09 el Director de Desarrollo Institucional informó que el aplicativo de débito automático en el sistema Historia Laboral se encontró listo a partir de 2008-12-01, por lo que en coordinación con funcionarios del departamento de Inversiones Privativas, se realizó un curso de capacitación entre el 2008-11-26 y el 2008-11-28, en la ciudad de Guayaquil, para los servidores de la Costa y de Galápagos.

Respecto a los oficios 51000000-EECARPQ-148-2009 de 2009-02-13 y 51000000-EECARPQ-162-2009 de 2009-03-27, con los que se requirió información referente a las

causas por las que no se implantaron los aplicativos informáticos para las liquidaciones mediante débitos automáticos de préstamos quirografarios con más de tres dividendos en mora, en oficio 004-2009 de 2009-04-02 el ex Director de Desarrollo Institucional actuante en el período comprendido entre el 2007-01-22 y el 2008-03-27, indicó:

“... mediante oficio 63000000-2172 del 10 de octubre de 2006, determina que toda solicitud de cambio o implementación de nuevos sistemas informáticos que soportan la entrega de prestaciones, servicios y procesos de apoyo de la institución, deberá ser remitida a la Dirección de Desarrollo Institucional mediante el formato de Requerimiento Funcional, el cual debe contener las firmas de responsabilidad de los propietarios de cada proceso, los cuales se encuentran establecidos en el mismo documento, que en el caso de los procesos de Créditos Quirografarios e Hipotecarios es la Dirección de Inversiones. (...) Puesto que la entrega de Créditos Quirografarios respondía a un tema de carácter netamente político, el tiempo existente para el desarrollo del sistema de concesión de créditos, no permitió que la Dirección de inversiones entregue el Requerimiento Funcional completo, por lo que en la Dirección de Desarrollo Institucional se empezó a trabajar con los borradores de los Requerimientos enviados por la Dirección Nacional de Riesgos. Esto puede ser evidenciado con el oficio 63000000-1555-2007 del 16 de julio de 2007. Es importante indicar que los borradores existentes correspondían al proceso de concesión de los créditos y no de débito automático. (...) Durante el año 2007 existió una carencia de recursos que faciliten el desarrollo de todas las aplicaciones en general, por lo que la Dirección de Desarrollo Institucional solicitó en varias ocasiones la contratación de personal adicional que permita cumplir con el desarrollo de varios módulos que se encontraban pendientes. Dos de los pedidos realizados se encuentran en los oficios 63000000-2509 del 11 de diciembre de 2007 y 63000000-0488 de 10 de marzo de 2008, dirigidos a los Directores Generales de cada época. Además, mediante oficio 63000000-0134-2008 del 16 de enero de 2008 dirigido al Director General de ese entonces, se le entrega un informe en el que se indica acerca del déficit existente de 26 técnicos...”.

El Director de Inversiones actuante en el período comprendido desde 2005-02-22 hasta 2008-01-16, no atendió el requerimiento efectuado con oficio 51000000-EECARPQ-149-2009 de 2009-02-13.

Según lo informado a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, en oficio 13120900.0210 de 2009-01-14 de la Jefa del departamento de Fondos de Terceros, durante el período desde 2007-11 hasta 2008-11, mediante procesos manuales, fueron liquidados 3 649 operaciones de débitos automáticos por 1 772 879,63 USD.

Debido a la carencia de recursos humanos que faciliten el desarrollo de las aplicaciones informáticas necesarias, la Dirección de Desarrollo Institucional no implementó en su

oportunidad el proceso de débito automático, por lo que varios préstamos quirografarios concedidos durante el período examinado, registran tres o más dividendos impagos, sin haberse ejecutado las garantías correspondientes, mediante la aplicación de débitos automáticos, deduciendo los valores respectivos de los fondos acumulados que mantienen los prestatarios.

No se ha aplicado lo dispuesto en los artículos 12, 13 y 14 de la Resolución C. I. 144, 8, 17, 18 y disposición general QUINTA de la Resolución C. D. 171, y único de la Resolución C. D. 025, así como la NCI 240-01 **Análisis y confirmación de saldos**.

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados, en oficio 13110900.2060 de 2009-04-15, la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal indicó que, se debe solicitar a la Dirección de Desarrollo Institucional y a la Dirección de Inversiones, la implementación de un aplicativo informático que permita deducir de los fondos de reserva de los asegurados, el valor de los dividendos adeudados por concepto de préstamos quirografarios.

Conclusión

Existen 8 152 préstamos quirografarios concedidos a través de los sistemas informáticos HOST e Historia Laboral, con mora en el pago desde uno hasta la totalidad de los dividendos pactados; sin haberse realizado los análisis de confirmación de saldos pendientes de cobro para determinar su morosidad, las gestiones de cobro realizadas y el detalle de los créditos por la antigüedad del saldo de las cuentas. De la muestra analizada, 30 créditos registran tres o más dividendos impagos, sin haberse ejecutado las garantías correspondientes mediante la aplicación de débitos automáticos.

Recomendaciones

A la Directora Provincial del IESS - Guayas

9. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, que conjuntamente con las Jefas de los departamentos de Afiliación y Control Patronal y de Fondos de Terceros,

presenten para aprobación de esa Dirección Provincial, un plan y cronograma de trabajo a corto plazo, para concluir las liquidaciones pendientes de débitos automáticos por préstamos quirografarios con tres o más dividendos en mora, deduciendo los valores respectivos de los saldos de fondos acumulados que mantienen los prestatarios.

10. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, que coordine con el Director de Desarrollo Institucional, el procesamiento mensual de los registros de archivos informáticos del sistema Historia Laboral utilizados para la emisión de planillas de descuentos de los préstamos quirografarios, cruzándolos con los de aportaciones al IESS, a fin de determinar previo a la emisión de nuevas planillas, los patronos donde se encuentren laborando los prestatarios.
11. Dispondrá al Subdirector de Servicios Internos, que mensualmente presente a esa Dirección Provincial, informes con análisis de los valores pendientes de recaudación por préstamos quirografarios, para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas y la antigüedad de los saldos; y, adoptar las medidas correctivas que fueren necesarias.

Inadecuado archivo de documentos de respaldo de movimientos registrados en el sistema Historia Laboral, por concesiones de claves de acceso y validación de cuentas bancarias

Los documentos de respaldo de los movimientos registrados en el sistema Historia Laboral, por concesiones de claves de acceso y validación de cuentas bancarias autorizadas para la acreditación de valores correspondientes a prestaciones otorgadas por el IESS, entre ellas las de concesión de préstamos quirografarios, se encontraban en perchas y sobre el piso protegidos por fundas plásticas, desagregados e incompletos; sin que haya sido designado un responsable de su custodia o administración. Los respectivos registros y archivos, manuales e informáticos, no han sido objeto de entrega recepción, al haberse reemplazado en forma temporal o definitiva a los servidores encargados de su custodia o administración.

El inusual archivo, está en un sitio del tercer piso del edificio ex Monte de Piedad ubicado en la calle Villamil 114 y en el Área de Historia Laboral del mezanine del edificio institucional ubicado en la avenida Olmedo 401-A y 403-A, de la ciudad de Guayaquil. Ninguno de los servidores del departamento de Afiliación y Control Patronal ha sido designado responsable de la custodia o administración de tales documentos.

En los artículos 76, 77 y 78 del Reglamento general sustitutivo para el manejo y administración de bienes del 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.

La NCI 210-04 **Documentación de respaldo y su archivo**, indica que:

“... 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 el punto 2. **De la solicitud de clave Historia Laboral** (A.2.1) páginas 45 y 46 del Manual de Procedimientos de Préstamos Quirografarios de 2007-07-26, se indica:

“... El asegurado, usuario del sistema deberá realizar: Entrega de documentos: Al momento en que el afiliado se acerca a las oficinas de Historia Laboral, para que le proporcionen su contraseña personal de su cuenta individual, deberá entregar los siguientes requisitos: Solicitud de clave; Cédula de identidad, original y copia; Certificado de la IFI del estado activa de cuenta bancaria, original y copia; y, Papeleta de votación, original y copia (...) Oficinas de Historia Laboral: Validación de información: Los funcionarios de Historia Laboral en las dependencias provinciales y regionales del IESS deberán verificar la autenticidad de la cédula y papeleta de votación, la fidelidad de las copias, veracidad del certificado de la IFI y validez de la cuenta respecto a la ingresada en el sistema; y entregar al solicitante en sobre institucional cerrado, la clave personal generada impresa en el interior del sobre. Para ello, se deberá ingresar un ícono de validación, en el que el funcionario de Historia Laboral pueda verificar y activar la cuenta contra el certificado entregado por el asegurado. Sin la validez de la cuenta bancaria otorgada por el funcionario de Historia Laboral, el sistema no deberá entregar la clave personal, por el contrario, deberá sumársele un aviso: Mensaje: “Favor verifique y autorice la cuenta bancaria activa del asegurado”. También deberá incrementar un ícono de validación de papeleta de votación,...”

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 90 de la LOCGE, a fin de que presenten los descargos correspondientes sobre los resultados obtenidos, fueron cursados los oficios respectivos.

Atendiendo el requerimiento efectuado con oficio 51000000-EECARPQ-141-2009 de 2009-01-06, mediante oficio 13110900-0308 de 2009-01-14 la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal indicó: el archivo pasivo de Historia Laboral fue ubicado en el tercer piso del edificio del ex Monte de Piedad, durante el período desde 2008-05-01 hasta 2008-07-31 estuvo a cargo de un servidor contratado, en la actualidad la Responsable de Historia Laboral ha realizado el ordenamiento de los libros, colocándolos en perchas de manera cronológica, habiéndose empastado 600 libros en el año 2008; y, que cada servidor diariamente elabora 3 reportes: por claves de afiliados y de empleadores, y por autorizaciones bancarias. Informó además, que desde el año 2007, ha solicitado a la Subdirección de Servicios al Asegurado la implantación del archivo electrónico de la información contenida en la documentación del archivo de Historia laboral, situación que no se ha dado.

Según lo informado en oficio HL-CI-2009-0040 de 2009-01-13 de la Responsable de Historia Laboral, la empresa CENTERDELY S. A. ha realizado el trabajo de empastado de la documentación de esa dependencia.

En atención al oficio 51000000-EECARPQ-158-2009 de 2009-03-24, sobre las causas por las que no se organizó y archivó de manera apropiada la documentación de respaldo de los movimientos registrados en el sistema Historia Laboral, en oficio 13110900-1719 de 2009-03-30 la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal indicó que a fines del año anterior se realizó el reordenamiento de los libros y documentos existentes en perchas en el edificio del ex Monte de Piedad, habiendo quedado una pequeña cantidad en el piso, en carpetas protegidas con fundas plásticas y en orden anual, habiéndose empastado unos 600 libros. Señaló además, que en el mezanine del edificio institucional los documentos fueron ordenados y clasificados de manera cronológica y alfabética. En cuanto a las entregas recepciones, sugirió requerir a la Dirección de Desarrollo Institucional, el respaldo de los mismos.

Por no haberse establecido procedimientos que aseguren su apropiada conservación, los documentos de respaldo de los movimientos registrados en el sistema Historia Laboral, por concesiones de claves de acceso y validación de cuentas bancarias autorizadas para la acreditación de valores correspondientes a prestaciones otorgadas por el IESS, entre ellas las de concesión de préstamos quirografarios, no fueron archivados en forma adecuada, encontrándose desagregados, no inventariados, sin ordenamiento e incompletos; y, sin que fuera designado un responsable de su custodia o administración, lo que impidió que sean localizados oportunamente y estén disponibles para su posterior verificación, comprobación y análisis. Los respectivos registros y archivos, no han sido objeto de entrega recepción, al haber sido reemplazados en forma temporal o definitiva los servidores encargados de su custodia o administración.

No se han aplicado las disposiciones contenidas en los artículos 76, 77 y 78 del Reglamento general sustitutivo para el manejo y administración de bienes del sector público, en el punto 2 de la solicitud de clave Historia Laboral (A.2.1) páginas 45 y 46 del Manual de Procedimientos de Préstamos Quirografarios de 2007-07-26, así como la NCI 210-04 **Documentación de respaldo y su archivo**.

La Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal, con oficio 13110900.2060 de 2009-04-15, ratificó lo informado mediante oficio 13110900-1719 de 2009-03-30; indicando además, que los archivos están bajo supervisión y control de la Responsable del equipo de trabajo de Historia Laboral y que corresponde a la Subdirección de Servicios Internos, la designación de un custodio o administrador de los archivos pasivos.

Lo indicado por a Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal no modifica la opinión de auditoría, sobre el inadecuado archivo de documentos de respaldo de movimientos registrados en el sistema Historia Laboral, por concesiones de claves de acceso y validación de cuentas bancarias.

Conclusión

Los documentos de respaldo de los movimientos registrados en el sistema Historia Laboral, por concesiones de claves de acceso y validación de cuentas bancarias

autorizadas para la acreditación de valores correspondientes a prestaciones otorgadas por el IESS, entre ellas las de concesión de préstamos quirografarios, no fueron archivados en forma adecuada, encontrándose desagregados, no inventariados, sin ordenamiento e incompletos; y, sin haber designado un responsable de su custodia o administración, lo que impidió que sean localizados oportunamente y estén disponibles para su posterior verificación, comprobación y análisis. Los respectivos registros y archivos, no han sido objeto de entrega recepción, al haber sido reemplazados en forma temporal o definitiva los servidores encargados de su custodia o administración.

Recomendaciones

A la Directora Provincial del IESS - Guayas

12. Dispondrá al Subdirector de Servicios Internos que, en cada cambio o separación temporal o definitiva de servidores de las dependencias de esa circunscripción, ordene la entrega recepción de los bienes y/o archivos que tengan bajo administración su o custodia, debiendo elaborarse y suscribirse en forma oportuna el acta correspondiente, en la que se incluirán archivos y registros manuales o automatizados.
13. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, la adopción de las medidas pertinentes, para efectuar previo ordenamiento en expedientes individuales, el archivo de la documentación de respaldo de los movimientos registrados en el sistema Historia Laboral, por concesiones de claves de acceso y validación de cuentas bancarias autorizadas para la acreditación de valores correspondientes a prestaciones otorgadas por el IESS; debiendo inventariarse tales expedientes, los mismos que una vez foliados serán entregados mediante acta, bajo custodia de un servidor del departamento de Afiliación y Control Patronal.
14. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado que, conjuntamente con el Subdirector de Servicios Internos, establezcan procedimientos para la conservación y custodia de la documentación de respaldo de las operaciones registradas en el sistema Historia Laboral, por concesiones de claves de acceso y validación de

cuentas bancarias autorizadas para la acreditación de valores correspondientes a prestaciones otorgadas por el IESS, deberán archivarse cronológicamente, con la firma y sello del servidor que interviene en tal operación.

15. Ordenará a la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal, que coordine con el Responsable del Grupo de Trabajo de Historia Laboral, la práctica de constataciones físicas periódicas de los expedientes con la documentación de respaldo de los movimientos registrados en el sistema Historia Laboral, por concesiones de claves de acceso y validación de cuentas bancarias.

Ejecución de procesos de concesión y recuperación de préstamos quirografarios sin planificación, faltando supervisión y evaluación

No han sido elaborados planes específicos para la ejecución y administración de los procesos de concesión y recuperación de préstamos quirografarios, faltando supervisión y evaluación de procedimientos aplicados.

- A pesar de que en la Dirección Provincial del IESS - Guayas son elaboradas planificaciones estratégicas y planes operativos anuales, las inversiones para préstamos quirografarios son programadas por la Dirección de Inversiones. Los procesos de concesión y acreditación son realizados por la Dirección de Desarrollo Institucional.
- No han sido practicadas supervisiones o evaluaciones de los procedimientos aplicados por los servidores del Área de Historia Laboral durante la concesión de claves de acceso y validación de cuentas bancarias autorizadas para la acreditación de valores correspondientes a prestaciones otorgadas por el IESS, entre ellas las de concesión de préstamos quirografarios, para verificar el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones específicas de cada uno de ellos.
- No fueron proporcionados al equipo de trabajo, informes referentes a la ejecución de los procesos administrativos de recaudación de aportes, fondos de reserva, descuentos, intereses, multas, liquidación y cobranza de las obligaciones a favor del

Instituto, y la administración de los procesos de concesión y recuperación de crédito quirografario y de concesión, recuperación y saneamiento de la cartera hipotecaria, en la circunscripción de la Dirección Provincial del IESS - Guayas, durante los años 2007 y 2008.

De conformidad con las responsabilidades determinadas en los numerales 9 y 12 del artículo 19 de la Resolución C. D. 021, corresponde a cada Dirección Provincial del IESS, la ejecución de los procesos administrativos de recaudación de aportes, fondos de reserva, descuentos, intereses, multas, liquidación y cobranza de las obligaciones a favor del Instituto, y la administración de los procesos de concesión y recuperación de crédito quirografario y de concesión, recuperación y saneamiento de la cartera hipotecaria, en la circunscripción. La Comisión Técnica de Inversiones es el órgano responsable de la realización de las inversiones de los recursos del Seguro General Obligatorio, a través del mercado financiero, con sujeción a los principios de eficiencia, seguridad y rentabilidad, de acuerdo con las políticas aprobadas por el Consejo Directivo y las regulaciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Según la NCI 110-04 **Indicadores de Gestión** la planificación estratégica y la planificación operativa anual de cualquier entidad pública, se evaluará mediante la aplicación de indicadores en términos cualitativos y cuantitativos.

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**, consta que 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, que éste proceso 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 cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 90 de la LOCGE, a fin de que presenten los descargos correspondientes sobre los resultados obtenidos, fueron cursados los oficios respectivos.

Atendiendo el requerimiento efectuado con oficio 51000000-EECARPQ-135-2008 de 2008-12-17, mediante oficio 67100000-0355-PQ-2009 de 2009-02-09, la Directora de Inversiones nos informó: con respecto a evaluaciones del rendimiento de las inversiones privativas del IESS en préstamos quirografarios, otorgados en la circunscripción provincial de Guayas, que esa Dirección fue creada mediante Resolución C. D. 106 de 2006-04-10, incluyendo al departamento de Inversiones Privativas, entre cuyas funciones se encuentra, mantener el registro y control de los rendimientos de los créditos a nivel nacional, tomando como base la información de la ex Subdirección de Administración de Inversiones y Fondos de Terceros, debiendo remitir mensualmente cuadros de rendimientos a la Comisión Técnica de Inversiones y a la Dirección Nacional de Riesgos de Inversión. Sobre supervisiones de los procesos de concesión, acreditación y recuperación de préstamos quirografarios otorgados indicó que, la Dirección de Inversiones y la Dirección de Desarrollo Institucional mantienen control permanente durante la concesión, con registros publicados en la página Web del IESS, en el icono de estadísticas; el proceso de acreditación se efectúa en forma informática, con reportes diarios a la Dirección Nacional de Riesgos de Inversión y a la Superintendencia de Bancos y Seguros; la Dirección de Inversiones conjuntamente con la Dirección de Desarrollo Institucional y las Direcciones Provinciales mantienen en cuanto a la recuperación de los créditos, control permanente de planillas de descuentos, liquidaciones anticipadas, pagos directos, glosas, títulos de crédito y débitos automáticos; y, en la actualidad los Coordinadores Nacionales de Préstamos Quirografarios y de Cesantía están elaborando un análisis de cumplimiento de las recaudaciones de los préstamos quirografarios a través de débito automático. Con respecto a las evaluaciones de la

exposición a los riesgos del crédito y operacional implícitos en los préstamos, la Dirección Nacional de Riesgos de Inversión, elabora informes periódicos para conocimiento de la Comisión Técnica de Inversiones y el Comité de Riesgos de Inversión.

Adjunto al oficio 13120900-1064 de 2009-02-27, la Jefa del departamento de Fondos de Terceros remitió copias de informes emitidos durante los años 2007 y 2008, referentes a la ejecución de los procesos administrativos de recaudación de aportes, fondos de reserva, descuentos, intereses, multas, liquidación y cobranza de las obligaciones a favor del Instituto, y la administración de los procesos de concesión y recuperación de crédito quirografario y de concesión, recuperación y saneamiento de la cartera hipotecaria, información requerida a la Directora Provincial del IESS - Guayas, con oficio 51000000.EECARPQ-20-2008 de 2008-08-08.

La ex Subdirectora de Servicios al Asegurado actuante en el período comprendido desde 2003-11-23 hasta 2008-01-11, no informó las causas que impidieron durante su gestión, efectuar evaluaciones periódicas a los procesos de concesión, acreditación y recuperación de préstamos quirografarios, requerimiento realizado con oficio 51000000.EECARPQ-156-2009 de 2009-03-26.

Debido a que las inversiones para préstamos quirografarios son programadas en el nivel central, en la Dirección Provincial del IESS - Guayas no han sido elaborados planes específicos para la ejecución y administración de los procesos de recuperación de préstamos quirografarios en la circunscripción, faltando supervisión y evaluación de procedimientos aplicados, lo que impidió conocer los objetivos previstos y alcanzados, así como la medición en términos cualitativos y cuantitativos a través de indicadores de gestión, del adecuado y oportuno desarrollo de los procesos.

No se han aplicado las NCI 110-04 **Indicadores de Gestión**, 110-08 **Actitud hacia el control interno**, 110-10 **Control interno concurrente** y 120-05 **Actividades de monitoreo y supervisión**.

Conclusión

No fueron elaborados planes específicos para la ejecución y administración de los procesos de concesión y recuperación de préstamos quirografarios en la circunscripción, faltando supervisión y evaluación de procedimientos aplicados; lo que impidió conocer los objetivos previstos y alcanzados, así como la medición en términos cualitativos y cuantitativos a través de indicadores de gestión, del adecuado y oportuno desarrollo de los procesos.

Recomendaciones

Al Director General del IESS

16. Dispondrá a la Directora de Inversiones, que coordine con las Direcciones Provinciales del Instituto la elaboración y presentación a la Dirección General del IESS, los planes específicos y programas de trabajo para la ejecución de los procesos administrativos de recuperación de préstamos quirografarios, en cada circunscripción, con definición de plazos y objetivos.
17. Dispondrá a la Directora Provincial del IESS - Guayas, que en los informes anuales de actividades y resultados de la gestión en esa jurisdicción, reporte los objetivos planificados y alcanzados en los procesos de concesión y recuperación de préstamos quirografarios realizados en la circunscripción.

A la Directora Provincial del IESS - Guayas

18. Dispondrá a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, que conjuntamente con la Jefa del departamento de Afiliación y Control Patronal, practiquen en forma constante supervisiones o evaluaciones de los procedimientos aplicados por los servidores del Área de Historia Laboral durante la concesión de claves de acceso y validación de cuentas bancarias autorizadas para la acreditación de valores correspondientes a prestaciones otorgadas por el IESS, debiendo emitir periódicamente informes de la

gestión cumplida y resultados obtenidos, para la adopción de acciones correctivas que fueren necesarias.