



# **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

## **UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

### **CAPÍTULO I**

#### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

##### **Motivo del examen**

El examen especial a la Dirección Provincial del IESS de Pichincha, se realizó de conformidad con la orden de trabajo 51000000.033.09 de 31 de agosto de 2009 y alcance de 16 de noviembre de 2009, suscrito por el Auditor Interno Jefe del IESS y en cumplimiento del plan operativo de control del año 2009, de la Unidad de Auditoría Interna del IESS aprobado por la Contraloría General del Estado.

##### **Objetivo del examen**

Examinar la legalidad y propiedad del proceso de concesión y pago de cesantías en la Dirección Provincial de Pichincha.

##### **Alcance del examen**

Análisis de los procesos de concesión y pago de las cesantías en la Dirección Provincial del IESS de Pichincha, por el período comprendido entre el 2 de enero de 2006 y el 31 de julio de 2009.

En razón de que la Unidad de Auditoría Interna del IESS realizó el examen especial al proceso de concesión de la Cesantía General de la Dirección Provincial de Pichincha, Subdirección de Servicios al Asegurado, por el período comprendido entre el 2 de enero de 2006 y el 30 de mayo de 2007, cuyos resultados constan en Informe IESS-

AUDI-009.2008 aprobado por el Director de Coordinación de Auditorías Internas de la Contraloría General del Estado, mediante oficio 012918 DCAI de 27 de mayo de 2008, nuestro examen incluyó el análisis de este proceso, por el período comprendido entre el 1 de junio de 2007 y el 31 de julio de 2009.

De otra parte, mediante orden de trabajo 51000000.019.10 de 23 de abril de 2010, se realizó el examen especial al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado y la Auditoría Interna a la dirección General, Direcciones Provinciales, Direcciones y Subdirecciones Especializadas del IESS, razón por lo que este examen no analizó el procedimiento referente al cumplimiento de recomendaciones.

### **Base legal**

Con Decreto Supremo 9, publicado en el Registro Oficial 6, de 29 de junio de 1970, se suprimió el Instituto Nacional de Previsión; y, con Decreto 40 del 2 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### **Estructura orgánica**

De conformidad con el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, la Dirección Provincial de Pichincha, por su complejidad está categorizada en el Nivel 4, dependiente de la Dirección General y está estructurada con los siguientes niveles operativos:

- Subdirección de Servicios Internos; y,
- Subdirección de Servicios al Asegurado, con los Departamentos de: (a) Afiliación y Control Patronal; y (b) Fondos de Terceros

### **Funciones del Departamento de Fondos de Terceros**

El Departamento de Fondos de Terceros tiene bajo su responsabilidad el proceso de Cesantías, que se encarga de la administración de las cuentas individuales de aportes al seguro de cesantía; la contabilización individual y devolución de este fondo, la calificación del derecho a la prestación del Seguro de Cesantía, general o adicional; y, la liquidación al beneficio correspondiente, a favor del afiliado o sus derechohabientes

con sujeción a la Ley, y las regulaciones contenidas en las Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo del IESS.

Con Resolución CD 106 emitida por el Consejo Directivo del IESS el 10 de abril de 2006, se creó la Dirección de Inversiones asignándole entre otras la responsabilidad de administrar los recursos del Fondo del Seguro de Cesantía, general y adicionales de los afiliados; para este fin, la Dirección de Inversiones ha designado un Responsable Nacional de Cesantías, quien tiene a su cargo el proceso de pago a los beneficiarios de este seguro.

### **Objetivo de la entidad**

El IESS, tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, invalidez, vejez, muerte y cesantía que consiste en un seguro de desempleo, en los términos que consagra esta Ley.

### **Monto de los recursos examinados**

Se analizaron las cesantías concedidas en el período, por un monto de 50 793 189,01 USD, de acuerdo con el siguiente desglose:

<b>AÑO</b>	<b>MONTO CESANTÍAS ACREDITADAS</b>
2006	10 597 866,59
2007	9 775 465,38
2008	16 720 724,86
2009-07-31	13 699 132,18
SUMAN	50 793 189,01

### **Servidores relacionados**

Se detalla en Anexo No. 1

## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DEL EXAMEN

#### **Valores por cesantías, no acreditados a cuentas bancarias**

El numeral 4.6.1 de las Normas Técnicas de Tesorería, emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas, contenidas en el Acuerdo 182 publicado en el Suplemento del Registro Oficial 249 de 22 de enero de 2001 y vigente hasta el 31 de diciembre de 2007 dispuso:

*“... Las entidades u organismos cubrirán el pago de sus obligaciones a través de las cuentas bancarias rotativas de pagos abiertas en los corresponsales del depositario oficial. Sin embargo, ciertos pagos... transferencias a otras entidades públicas... u otros, podrán efectuarse a través del propio depositario oficial mediante transferencias bancarias entre cuentas que maneje dicho depositario...”.*

Sobre el mismo tema, el numeral 4.6.2 de la indicada normativa, expedida mediante Acuerdo 447 del Ministerio de Economía y Finanzas, con aplicación a partir del 2 de enero de 2008 señala:

*“... Para realizar el pago, la unidad responsable... acreditará en las cuentas de los beneficiarios finales... siendo esta la única modalidad de pago prevista para el Sector Público...”.*

Con comunicación sin número de 22 de diciembre de 2009, la responsable de Contabilidad remitió el reporte al 31 de julio de 2009 de las cesantías a cargo del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del IESS de Pichincha, observándose que existía un monto de 168 421,97 USD por este concepto no pagadas a los causantes y/o beneficiarios de este Seguro.

Este detalle incluye valores no cancelados en el año 2007, período en el cual existió la posibilidad de que la prestación se pague mediante transferencia bancaria o la emisión de cheques a nombre de los beneficiarios finales; y otros, liquidados durante los años 2008 y 2009, en los cuales de conformidad con las Normas Técnicas de Tesorería, las obligaciones deben ser canceladas exclusivamente a través de transferencias a las cuentas bancarias de los beneficiarios del Seguro de Cesantía.

Por efecto del cambio de modalidad de pago, entre los requisitos exigidos a los solicitantes de devolución del fondo de Cesantía, el IESS obligó a partir de enero de

2008, la presentación de la certificación bancaria de la cuenta a nombre del beneficiario, a la cual acreditará los valores concedidos por cesantía.

En el detalle de valores no cancelados, existe una columna que identifica los valores pendientes, que incluye varios códigos numéricos y en la mayoría la palabra NO.

Los códigos numéricos corresponden a las razones por las que la transferencia remitida a la cuenta bancaria registrada por el usuario, fue rechazada por la institución financiera a la cual se transfirieron los fondos, entre las principales causas constan: cuentas cerradas, número no corresponde a la cuenta habilitada, cuentas bloqueadas, cuentas inactivas o la transferencia no corresponde al titular de la cuenta. Los valores reversados por los bancos son cancelados una vez que el beneficiario realiza las correcciones a la información o documentación registrada en el IESS.

La palabra NO, corresponde a los beneficiarios que no registraron con la correspondiente certificación, la cuenta bancaria a la cual debía acreditarse los valores por cesantía.

Al respecto, mediante oficio 51000000.CPCP.014 de 11 de enero de 2010, solicitamos a la Responsable del Proceso de Cesantías del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial de Pichincha, justifique los motivos por los que en el proceso de concesión no ingresaron los datos relativos al banco y número de cuenta en la que debían acreditarse los valores liquidados y concedidos por cesantía; quien con oficio 13121700-039-C de 15 de enero de 2010 informó que en el SPI no constan algunas cuentas bancarias por las siguientes razones:

- La mayor parte de los valores pendientes de pago por cesantía corresponden a reliquidaciones originadas por cancelación de responsabilidad patronal, cuyos montos no interesa cobrar a los afiliados por ser poco representativos, significándoles mayor costo abrir una cuenta bancaria.
- Debido al cierre de Instituciones Bancarias, la Unidad de Sistemas bloqueó las cuentas registradas por los beneficiarios, sin que se hayan reportado nuevas cuentas a las cuales se deban acreditar los valores por cesantía.
- En los casos de valores pendientes de acreditación que fueron liquidados en la plataforma informática HOST y que no se cancelaron mediante cheques, constan en el control de trámites de prestaciones que oportunamente se solicitó a los

afiliados la certificación bancaria para la acreditación correspondiente, sin que hayan presentado; sin embargo, vía telefónica la responsable del proceso de cesantías, del Departamento de Fondos de Terceros, viene insistiendo con los beneficiarios para posibilitar el pago respectivo.

Mediante oficios 51000000.CPCP.008 y 009 de 17 y 21 de diciembre de 2009, solicitamos al Responsable Nacional de Cesantías dependiente de la Dirección Nacional de Inversiones y al Tesorero Provincial de Pichincha, respectivamente, certifiquen que los valores identificados como NO pagados, se encuentra cancelados por los Sistemas Host, Historia Laboral o por ventanilla.

Con oficio 1321170-T-1237 de 30 de diciembre de 2009, el Tesorero Provincial manifestó que revisado el sistema informático, no aparecen las cesantías detalladas en el oficio. Agrega además que, sobre las cesantías no acreditadas desde enero de 2007 hasta julio de 2009, la Tesorería Provincial no dispone de esta información.

El responsable nacional de Cesantías dependiente de la Dirección Nacional de Inversiones, en oficio 67000000-47-CS de 18 de enero de 2010, informó que dichos valores no fueron transferidos a los bancos y que no se ha cargado a las cuentas bancarias, por las mismas razones citadas por la responsable del Proceso de Cesantías del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial de Pichincha.

En consecuencia, los valores pendientes de pago por cesantía al 31 de julio de 2009, son los siguientes:

<b>AÑO</b>	<b>VALOR POR CESANTÍA PENDIENTE DE PAGO</b>
2007	49 401,80
2008	88 835,27
2009	30 184,90
<b>SUMAN</b>	<b>168 421,97</b>

Estos valores corresponden a reliquidaciones por responsabilidad patronal establecida a los patronos por falta de oportunidad en el pago de aportes, cuyos montos son poco representativos y que van desde 1 centavo de dólar hasta 4 021,25 USD, los mismos

que se mantienen como pendiente por varios años; y, otros, por falta de registro en el IESS, de las cuentas bancarias respectivas, conforme se evidenció en los “*Reporte Ordenes de Pago en el SPI*”. También constan aquellos cuya prestación se liquidó durante el año 2007, cuando existía la posibilidad de pago mediante cheque; y, los que reportaron cuentas bancarias pertenecientes a instituciones financieras inactivas.

Las causas señaladas para que se mantengan valores pendientes de cancelación por cesantías, se originan en acciones u omisiones ajenas a la administración del proceso de cesantía en el IESS, cuyos actores son los empleadores que no cumplen oportunamente con sus obligaciones, los afiliados que no registran la cuenta bancaria habilitada para el depósito de valores o por quienes no han abierto e informado al IESS de una nueva cuenta bancaria cuando la registrada se encuentra cerrada, sin embargo, tampoco se han desarrollado aplicativos informáticos que permitan cancelar los valores pendientes cuando se genera una nueva solicitud de esta prestación, estas situaciones inciden en la conciliación de valores por cesantías concedidas y canceladas y no permiten la depuración de cuentas por beneficiario.

### **Hecho subsecuente**

De la verificación a los pagos realizados al 31 de enero de 2010, se estableció que del valor pendiente registrado a julio de 2009, se cancelaron cesantías por 22 140,71 USD, manteniéndose un monto pendiente de cancelar de 146 281,26 USD.

### **Conclusión**

Por falta de registro de cuentas bancarias por parte del beneficiario para la acreditación de valores por cesantía, a enero de 2010, se mantiene pendiente de cancelación la suma de 146 281,26 USD, la mayoría corresponde a reliquidaciones por responsabilidad patronal pagada por el patrono con posterioridad a la concesión inicial de esta prestación.

### **Recomendaciones:**

#### **Al Director General del IESS**

1. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional, realice e implemente el aplicativo informático para la reversión de valores por Cesantías pendientes de pago a las cuentas individuales de los afiliados, en los casos que correspondan, a fin de que éstos sean liquidados en las posteriores concesiones de la prestación.

2. Dispondrá al Director Provincial del IESS en Pichincha, que aquellos valores que no puedan acreditarse a las cuentas prestacionales de Cesantía de los beneficiarios directos, a base del informe que presente el Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, en coordinación con el Director de Desarrollo Institucional, identifiquen las cuentas de otras prestaciones de los titulares o sus beneficiarios tales como Pensiones por Vejez, Invalidez ó Montepío a las cuales se transferirán los valores pendientes de pago.

#### **Al Director Provincial del IESS en Pichincha**

3. Dispondrá al Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, realice las gestiones necesarias para contactar a los beneficiarios de los valores pendientes de pago por cesantía, a fin de que registren la cuenta bancaria para la acreditación correspondiente.

#### **Inconsistencias en reportes de montos de cesantías concedidas**

La Norma de Control Interno 120-04 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN señala:

*“... Está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad. La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable...”.*

Complementariamente en concordancia con la disposición anterior, la Norma de Control Interno 400 - 05 ENTRADA Y SALIDA DE DATOS señala:

*“... Deben diseñarse controles con el propósito de salvaguardar los datos fuente, las operaciones de proceso y salida de información, con la finalidad de preservar la integridad de la información procesada por la entidad.- En tal razón, los jefes de las unidades administrativas, serán responsables de asegurar que los sistemas tengan controles, sean éstos manuales o automáticos de validación de los datos que van a ser ingresados al computador, puntualizando en los procedimientos para verificar que la información registrada en los documentos fuente es correcta, es decir, permitan identificar los errores y efectuar los ajustes que sean necesarios en el proceso...”.*

La base de datos para la concesión y pago de cesantías, es procesada por la Dirección de Desarrollo Institucional, a través del Sistema Informático de Historia Laboral, dependencia que proporcionó el detalle de cesantías concedidas en el

período sujeto a examen, a base de la información procesada hasta el 16 de noviembre de 2009.

La Responsable de Cesantías del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial de Pichincha, solicitó a la Dirección de Desarrollo Institucional, igual información y por el mismo período, información fue proporcionada el 24 de diciembre de 2009.

Con apoyo del mismo sistema informático, el responsable Nacional de cesantías dependiente de la Dirección Nacional de Inversiones, también obtuvo los resúmenes de Cesantías concedidas en el período sujeto a examen, información entregada el día 6 de enero de 2010.

Comparada la información proporcionada por la Dirección de desarrollo Institucional, con la entregada por la Dirección Nacional de Inversiones y el Departamento de Fondos de Terceros, relacionada con el proceso de concesión de cesantías, no es concordante, a pesar de que corresponde al mismo período, concepto y proviene del mismo sistema informático de Historia Laboral, sólo que fue proporcionada en diferente fecha.

<b>DETALLE DE CESANTÍAS CONCEDIDAS</b>			
<b>AÑO</b>	<b>PROCEDENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>PROCESO CESANTÍAS</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>DDI MAGNETICO</b>
2006	10 597 866,59	10 334 611,36	10 336 213,70
2007	9 775 465,38	9 739 406,74	9 738 902,98
2008	16 720 724,86	16 724 053,47	16 721 597,30
*2009	13 699 132,18	13 701 384,55	13 699 132,20
<b>TOTALES</b>	<b>50 793 189,01</b>	<b>50 499 456,12</b>	<b>50 495 846,20</b>

\* información al 31 de julio de 2009

Por las diferencias obtenidas en la información proporcionada, mediante oficios 51000000.CPCP. 12 y 13 de 11 de enero de 2010, solicitamos a la Responsable Nacional de Cesantías y al Director de Desarrollo Institucional, expliquen los motivos de los diferentes montos y número de operaciones establecidos en las cesantías concedidas en el período sujeto a examen, así como los controles que se han implementado en salvaguarda de la integridad y confiabilidad de la información.

La Responsable Nacional de Cesantías dependiente de la Dirección de Inversiones y el analista informático de la Dirección de Desarrollo Institucional, a cargo del proceso informático de cesantías, en oficio 670000000-49-2010 de 18 de enero de 2010, enumeraron una serie de justificativos sobre las diferencias en los archivos relativos al proceso de pago de cesantías y no de concesión, conforme fue nuestro requerimiento.

Estos servidores, sobre las diferencias encontradas en la información procesada por la Dirección de Desarrollo Institucional manifestaron:

*“... De la conversación mantenida con los técnicos informáticos de Cesantía de la DDI, solicitándoles la razón por la cual no cuadran los archivos presentados por la Dirección de Inversiones ya que la información que consta en los reportes se obtienen del mismo sistema, se me ha explicado que existe un error en el Script que obtiene la información del sistema ... Una vez que los técnicos informáticos de Cesantía culminen con las labores ya establecidas y de prioridad como son la estabilización del sistema actual de concesión de Cesantía... se realizará el respectivo análisis que nos permitiría ratificar o rectificar el monto y número de operaciones de cesantías concedidas...”*

Con relación a los controles y seguridades incorporados a los sistemas informáticos utilizados para el proceso de concesión y pago de cesantías, durante el período examinado, no hace ninguna referencia, lo que ratifica su inexistencia, generándose distinta información en los reportes de diferentes fechas aunque correspondan al mismo período y concepto, sin embargo por lo manifestado por los técnicos informáticos, el error no es inherente al procesamiento de datos para la concesión de cesantías sino únicamente para la obtención de reportes del sistema, por lo cual no tiene incidencia en los valores cancelados por concepto de cesantías.

## **Conclusión**

La falta de controles, en el sistema informático de Historia Laboral, para el procesamiento de las operaciones de concesión y pago de cesantías, originó que los reportes generados en diferentes fechas, arrojen información distinta a pesar de corresponder al mismo período y concepto, lo que evidencia que no se han adoptado medidas para preservar la integridad de la información, sin embargo por lo manifestado por los técnicos informáticos, el error no es inherente al procesamiento de datos para la concesión de cesantías sino únicamente para la obtención de reportes del sistema.

## **Recomendación**

### **Al Director General del IESS**

4. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional que en coordinación con la Responsable Nacional de Cesantías y el Jefe del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del IESS en Pichincha, analicen el sistema informático utilizado para el proceso de cesantía, identifiquen e incorporen las seguridades y controles preventivos, detectivos y correctivos que aseguren la totalidad y confiabilidad de la entrada, procesamiento y reportes generados por las operaciones de este Seguro.

### **Reliquidaciones de cesantías pendientes de concesión por falta de aplicativos informáticos**

El artículo 85 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS establece como responsabilidades de la Dirección de Desarrollo Institucional:

*“... es la encargada de la formulación y coordinación de la ejecución de los proyectos y programas de mejoramiento y desarrollo de la Institución, en procura de la eficacia, eficiencia y economía de los procesos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ... es la responsable de la administración del sistema informático del Instituto...”*

Otra de las responsabilidades asignadas en el numeral 3 del artículo 86 del citado reglamento es:

*“... La organización y sistematización de los productos y procesos del Instituto, para alcanzar la optimización en el otorgamiento de las prestaciones y servicios de la Institución ...”*

Con oficio 51000000.CPCP.004 de 25 de noviembre de 2009 solicitamos a la Responsable del Proceso de Cesantías del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del IESS en Pichincha, proporcione el inventario de expedientes pendientes de reliquidación; quien con oficio 13121700-1720-C de 27 de noviembre de 2009, informó:

*“... Los pedidos que se encuentran pendientes por reliquidar en la Dirección Provincial de Pichincha es (sic) de 463...”*

Además en oficio 13121700-1725-C de 30 de noviembre de 2009, remitido como alcance, informó:

*“... las causas que originaron el pedido de reliquidación por parte de los señores Afiliados, los cuales no se han podido atender por falta del aplicativo,*

*el mismo que se encuentra en proceso....- 1. Al momento que se implantó el sistema de Historia Laboral para la concesión del Seguro de Cesantía, éste no consideraba en la liquidación, lo aportado en el sistema de Historia Laboral, sólo consideraba lo del sistema Host. Razón por lo cual se encuentran pendientes para reliquidar.- 2. En el caso de las peticiones de los afiliados que trabajaron en el IESS y la empresa EMASEO, indican que tienen ingresos en el sistema de aportes por diferencias de sueldos que han pagado los empleadores posteriores a la concesión de este seguro....- Se produce por inconformidad en la liquidación del Seguro de Cesantía por parte de los afiliados, al no estar de acuerdo con los valores recibidos por la prestación...”.*

Cabe señalar que los expedientes corresponden en su mayoría a grupos de cesantes pertenecientes a instituciones del sector público como el IESS, EMASEO y otras.

En razón de que en el período de ejecución de este examen, la Dirección de Desarrollo Institucional se encontraba implementando la Cuenta Individual y la automatización del proceso de retiro de los fondos de cesantía y porque se encontraron varias solicitudes de los Director Provinciales del IESS para que esta dependencia desarrolle los aplicativos informáticos para la concesión del seguro de cesantía relacionados con: Cobro de Préstamos Quirografarios en Cesantía, Reliquidaciones, Calificación de Derechohabientes de cesantía, Cobro de deudas a ex empleados del IESS; y, Cuenta Individual de cesantía, con oficio 51000000.CPCP.007 de 7 de diciembre de 2009 se solicitó al Director de Desarrollo Institucional informar si en el proceso de automatización para el retiro de cesantías se desarrollaron los aplicativos informáticos señalados.

El Director de Desarrollo Institucional con oficio 630000000-018-2010 de 5 de enero de 2010, sobre el aplicativo informático para reliquidaciones señala:

*“... Este aplicativo aún no se halla implementado, pero se ha avanzado en la fase de conceptualización del negocio, resultado de lo cual se ha levantado el documento Visión del Sistema y casos de uso de lo que constituye el alcance del mismo. Este análisis fue realizado hace tres meses aproximadamente y se requiere una última revisión y validación por parte del equipo de cesantías y de los funcionarios del Departamento de Fondos de Terceros debido a que en el transcurso del tiempo fue expedida una nueva normativa de concesión y varias cosas han cambiado a la fecha...”.*

Lo manifestado significa que no existe en producción ningún aplicativo para la reliquidación de cesantías originadas en reclamos de los beneficiarios o porque en la liquidación original no se incluyeron todos los valores aportados, especialmente cuando las responsabilidades patronales fueron canceladas con posterioridad a la concesión y pago de esta prestación.

Adicionalmente a este aplicativo informático y en torno al proceso de liquidación de prestaciones de cesantías, la Auditoría estableció que aún no se han desarrollado los aplicativos referentes al cobro de préstamos quirografarios, calificación de derechohabientes, entre otros, los cuales han sido solicitados por las autoridades de la Dirección Provincial de Pichincha al Director de Desarrollo Institucional en varias oportunidades.

Respecto de estos aplicativos, el Director de desarrollo Institucional ratifica que no se han desarrollado y en algunos casos que no se ha previsto su implantación como el referente al de calificación de derechohabientes, en consecuencia, estas actividades deben realizarse en forma manual.

Lo expuesto demuestra que el sistema informático administrado por la Dirección de Desarrollo Institucional, no es completo e integral, por tanto no permite optimizar los procesos complementarios a la concesión del seguro de cesantía, lo que ha ocasionado que las prestaciones y servicios de cesantía del IESS no sean íntegros y oportunos, obligándose a presentar solicitudes de reliquidación, cuyo procesamiento es manual, por lo que varias solicitudes se encuentran pendientes de atención.

### **Conclusión**

La falta de aplicativos informáticos para los procesos de reliquidación y otros complementarios a la concesión de cesantías, como: Cobro de Préstamos Quirografarios en Cesantía, Reliquidaciones de cesantías, Calificación de Derechohabientes de cesantía, Cobro de deudas a ex empleados del IESS; y, Cuenta Individual de cesantía, no permitió la optimización en el otorgamiento de las prestaciones y servicios que el IESS entrega a sus beneficiarios y originó que éstas no sean atendidas con la debida oportunidad manteniéndose solicitudes de reliquidación pendientes desde hace varios años.

### **Recomendación**

#### **Al Director General del IESS**

5. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional que, en coordinación con el Responsable Nacional de Cesantías y el Jefe del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del IESS en Pichincha, identifiquen las necesidades; y, desarrollen e implementen los aplicativos informáticos para los procesos complementarios a la concesión del Seguro de Cesantía, tales como:

reliquidación de cesantías, cobro de préstamos quirografarios, calificación de derechohabientes, entre otros, gestión que permitirá evitar el represamiento de expedientes por estas prestaciones.

### **Oportunidad en trámites para la entrega de fondos de Cesantía**

Según lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución CD 098 de 21 de febrero de 2006:

*“... Los afiliados de cualquier edad tendrá (sic) derecho a la prestación del Seguro de Cesantía, al amparo del Art. 283 de la Ley 2001-55 de Seguridad Social, en la cuantía resultante de la aplicación de los literales b) y c) del Art. 1 de la resolución C.I. 082 de 7 de julio de 2000, publicada en el Registro Oficial 123 de 19 de julio de 2000, cada vez que, a la fecha de presentación de la solicitud, acrediten por lo menos sesenta (60) impositivos mensuales no simultáneos y probaren una cesantía mayor de noventa (90) días...”*

En el período de 1 junio de 2007 a 31 de julio de 2009 se concedieron 18 869 cesantías.

Con oficio 51000000.CPCP.002 de 25 de noviembre de 2009, se solicitó al Jefe del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del IESS en Pichincha informe el tratamiento dado a los expedientes pendientes de trámite, en razón de la automatización del proceso de retiro de los fondos de cesantía, quien con oficio 13121700-1733-J de 30 de noviembre de 2009, informó que en cumplimiento de lo dispuesto por el Director de Inversiones en oficio 67100000-3225-CS de 23 de septiembre de 2009, se encontraban pendientes de trámite a esa fecha 843 expedientes, los que fueron anulados e indicando a los afiliados para que a partir de diciembre de 2009 ingresen a la página web del IESS y realicen su solicitud en línea.

Respecto a las razones por las cuales estos expedientes se hallaban en espera, informó lo siguiente:

37 por falta de informes de aportes a cargo del departamento de Afiliación y Control Patronal de la Dirección Provincial del IESS de Pichincha.

18 por falta de correcciones en la información de aportes procesada en la DDI

48 por existir errores en los informes de aportes de los afiliados; y,

740 por encontrarse suspensos en los años 2006, 2007, 2008 y 2009, los que no se ha podido despachar por falta de información de cuentas bancarias, aportes, avisos de entrada o salida del seguro social, que no han sido justificadas por los afiliados.

Situaciones que fueron verificadas por auditoría y ninguna se encuentra en el ámbito del proceso de concesión de cesantías, cuya gestión depende de la información generada en otras dependencias institucionales o aportada por el afiliado solicitante.

Del análisis realizado a una muestra de expedientes de concesión de cesantía, no se establecieron novedades respecto de los valores liquidados, concedidos y pagados, el tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud y la concesión de la prestación está en un promedio de 57 días calendario, observándose casos excepcionales en que el despacho superó los 1 000 días calendario motivados por la falta de pago de aportes en mora o la no cancelación de préstamos quirografarios por parte de los afiliados, estos casos representan el 4% de casos analizados.

En general, se detectó que las causas que dilatan el tiempo de atención de las solicitudes obedecen principalmente a:

- Trámites iniciados en otras provincias, para cuyo procesamiento se requiere informes de las provincias en las cuales el afiliado registró aportes.
- Aportes patronales y personales en mora
- Errores la información proporcionada por los afiliados, sobre las cuentas bancarias habilitadas para la transferencia de recursos.
- Información incompleta de aportes, generalmente originada cuando se han registrado aportes tanto en Host como en Historia Laboral.
- Error en calificación de derechohabientes en caso de afiliados fallecidos, por información incompleta proporcionada por los deudos del afiliado fallecido.
- Falta de aportes para completar el número de imposiciones requeridas para la prestación de este Seguro
- Afiliados que se demoran en cancelar sus préstamos.

Las razones expuestas se generan en áreas diferentes e independientes a la del Departamento de Fondos de Terceros, de cuya información depende para la concesión y pago del fondo de Cesantía, las que incidieron en la oportunidad en la entrega de esta prestación.

### **Hecho Subsecuente**

Al 28 de enero de 2010, se estableció que se encuentra en vigencia el sistema de concesión de cesantías en línea; sin embargo, subsisten los factores que demoran la concesión de cesantías en el sistema anterior, circunstancia que obligará a la

suspensión de trámites hasta que la novedad sea solucionada o que generará solicitudes adicionales de reliquidación en los casos en que los afiliados no estén conformes con la prestación concedida, esto en razón de que la base de datos utilizada es la misma.

### **Conclusión**

Las demoras en la atención y despacho de Cesantías, se producen básicamente por información de aportes errónea o incompleta, créditos en mora, responsabilidades patronales y falta de aplicativos informáticos, entre otros, todos originados en áreas diferentes e independientes a la del Departamento de Fondos de Terceros de las cuales depende para la entrega de fondos de Cesantía.

### **Recomendación**

#### **Al Director General del IESS**

6. Dispondrá al Director de Desarrollo Institucional que implemente opciones de consulta y revisión de las solicitudes ingresadas por los beneficiarios al sistema en línea, para que el Jefe del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del IESS en Pichincha, en forma selectiva aplique controles y revisiones de las liquidaciones de cesantías a conceder, para asegurar la propiedad y corrección de los valores calculados.