



## CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

DIRECCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

**DAI-AI-1029-2016**

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS**

### **INFORME GENERAL**

**EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE ENTREGA Y CAMBIO DE CLAVES; REGISTRO DE CUENTAS BANCARIAS; Y CONCESIÓN DE PRESTACIONES DE FONDOS DE RESERVA Y CESANTÍA A NIVEL NACIONAL.**

**TIPO DE EXAMEN :**

**EE**

**PERIODO DESDE :** 2011/01/01

**HASTA :** 2015/12/31

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

---

**EXAMEN ESPECIAL:** al proceso de entrega y cambio de claves; registro de cuentas bancarias; y concesión de prestaciones de fondos de reserva y cesantía a nivel nacional, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015

---

**AUDITORÍA INTERNA DEL IESS**

**Quito – Ecuador**

## RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

Art	Artículo
C.A	Compañía Anónima
C.D	Consejo Directivo
DINARDAP	Dirección Nacional de Administración y Registro de Datos Públicos
DNAC	Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura
DNGSFR	Dirección Nacional de Gestión y Supervisión de Fondos y Reservas
DNTI	Dirección Nacional de Tecnología de la Información
DPP	Dirección Provincial de Pichincha
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
IP	Internet Protocolo
LOCGE	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
LOSNCP	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
LTDA	Limitada
No.	Número
S.A	Sociedad Anónima
SBS	Superintendencia de Bancos y Seguros
SPI	Sistema de Pagos Interbancarios
UPACA	Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura de Azuay
UPACP	Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura de Pichincha
USD	Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica

## ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Carta de presentación	1
<b>CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</b>	
• Motivo del examen	2
• Objetivos del examen	2
• Alcance del examen	2
• Base legal	3
• Estructura Orgánica	3
• Órganos de Dirección	4
• Objetivo de la entidad	4
• Monto de recursos examinados	4
• Servidores relacionados	4
<b>CAPÍTULO II RESULTADOS DEL EXAMEN</b>	
• Seguimiento de recomendaciones	5
• Orgánico Funcional del IESS, no contempla unidades administrativas responsables validación y autorización de cuentas bancaria	13
• La Institución no identificó el riesgo de fraudes en la concesión de las prestaciones de Fondos de Reserva y Cesantías, por tanto no mitigó sus efectos	16
• Validación de cuentas bancarias para la concesión de prestaciones de cesantía y fondos de reserva, con datos que no corresponden a los afiliados/pensionistas titulares y/o sin documentos	20
 Anexo 1: Servidores relacionados	
 Anexo 2: Adquisiciones de ínfima cuantía	
 Anexo 3: Recomendaciones no aplicables	



Ref. Informe aprobado el

Quito, D.M.

Señores  
**Presidente y Miembros del Consejo Directivo**  
**Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**  
Presente

**COMISIÓN DE DIRECCIÓN DE**  
**AUDITORIAS INTERNAS**  
PROBADO POR: M. O. J.  
FECHA: 22/09/2016

De mi consideración:

La Contraloría General del Estado en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectuó el examen especial al proceso de entrega y cambio de claves; registro de cuentas bancarias; y concesión de prestaciones de fondos de reserva y cesantía a nivel nacional, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,  
Dios, Patria y Libertad,

**Econ. María Cristina Orbé Cájiao**  
**AUDITOR INTERNO IESS**

UNO

## CAPÍTULO I

### INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

#### Motivo del examen

El examen especial en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se efectuó en cumplimiento de la Orden de Trabajo 0001-IESS-AI-2016 de 19 de enero de 2016, conforme al Plan de Control 2016 de la Unidad de Auditoría Interna del IESS, modificación a la descripción de la acción de control; suspensión de la acción de control hasta el 18 de febrero de 2016 con reinicio el 19 de febrero de 2016, modificaciones al tiempo para la ejecución de la acción de control, cambio de jefe de equipo y de supervisor con la inclusión de un operativo; autorizados por la Directora de Auditorías Internas de la Contraloría General del Estado, mediante oficios 06725-DAI de 18 de marzo de 2016, 04710-DAI de 23 de febrero de 2016, 18806-DAI, 18947-DAI y 20159-DAI de 8, 11, y 25 de julio de 2016.

#### Objetivo del examen

Verificar el cumplimiento de las disposiciones vigentes para el proceso de otorgamiento de claves de fondos de reserva y/o cesantía.

#### Alcance del examen

El examen comprendió el análisis de los procesos de entrega y cambio de claves; proceso de registro y validación de cuentas bancarias, y la concesión de prestaciones de fondos de reserva y cesantías a nivel nacional por el período comprendido entre el 1 de enero del 2011 y el 31 de diciembre de 2015.

#### 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 Supremo 40 de 2 de julio de 1970, publicado en el Registro Oficial 15 de 10 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

DOS

La Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008, en su artículo 370 establece que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es una entidad autónoma regulada por la ley, que será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados.

Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en resolución C.D. 021, publicado en el Registro Oficial No. 222 de 01 de diciembre de 2003, vigente hasta el 29 de agosto de 2013.

Oficio No. 61200000-2896 de 26 de mayo de 2005, suscrito por el Director económico Financiero a los Directores Provinciales y Jefes de los Departamentos de Fondos de Terceros, requisitos para validación y autorización de cuentas bancarias registradas por el afiliado/pensionista.

El Instructivo Proceso de aprobación de Datos Bancarios, previa validación biométrica (Versión 3) de 11 de noviembre del 2014, expedido por la Directora Nacional de Afiliación y Cobertura.

Según la estructura orgánica establecida en la Resolución C.D. 457 de 08 de agosto de 2013, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial, de 30 de agosto de 2013; y, sus reformas con Resoluciones C.D. 483 de 13 de abril de 2015 y CD 497 de 18 septiembre de 2015, las áreas involucradas en los procesos de concesión de claves y validación de cuentas bancarias de los afiliados y pensionistas del IESS, son las Direcciones Provinciales a través de las Unidades Provinciales de Afiliación y Cobertura.

### **Estructura orgánica**

Al 31 de diciembre de 2015, fecha de corte del examen especial, la estructura orgánica de las áreas involucradas en los procesos de concesión de claves y validación de cuentas bancarias de los afiliados y pensionistas del IESS, son:

TRES



## Órganos de Dirección

2. Dirección General

2.3.1 Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura.

2.3.3. Dirección Nacional de Gestión y Supervisión de Fondos y Reservas

2.3.3.3 Unidad de Fondos de Terceros

2.5.1. Dirección Nacional de Gestión Financiera.

3. Dirección Provincial

3.5.1 Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura.

## Objetivo de la entidad

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución de la República, dotada de autonomía, normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional.

Fuente: [www.iesg.gob.ec](http://www.iesg.gob.ec)

## Monto de recursos examinados

El monto de recursos examinados asciende a 3 037 820,27 USD de acuerdo al siguiente detalle:

COMPONENTE	AÑO / MONTOS USD					TOTAL
	2011	2012	2013	2014	2015	
Fondos de Reserva	34 752,11	85 540,96	109 576,67	278 673,09	357 862,35	866 405,18
Fondos de Cesantía	57 189,46	289 801,97	142 352,21	615 223,59	1 066 847,86	2 171 415,09
<b>TOTALES</b>	<b>91 941,57</b>	<b>375 342,93</b>	<b>251 928,88</b>	<b>893 896,68</b>	<b>1 424 710,21</b>	<b>3 037 820,27</b>

Fuente: Unidad de Fondos de Terceros

Anexo de los casos analizados en procesos de entrega y cambio de claves; proceso de registro y validación de cuentas bancarias y la concesión de prestaciones de fondos de reserva y cesantías. Anexo 2.

## Servidores relacionados

Constan en Anexo 1.

*ANEXO 1*

## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DEL EXAMEN

#### Seguimiento de recomendaciones

Del seguimiento al cumplimiento de 21 recomendaciones que constan en el informe DAI-AI-0239-2012, emitido por la Unidad de Auditoría Interna del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del examen especial: "a los procesos de retiro, utilización y devolución de Fondos de Reserva, pago y acreditación a los afiliados y beneficiarios del IESS, por el período comprendido desde 1 de enero de 2007 y el 30 de junio de 2010", que fue aprobado en la Contraloría General del Estado el 13 de diciembre de 2012; y, puesto en conocimiento por parte de la Directora de Auditorías Internas al Director General con oficio 5100000-016 de fecha 9 de enero de 2013, se determinó que 13 se cumplieron; 7 no tienen relación al alcance y objetivo del examen que constan en anexo 3; y, una no se cumplió que se detalla a continuación:

Título del comentario: Devolución de fondos de reserva a los afiliados que denunciaron ser víctimas de suplantación de identidad

*"Recomendación.- Al Director General.- 13. Implementará un sistema acorde con las necesidades actuales para establecer la identificación real de los afiliados que son parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social, que incluya el registro y comprobación de huellas dactilares, con la finalidad de precautelar los intereses institucionales."*

#### Situación actual: Incumplida

El Director General del IESS con oficio 12000000-CSS-43 de 11 de enero de 2013, dispuso al Director de Desarrollo Institucional el cumplimiento de la recomendación 13, ante lo cual el Director de Desarrollo Institucional con oficio 63000000-244-2013 de 31 de enero de 2013, informó al Director General Subrogante:

*"... ESTADO.- Con fecha 21 de enero de 2013, se envió oficio 63000000-98-2013 a la Subdirectora de Afiliación y Cobertura, informando que por disposición de la Dirección General del IESS, la Dirección de Desarrollo Institucional con el apoyo de las diferentes unidades de negocio del IESS, se encuentra en proceso de contratación el proyecto "Implementación del Mecanismo biométrico para asegurar la entrega de claves y aprobación de la cuenta bancaria..."*

*Cinco*  


El Director de Desarrollo Institucional con oficio 63000000-0098-2013 de 21 de enero de 2013, en relación a la recomendación No. 13 de auditoría, a la Subdirectora Nacional de Afiliación y Cobertura, sin evidenciar respuesta, informó:

*"... que por disposición de la Dirección General del IESS, la Dirección de Desarrollo Institucional con el apoyo de las diferentes unidades de negocio del IESS se encuentran implementando el "Proyecto Implantación y mejoramiento de los mecanismos de seguridad de TI" que en su primera fase se efectuara la "Implantación del Mecanismo biométrico para asegurar la entrega de claves y aprobación de la cuenta bancaria", que contempla los siguientes aspectos principales:- Interfaz de usuario que permita certificar la identidad del usuario con la consulta de información progresiva del Registro Civil, para la verificación de la información del usuario que se encuentra en ventanilla.- Integración de un componente que permita el registro de huellas biométricas y captura de fotografía en los sistemas especializados de la entrega de claves a usuarios externos e internos y la aprobación de la cuenta bancaria.- Seguimiento a fraudes y registro de rastro de auditoría con sus respectivos procesos y reportes.- ... se solicita certificar si el mencionado proyecto cumple con lo solicitado en las disposiciones... y recomendación 13 de Examen Especial EXP-A.2011.09, caso contrario en virtud de sus competencias efectúe el estudio y generación del requerimiento funcional, luego de los cual, se efectuaran las actividades informáticas requeridas, según las definiciones que sean dadas (...)"*

El Consejo Directivo del IESS mediante C.D 346 de 12 de enero de 2011, reformó el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, estableciendo en su artículo 4, el agregar secciones, entre las que se encuentra en la segunda sección in numerada, la Subdirección de Afiliación y Cobertura, determinando en sus artículos in numerados sexto y séptimo lo siguiente:

*"... Competencia.- La Subdirección de Afiliación y Cobertura se encarga del diseño y propuesta, para aprobación de la Dirección General de programas, estrategias, acciones e instrumentos para la ampliación de cobertura y de afiliación;... y, del establecimiento de mecanismos de control y evaluación de dichas acciones en las Direcciones Provinciales.- Responsabilidades de la Subdirección de Afiliación y Cobertura.- La Subdirección de Afiliación y Cobertura tiene las siguientes responsabilidades.- ... 9. La administración eficiente del sistema de información y comunicación dentro del ámbito de sus competencias, con los empleadores, asegurados y beneficiarios en el ámbito nacional (...)"*

El mismo cuerpo Directivo con Resolución C.D. 457 publicada en Registro Oficial edición especial 45, de 30 de agosto de 2013, expidió el nuevo Reglamento Orgánico Funcional del IESS, estableciendo en su Artículo 4, Orgánico Funcional, número 2.3.1 Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, como sus funciones y responsabilidades entre otras las siguientes:

SEIS 

*“... h) Supervisar la administración de los sistemas de información, comunicación, historia laboral y estadísticas de afiliado, beneficiarios y empleadores; - m) Las demás asignadas por la Dirección General, a través del Coordinador General de Aportes, Fondos y Reservas (...)”*

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, hasta el 31 de diciembre de 2013, conforme correo electrónico institucional de 29 de abril 2005 de la Dirección de Desarrollo Institucional, otorgó clave para acceso a servicios en línea del IESS, a través de las ventanillas de Atención Universal, receptando del afiliado/pensionista la solicitud de clave autorizada por el empleador, copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación, documentos verificados con sus originales por el servidor de la ventanilla, previo a la impresión de la clave en sobre cerrado que se entregaba al afiliado/pensionista.

A partir de 1 de enero de 2014, en cumplimiento a lo establecido en la Primera Disposición General de Resolución CD. 460 de 11 diciembre de 2014, la clave se obtiene automáticamente de la página web de la institución, para lo cual el sistema requiere el registro de correo electrónico; números de teléfono celular y convencional; la selección una imagen, y formula 10 preguntas, con respuesta obligatoria de 3 que quedan grabadas en el mismo; para los casos de recuperación o cambio de clave, plantearon preguntas de carácter personal como el nombre de la abuela materna, color y fruta favorita, nombre de su primera mascota, entre otros.

Con la clave obtenida, el afiliado/pensionista ingresa a través de la página web de la institución a los servicios en línea, con acceso a varias opciones, entre otras, al cambio de clave, ingreso a consultas en historia laboral y registro, cambio de datos personales, cuentas bancarias, y solicitud de retiro de fondos de reserva y cesantía.

La validación de las cuentas bancarias registradas por el afiliado/pensionista en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, hasta el 25 de marzo de 2014, conforme lo dispuesto por el Director Económico Financiero a los Directores Provinciales y Jefes de los Departamentos de Fondos de Terceros, con oficio No. 61200000-2896 de 26 de mayo de 2005, se realizó en los siguientes términos:

*“... verificarán el número de cédula ciudadanía y papeleta de votación.- Verificarán el número de la cuenta bancaria y el nombre de la entidad financiera de acuerdo con la certificación emitida por el banco en la cual se indicará que la cuenta corriente o de ahorro este activa (...)”*

*SIETE* 

Desde el 26 de marzo de 2014 al 15 de marzo de 2015, conforme a lo dispuesto a los directores provinciales por la Directora Nacional de Afiliación y Cobertura, encargada, con circular IESS-DNAC-2014-0008-C de 8 de abril 2014, la validación se realizó con la recepción del certificado de cuenta bancaria activa, original y copia de cedula de ciudadanía del afiliado, datos verificados en el sistema informático denominado "*Dato Seguro*", proporcionado por la Dirección Nacional de Administración y Registro de Datos Públicos, de conformidad al Instructivo, "... *Guía de aplicación de: 3. Implantación del Proceso de Validación a Través del Portal Web Dato seguro Previa a la Aprobación de la Cuenta Bancaria de los Asegurados (...)*".

A partir del 16 de marzo de 2015, conforme lo dispuesto por la Directora Nacional de Afiliación y Cobertura con Memorando IESS-DNAC-2015-0222-M de 11 de marzo de 2015, se aplicó el instructivo del "*Proceso de Aprobación de datos bancarios previo Validación Biométrica (Versión 3)*", mediante el cual se implantó el sistema biométrico de identificación a través de la lectura electrónica de la cédula de identidad y de las huellas dactilares del solicitante que porte cédula nueva con chip; seguridades que permitieron al servidor del Centro de Atención Universal, comparar la información constante en la cédula original con lo desplegado por la base de datos del Registro Civil, que incluyó la fotografía y firma del afiliado/pensionista, excepto para las cédulas de papel y sin chip cuya validación se la efectuó manualmente, sin lectura de huellas, fotografía y firma. Además se eliminó la presentación de la copia de la cedula de ciudadanía del certificado bancario, excepto para los extranjeros.

De lo expuesto se establece que para la obtención y cambios de clave; así como, para la validación de cuentas bancarias de afiliados/pensionistas que poseen cédulas de papel o sin chip no se ha establecido un medio de verificación de su identidad a través de las huella dactilares.

Sin embargo, esto no permitió la comprobación de la autenticidad de la identificación del afiliado/pensionista, al que se validó y autorizó el registro de la cuenta bancaria aperturadas en instituciones financieras a nivel nacional, a las que por solicitud de los presuntos beneficiarios se transfirió fondos de reserva y de cesantía, de los afiliados/pensionistas, valores retirados por los presuntos beneficiarios, los que posteriormente fueron reclamados por los titulares, detallados en el siguiente cuadro:

*Dato*

N°	Número de Cédula	TIPO DE FONDO		Fecha de Transferencias	
		Fondos de Reserva	Cesantía	Fondo de Reserva/ Fecha	Cesantía/ Fecha
1	1703508703	X		2011/06/24	
2	1702550680		X		2012/11/02
3	0905064911	X	X	2014/01/06	2014/01/06
4	0907476097		X		2014/07/21
5	1710463363	X		2014/08/26	
6	1706556188		X		2014/12/22
7	1705280772		X		2015/01/30
8	1704487022	X	X	2015/04/24	2015/04/16
9	1724316383		X		2015/04/17
10	1705658944	X	X	2015/05/06	2015/05/11
11	0900730508		X		2015/04/28
12	1701074310		X		2015/08/14
13	1701530014		X		2015/06/30
14	1702435353		X		2015/08/22

La Subdirectora de Afiliación y Cobertura, posteriormente Directora Nacional de Afiliación y Cobertura, Encargada, en funciones desde el 15 de abril de 2011 al 31 de marzo de 2014 y del 1 de abril de 2014 al 31 de diciembre de 2015, no coordinó ni atendió los requerimientos de la Dirección de Desarrollo Institucional, actual Dirección Nacional de Tecnología de la Información, para implementar un sistema de obtención de claves y validación de cuentas bancarias registradas por los afiliados/pensionistas del IESS, que incluya el registro y comprobación de huellas dactilares para las cédulas de papel y sin chip, tampoco implementó las herramientas tecnológicas necesarias para verificar la identidad de los afiliados/pensionistas que acudieron a las ventanillas de los Centros de Atención Universal, a la validación y autorización de las cuentas bancarias registradas por ellos en la página web del IESS, lo que ocasionó la validación y autorización de 14 cuentas bancarias sin la verificación de la foto, firma y huellas dactilares de los afiliados/pensionistas, quienes solicitaron el pago de sus fondos de reserva y cesantía; que luego fueron reclamados por los afiliados/pensionistas por haber sido retirados con documentos que no corresponden a los de ellos, de los cuales las herramientas tecnológicas tampoco permitieron disponer de datos para establecer los responsables de estos movimientos; incumplió los números 1. y 8, del artículo 83 de la Constitución de la República; 92.- Recomendaciones de auditoría, de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, letras a) b) y e) del artículo 22.- Deberes de las o los servidores públicos, de la

NUEVE 

Ley Orgánica de Servicio Público; .el número 9 del artículo in numerado séptimo, el artículo in numerado sexto, de la segunda sección in numerada, del artículo 4, de la Resolución C.D. 346 de 12 de enero de 2011; las letras e), h), i), y m), del número 2.3.1, del artículo 4. Orgánico Funcional, del Reglamento Orgánico Funcional del IESS.

El Consejo Directivo del IESS mediante C.D 346 de 12 de enero de 2011, reformó el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, estableciendo en su artículo 4, el agregar secciones, entre las que se encuentra en la segunda sección in numerada, la Subdirección de Afiliación y Cobertura, determinando en sus artículos in numerados sexto y séptimo lo siguiente:

*“... Competencia.- La Subdirección de Afiliación y Cobertura se encarga del diseño y propuesta, para aprobación de la Dirección General de programas, estrategias, acciones e instrumentos para la ampliación de cobertura y de afiliación;... y, del establecimiento de mecanismos de control y evaluación de dichas acciones en las Direcciones Provinciales.- Responsabilidades de la Subdirección de Afiliación y Cobertura.- La Subdirección de Afiliación y Cobertura tiene las siguientes responsabilidades.- ... 9. La administración eficiente del sistema de información y comunicación dentro del ámbito de sus competencias, con los empleadores, asegurados y beneficiarios en el ámbito nacional (...)”*

El mismo cuerpo Directivo con Resolución C.D. 457 publicada en Registro Oficial edición especial 45, de 30 de agosto de 2013, expidió el nuevo Reglamento Orgánico Funcional del IESS, estableciendo en su Artículo 4, Orgánico Funcional, número 2.3.1 Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, como sus funciones y responsabilidades entre otras las siguientes:

*“... e) Proponer y ejecutar políticas, normas, procedimientos, metodologías, proyectos y disposiciones sujetas a la Ley de Seguridad Social, y las resoluciones dictadas por el Consejo Directivo del IESS relacionadas con la afiliación y cobertura;.- h) Supervisar la administración de los sistemas de información, comunicación, historia laboral y estadísticas de afiliado, beneficiarios y empleadores; i) Proponer, formular y presentar proyectos de convenios con organismos nacionales e internacionales de afiliación y cobertura, para su aprobación en el Consejo Directivo, a través de la Dirección General;.- m) Las demás asignadas por la Dirección General, a través del Coordinador General de Aportes, Fondos y Reservas (...)”*

Con oficio 51000000.EE.CC.028 y memorando IESS-AI-2016-1438-ME, de 4 de mayo y de 10 de septiembre de 2016, se comunicaron los resultados provisionales a la Subdirectora de Afiliación y Cobertura, y Directora Nacional de Afiliación y Cobertura, encargada, por los períodos de actuación comprendidos entre el 15 de abril de 2011 y el 31 de marzo de 2014 y desde el 1 de abril de 2014 al 31 de diciembre de 2015, a

*Diez*

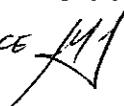
fin de que presenten sus observaciones y puntos de vista; Directora, quien a través de la Educadora de la Dirección Nacional de Afiliación, con Memorando IESS-DNAC-2016-0535-M de 20 de mayo de 2016, informó:

*“... Desde que esta Área se encuentra administrando el sistema de seguridades se han efectuado varias acciones tendientes a fortalecer los procesos de entrega de claves y validación de datos bancarios del afiliado...- 2. Inserción de un canal de seguridad al proceso de entrega de claves el cual insistía en enviar una notificación a la dirección de correo registrada por el asegurado cuando el sistema detectaba el registro de una solicitud de clave...- 3. Desde el 20 de enero de 2012 todos los servidores que integran el Centro de atención Universal, pueden acceder al reporte que emite el sistema de manera automática, y desplegar la información bancaria del afiliado/pensionista...- 4. Se llevaron a efecto varias actividades para la implementación del proceso de validación de la identidad de los asegurados y empleadores a través del portal de dato seguro...- 5. A través del oficio No. 70000000-0315-2013 del 22 de marzo de 2013, la ex Subdirección de Afiliación y Cobertura... puso en consideración de la Dirección Económica Financiera la implantación de la validación de la identidad a través del portal de dato seguro en los procesos de fondos de reserva y cesantía...- 8. Luego de la elaboración y suscripción de varios documentos así como el desarrollo informático del proceso de validación biométrica, en el mes de octubre de 2014, se implantó el proyecto piloto de validación biométrica...- 5. Memorando IESS-DNAC-2015-0008-C del 13 de mayo del 2015 dirigido a los Directores Provinciales, solicitando se tomen previsiones en caso de presumir suplantaciones de identidad de asegurados que se acercan a validar los datos bancarios.- Sobre el proyecto “Usuario Nombrado”:-... con el fin de fortalecer el proceso de obtención de la clave en línea por parte del asegurado, mantuvo varias reuniones de trabajo conjuntas con el personal de la Dirección de Tecnología del IESS y del banco del IESS (BIESS); y, se elabora y se suscribe el 14 de julio del 2014, el Caso de Negocio “Mejoramiento del Sistema de Seguridades Implementación de Usuario Nombrado, Fase I: Usuario Externo. En este documento se señala que ésta Dirección es la responsable del Proyecto mientras que la Patrocinadora del Proyecto es la Gerencia de Riesgos del BIESS...- 4. El Proyecto se ha visto retrasado debido a cambios incorporados tanto por el BIESS cuanto por la Dirección Nacional del Tecnología de la Información del IESS... desde el inicio de este Proyecto fue reforzar el proceso de entrega de clave... sin embargo al ser un Proyecto conjunto IESS/BIESS de alto impacto hasta la presente fecha el mismo no ha sido liberado (...)”.*

Luego de las conferencias finales de comunicación de resultados, efectuadas el 24 de mayo y el 12 de septiembre de 2016, a la Subdirectora de Afiliación y Cobertura, y Directora Nacional de Afiliación y Cobertura, en funciones desde el 15 de abril de 2011 y el 31 de marzo de 2014 y desde el 1 de abril de 2014 al 31 de diciembre de 2015:

Con memorando IESS-DNAC-2016-0581-M de 1 de junio de 2016:

*“... Si bien el procedimiento semiautomático de validación de identidad presenta un margen de riesgo que el IESS intenta mitigar, asimismo se deberá considerar que el artículo 86 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y*

*OPCE* 

*Datos Civiles dispone lo siguiente: "Artículo 86.- Documento único.- La cédula de identidad conferida por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, por su naturaleza, tendrá el carácter de única en el Ecuador con validez jurídica para todos los actos públicos y privados". Por lo tanto, el IESS...está en la obligación de prestar servicios a las personas, con la presentación de la cédula bien sea que ésta cuente con chip de seguridad o sin éste, aspecto que impide tomar otro tipo de decisiones o procedimientos para identificar a los ciudadanos (...)"*

Con memorando IESS-DNAC-2016-1125-M de 19 de septiembre de 2016, hace referencia a que la cédula de papel es un documento válido, que si bien con los datos del Registro Civil no permite identificar la fotografía se despliegan datos de carácter personal de los afiliados/pensionistas.

Lo expuesto por la Directora Nacional de Afiliación y Cobertura (E), a través de la Educadora de la Dirección Nacional de Afiliación, no modifica el comentario, por cuanto a la fecha de corte del examen especial no se concluyó el requerimiento de la Dirección de Desarrollo Institucional, para implementar un sistema de obtención de claves y validación de cuentas bancarias registradas por los afiliados/pensionistas del IESS, dispuesto en la recomendación 13 del que constaba en informe DADSySS-0046-2015, emitido por la Dirección de Auditoría de Desarrollo Seccional y Seguridad Social del examen especial: "a los procesos administrativos y tecnológicos de historia laboral en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por el período comprendido entre 1 de enero de 2011 y el 31 de Diciembre de 2013", por lo que no modifica el comentario.

#### **Conclusión:**

La Subdirectora de Afiliación y Cobertura, y Directora Nacional de Afiliación y Cobertura, encargada, en funciones desde el 15 de abril de 2011 y el 31 de marzo de 2014 y desde el 1 de abril de 2014 y el 31 de diciembre de 2015; no coordinó ni atendió los requerimientos de la Dirección de Desarrollo Institucional, actual Dirección Nacional de Tecnología de la Información, para implementar un sistema de obtención de claves y validación de cuentas bancarias registradas por los afiliados/pensionistas del IESS, que incluya el registro y comprobación de huellas dactilares para las cédulas de papel y sin chip, tampoco implementó las herramientas tecnológicas necesarias para verificar la identidad de los afiliados/pensionistas que acudieron a las ventanillas de los Centros de Atención Universal, a la validación y autorización de las cuentas

*Doce*

bancarias registradas por ellos en la página web del IESS, lo que ocasionó la validación y autorización de 14 cuentas bancarias sin la verificación de la foto, firma y huellas dactilares de los afiliados/pensionistas, quienes solicitaron el pago de sus fondos de reserva y cesantía; que luego fueron reclamados por los afiliados/pensionistas por haber sido retirados con documentos que no corresponden a los de ellos, de los cuales las herramientas tecnológicas tampoco permitieron disponer de datos para establecer los responsables de estos movimientos.

### **Recomendación**

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

1. Dispondrá y vigilará, que la Directora Nacional de Afiliación y Cobertura conjuntamente con el Director Nacional de Tecnología de la Información, implementen un sistema acorde con las necesidades actuales para establecer la identificación real de los afiliados que son parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social, que incluya el registro y comprobación de huellas dactilares, con la finalidad de precautelar los intereses institucionales.

#### **Orgánico Funcional del IESS, no contempló unidades administrativas responsables validación y autorización de cuentas bancarias.**

El Consejo Directivo del IESS, mediante Resolución C.D. 457 publicada en Registro Oficial en edición especial 45 de 30 de agosto de 2013, expidió un nuevo Reglamento Orgánico Funcional del IESS, conforme las facultades establecidas en el Art. 25 de la Ley de Seguridad Social. Reglamento en el que en su artículo 4 se establecen las atribuciones, deberes, responsabilidades y funciones de los órganos y dependencias del IESS, entre otras de:

*“... 2.3.1. Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura.- La Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:- h) Supervisar la administración de los sistemas de información, comunicación, historia laboral y estadísticas de afiliados, beneficiarios y empleadores;- k) Evaluar la calidad, oportunidad, eficiencia y equidad en los procesos de afiliación y cobertura y aplicar los criterios técnicos para brindar una mejor atención a los afiliados y beneficiarios (...).”- “... 3. DIRECCIÓN PROVINCIAL.- e) Instrumentar y supervisar la operación del sistema de gestión documental de acuerdo a la normativa vigente; h) Custodiar el archivo de los registros y claves de acceso de empleadores y afiliados a los sistemas del IESS; i) Supervisar la ejecución de los procesos administrativos de afiliación al régimen del seguro social obligatorio y voluntario, registro de la historia laboral*

*TAECE*  


*del afiliado, registro de empleadores, recaudación de aportes, fondos de reserva, descuentos, intereses, multas, liquidación y cobranza de las obligaciones a favor del IESS, control patronal y pago de prestaciones al asegurado, con sujeción a la Ley de Seguridad Social, este Reglamento y las resoluciones del Consejo Directivo del IESS (...)" - "... 3.5 SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL DE APORTES, FONDOS Y RESERVAS.- funciones y responsabilidades: - e) Administrar el sistema de historia laboral y prestacional de los afiliados y empleadores; f) Supervisar la prestación de servicios personalizados, a través de centros y ventanillas de atención universal a asegurados, beneficiarios y empleadores de su circunscripción para informar sobre sus obligaciones y derechos, entregar claves de acceso a afiliados y empleadores, registrar y actualizar cuentas bancarias y otros servicios (...)"*

Con Resolución C.D. 483 de 13 de abril de 2015, se reformó el Orgánico Funcional, estableciéndose:

*"...Artículo 1.- Suprimir las siguientes unidades, procesos o dependencias:- En el artículo 4, los párrafos contenidos en los numerales: - 3.5 Subdirección Provincial de Aportes, Fondos y Reservas (...)"*

Con Resolución C.D. 497 de 18 de septiembre de 2015, resuelve entre otros:

*"... Artículo 3.- Reemplazar el numeral 3.5. del artículo 4 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, por el siguiente:- Los procesos de recaudación, gestión de cartera y gestión de coactiva en la provincia dependerán del Director Provincial y estarán organizados de la siguiente manera.- 3.5.1. Afiliación y Cobertura.- En las provincias de nivel 4 se conformarán Unidades Provinciales de Afiliación y Cobertura en las provincias de nivel 3,2 y 1 se conformarán Grupos Provinciales de Afiliación y Cobertura.- La Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura y el Grupo Provincial de Afiliación y Cobertura, según el caso estarán a cargo del Jefe de la Unidad o Líder de Grupo respectivamente y tendrán las siguientes funciones y responsabilidades: - i) Aplicar los sistemas de documentación, archivo y custodia de los registros, informes y demás documentos de respaldo, generados dentro de su ámbito de gestión.- j) Depurar la información de historia laboral, atender los requerimientos y generar las novedades, de conformidad con las disposiciones legales vigentes (...)"*

En el Orgánico Funcional y sus reformas, no se consideró las unidades responsables del proceso de validación y autorización de cuentas bancarias, con sus funciones y responsabilidades, las que hasta el 30 de agosto del 2013, fueron asumidas por el proceso de Servicios al Asegurado y Subproceso de Fondos de Terceros en las Direcciones Provinciales; y en adelante por las Unidades y Grupos Provinciales de Afiliación y Cobertura, en base a los lineamientos dictados por la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, a falta de un manual de organización en el cual se debe asignar sus responsabilidades y cargos, estableciendo niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidores; lo que originó que no se establezca un responsable

*CATAPACE*  


de esta actividad, ni que se cuente con manuales de funciones que permita un adecuado control.

Carencias no detectadas a fin de que el Director General pueda proponer al Consejo Directivo los cambios y complementos requeridos y conforme sus funciones y responsabilidades establecidas en el Reglamento Orgánico Funcional:

*"...Artículo 4.- 2. Dirección General.-...tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:- e) Proponer políticas, normas y procedimientos para la administración de la Institución; ...f) Dictar la normativa administrativa secundaria de todos los órganos y dependencias del Instituto, de acuerdo las necesidades institucionales (...)"- ... DISPOSICIONES GENERALES PRIMERA.-El Director General estará facultado para expedir la normativa administrativa secundaria que se requiera para la implementación del presente Reglamento Orgánico Funcional del Instituto (...)"*

La Norma Técnica de Control Interno 200-04 Estructura organizativa, determina:

*"... Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores (...)"*

Con memorando IESS-DNAC-2016-0581-M de 1 de junio de 2016, la Directora de Afiliación y Cobertura (E) en funciones del 1 de abril de 2014 al 31 de diciembre de 2015, expresó:

*"... en la Resolución Nro. C.D. 457 de 8 de agosto de 2013, la función de concesión de claves y validación de cuentas bancarias no son atribuidas a esta Dirección Nacional,... sin embargo de lo cual, debo mencionar que esta área de gestión ha emitido instrucciones sobre este tema, con la finalidad de que los procesos provinciales se manejen de manera estandarizada y ordenada (...)"*

## **Conclusión**

En el Orgánico Funcional y reformas no se consideró las unidades responsables del proceso de validación y autorización de cuentas bancarias, con sus funciones y responsabilidades, las que hasta el 30 de agosto del 2013 fueron asumidas, por el personal que ejecutó el proceso de Servicios al Asegurado y Subproceso de Fondos de Terceros en las Direcciones Provinciales; y en adelante por las Unidades y Grupos Provinciales de Afiliación y Cobertura, en base a los lineamientos dictados por la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, sin embargo la falta de un manual de organización en el cual se debe asignar sus responsabilidades y cargos, estableciendo niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidores; no permitió

*DOINCE*

establezca un responsable de esta actividad, ni que se cuente con manuales de funciones que permita un adecuado control.

### **Recomendación**

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

2. Dispondrá al Director de Nacional de Procesos, que en conjunto con la Directora Nacional de Afiliación y Cobertura, y los Directores Provinciales, preparen un proyecto de estructura de una Unidad de Validación de cuentas bancarias registradas en el sistema del IESS por los afiliados/pensionistas, que incluya un manual de organización en el que se asigne responsabilidades acciones, cargos, que establezca niveles de jerarquía y funciones para cada uno de sus servidores; el que lo pondrán a su consideración para su autorización de aplicación, o la proposición al Consejo Directivo para su aprobación.

#### **La Institución no identificó el riesgo de fraudes en la concesión de las prestaciones de Fondos de Reserva y Cesantías, por tanto no mitigó sus efectos**

El Director Nacional de Gestión Financiera con memorando IESS-DNGF-2015-1101-M de 28 de septiembre de 2015, ante la Disposición General del IESS para la restitución de valores por denuncias de suplantación de identidad y cobro fraudulento de fondos de reserva y cesantía, requirió al Director Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios:

*"... informe a esta Dirección las gestiones que se han realizado ante la empresa aseguradora con respecto al cobro de la póliza que mantiene el Instituto para cubrir estos siniestros y de esta forma resarcir de inmediato los daños producidos a los afiliados. Adicionalmente, en el siguiente cuadro detallo el total de casos y montos que a la fecha se registran por este concepto.- No. Casos 19. Total USD. 368.557,83 (...)"*

El Director General del IESS con Memorando IESS-DG-2014-1733-M de 27 de octubre de 2014, dirigido al Director Provincial del Guayas, respecto a la información puesta en su conocimiento del reclamo de 2 afiliados de esa jurisdicción, de quienes en sus cuentas individuales del IESS se registró retiros de fondos de reserva y cesantía, acciones no realizadas por ellos, manifestó::

*"... La Dirección Provincial deberá remitir a la Dirección General, Procuraduría General, Dirección Nacional de Bienes y Servicios y Dirección Nacional de Gestión y Supervisión de Fondos y Reservas, el expediente del reclamo*

*DIECISEIS*  


*presentado por los afiliados nombrados, el mismo que contendrá los documentos foliados que se detallan a continuación:- El expediente deberá enviarse a las dependencias antes mencionadas, particularmente a la Dirección Nacional de Bienes y Servicios con el carácter de urgente, para que inicie las gestiones de recuperación de valores a través de la póliza contratada para el efecto (...)*”.

La Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios, con Memorando IESS-DNABS-2016-0794-M de 29 de abril de 2016, respecto a la información requerida por auditoría sobre si las pólizas contratadas por la institución para mitigar los riesgos a los que está expuesta, cubre siniestros de pérdidas por desembolsos de prestaciones tramitadas con documentos que no corresponden al afiliado/pensionista y las gestiones realizadas para la recuperación de esos valores, respondió:

*“... las pólizas contratadas por la Institución son las siguientes:- Multiriesgo (Incendio, Equipo Electrónico, Rotura de Maquinaria, Robo y/o Hurto, Dinero Valores).- Responsabilidad Civil.- Fidelidad.- Vehículos.- Transporte de Dinero.- Transporte Interno.- Los reclamos presentados por sustracción fraudulenta de fondos a través de suplantación de identidad, son canalizados por esta Dirección hacia la Compañía de Seguros en forma oportuna, siendo aperturados bajo la póliza de fidelidad tipo Blanket, la misma que ampara los actos dolosos o fraudulentos, cometidos por cualquier funcionario, empleado o trabajador del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (...)*”

La póliza de fidelidad 10000792, con vigencia del 13 de septiembre de 2015 al 12 de septiembre de 2017, establece como modalidad de cobertura:

*“... para amparar lo hechos ímprobos o doloso de cualquier clase que perjudiquen al patrono asegurado, por actos cometidos por cualquiera de los funcionarios, empleados o trabajadores (...)*”

El Consejo directivo del IESS, con Resolución C.D. 483, de 13 de abril de 2015, reformó el Reglamento Orgánico del IESS, con el que en su artículo 10 sustituyó en el artículo 4, el contenido de los numerales 2.5.3 y 2.5.4 por el 2.5.3, en el que se establece que la Dirección Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios, tendrá como funciones y responsabilidades, entre otras:

*“... k) Administrar las pólizas de seguros de bienes muebles e inmuebles, valores y equipos del IESS a nivel nacional (...)*”.

La Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios en funciones del 1 de octubre de 2015 al 31 de diciembre de 2015, no evaluó, valoró ni presentó un plan para mitigar este riesgo, sin embargo de contar con casos y montos de reclamos presentados por retiro de fondos de reserva y cesantía de los afiliados/pensionistas

*DIECISIETE* 

con documentos que no les corresponde a ellos, lo que ocasionó que se mantengan valores que no han sido reconocidos por las pólizas contratadas por cuanto no se ha determinado actos dolosos o fraudulentos, cometidos por cualquier funcionario, empleado o trabajador del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que es lo que cubre la póliza de fidelidad; y, que se mantengan los reclamos de los afiliados/pensionistas; incumpliendo lo dispuesto en el artículo 22.-Deberes de las o los servidores públicos.- letras a), b) y e); e, inobservó la referida la letra k) del numeral 2.5.3 del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional emitido con Resolución CD. 483 de mayo de 2015, y Norma de Control Interno: 300-01 Identificación de riesgos, 300-02 Plan de mitigación de riesgos, 300-03 Valoración de los riesgos, y 300-04 Respuesta al riesgo.

Con oficios 51000000.EE.CC.031 y 039 de 6 y 15 de mayo de 2016, se comunicaron los resultados provisionales a la Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios, quien con memorando IESS-DNABS-2016-0911-M de 19 de mayo de 2016, describió el texto de las coberturas de las pólizas de Multiriesgo, Responsabilidad Civil, Fidelidad y Dinero y Valores, que la Institución tiene contratadas, concluyendo que la suplantación de identidad, no se encuentra enmarcada dentro de las coberturas antes mencionadas, hecho que ratifica lo comentado por Auditoría.

La Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios, con memorando IESS-DNABS-2016-0881-M de 16 de mayo de 2016, respecto a los resultados de Auditoría comunicados con oficio 51000000.EECC.031 de 6 de mayo de 2016, sobre la falta de cobertura de las pólizas contratadas vigentes del 13 septiembre de 2015 al 12 de septiembre de 2017, por siniestros de pago de prestaciones tramitadas con documentación que no es del afiliado/pensionista, riesgos a la que la Institución está expuesta, y de los que se expuso 14 casos; manifestó:

*"... Los reclamos... fueron remitidos a la Compañía Seguros Sucre S.A, para el respectivo análisis, sin embargo hasta la presente fecha no se ha comprobado la participación del personal del IESS en estos hechos, por lo que aún se encuentra en trámite. Es importante indicar que estos reclamos fueron canalizados a través de la póliza de fidelidad. La Dirección Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios paralelamente se encuentra realizando acciones para contratar una póliza que cubra estafas por suplantación de identidad de agentes externos a la Institución.- Con estos antecedentes se concluye e informa que a la presente fecha la Dirección... se encuentra recopilando información para incluir en los formularios solicitados por la Compañía Aseguradora, a finde sustentar la cotización de la póliza. (...)"*

*DIECIOCHO*

La Directora en el Informe, detalló 18 casos (4 más de los expuestos por auditoría), sin especificar la fecha en que los recibieron ni fecha en que realizaron los reclamos a la Cía. de Seguros, de los cuales 3 se encuentran fuera del período de alcance del examen, 2 sus valores fueron devueltos por el Banco del Austro, 3 no han sido reportados a esa Dirección, 1 tiene sentencia del juez y los 9 restantes se encontraban en trámite en la Cía. de Seguros.

Sin embargo de contar con casos y montos de reclamos presentados por retiro de fondos de reserva y cesantía de los afiliados/pensionistas con documentos que no les corresponde a ellos, la Dirección no ha evaluado, valorado ni presentado un plan para mitigar este riesgo, por lo que se mantienen valores que no han sido reconocidos por las pólizas contratadas por cuanto no se ha determinado actos dolosos o fraudulentos, cometidos por cualquier funcionario, empleado o trabajador del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que es lo que cubre la póliza de fidelidad, por lo que se mantienen los reclamados de los afiliados/pensionistas.

Y con posterioridad a la conferencia final de comunicación de resultados, con memorando IESS-DNABS-2016-1909-M de 21 de septiembre de 2016, expuso:

*“... se solicitó a la Dirección Nacional de Gestión Financiera, con memorandos IESS-DNABS-2015-2451-M y 2016-0102-M, de 1 de diciembre de 2015 y 20 de enero de 2016, respectivamente; la información para determinar la exposición máxima de valores por concepto de valores de fondos de reserva y cesantía por afiliado y el valor promedio de dos rubros, para solicitar a la aseguradora una cotización de póliza Cyber Crime que cubra este tipo de eventualidades o siniestros (...)”*

Lo expuesto por la Directora no modifica el criterio de auditoría, por cuanto no ha demostrado haber identificado, valorado y presentado un plan para mitigar el riesgo.

### **Conclusión**

La Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios en funciones del 1 de octubre de 2015 al 31 de diciembre de 2015, no evaluó, valoró ni presentó un plan para mitigar este riesgo, sin embargo de contar con casos y montos de reclamos presentados por retiro de fondos de reserva y cesantía de los afiliados/pensionistas con documentos que no les corresponde a ellos, lo que ocasionó que se mantengan valores que no han sido reconocidos por las pólizas contratadas por cuanto no se ha determinado actos dolosos o fraudulentos, cometidos por cualquier funcionario, empleado o trabajador del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que es lo que

DIECINUEVE 

cubre la póliza de fidelidad; y, que se mantengan los reclamos de los afiliados/pensionistas.

### **Recomendación**

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

3. Dispondrá y vigilará que en coordinación, la Directora Nacional de Afiliación y Cobertura, Director Nacional de Gestión Financiera, Director de Nacional de Planificación, y Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios, identifiquen, valoren y presenten un plan que viabilice la mitigación del riesgo de retiros de fondos de reserva y cesantía, que incluya la contratación de una póliza de seguros que cubra este tipo de eventos. Plan que lo pondrán a su consideración para su aprobación y ejecución.

#### **Validación de cuentas bancarias para la concesión de prestaciones de cesantía y fondos de reserva, con datos que no corresponden a los afiliados/pensionistas titulares y/o sin documentos.**

La validación y autorización de las cuentas bancarias, registrados por el afiliado/pensionista en línea en la página web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, se realizó: conforme lo dispuesto en oficio No. 61200000-2896 de 26 de mayo de 2005, suscrito por el Director económico Financiero a los Directores Provinciales y Jefes de los Departamentos de Fondos de Terceros, en los siguientes términos *"verificaran el número de cédula ciudadanía y papeleta de votación.- Verificarán el número de la cuenta bancaria y el nombre de la entidad financiera de acuerdo con la certificación emitida por el banco en la cual se indicará que la cuenta corriente o de ahorro este activa"*; del 26 de marzo de 2014 al 15 de marzo de 2015, con la recepción del certificado de cuenta bancaria activa y original y copia de cedula de ciudadanía del afiliado, datos verificados en el sistema informático denominado "Dato Seguro", proporcionado por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, de conformidad al Instructivo *"... Guía de aplicación de: 3 Implantación del Proceso de Validación a Través del Portal Web Dato seguro Previa a la Aprobación de la Cuenta Bancaria de los Asegurados (...)"*; y, desde el 16 de marzo de 2015, con la verificación del contenido de la cédula original del afiliado (foto, firma y datos), con la información desplegada por el sistema biométrico a la lectura de la huella del mismo; y para las

VEINTE 

cedulas de papel y sin chip con la comprobación de los datos que despliega el sistema biométrico al ingresar el código dactilar del afiliado, con excepción de los extranjeros que tenían que presentar el documento de identificación y el certificado de cuenta bancaria activa; a través del sistema informático denominado "*Proceso de Aprobación de datos bancarios previo Validación Biométrica (Versión 3)*", remitido por la Directora de afiliación y Cobertura, encargada, a los Directores Provinciales del IESS, con memorando IESS-DNAC-2015-0222-M de 11 de marzo de 2015, para que difundan al personal que integran los Centros Universales de Atención de su jurisdicción.

La Jefa Provincial de la Unidad de Afiliación y Cobertura Pichincha, el 2 de agosto de 2016, con memorando IESS-UPACP-2016-7324-M, remitió al equipo de auditoría, copias referente a los reportes históricos de: "*Datos de la Concesión de Claves*" y "*Datos Bancarios del Afiliado / Pensionista*" la documentación, referente a los reportes históricos de: "*Datos de la Concesión de Claves*" y "*Datos Bancarios del Afiliado / Pensionista*"; y la Unidad de Fondos de Terceros de la Dirección Nacional de Gestión Financiera remitieron los reportes "*Consulta del Estado de Solicitudes de Retiro por Fondos de Reserva*", "*Consulta de Órdenes de Pago*" y "*Reporte Órdenes de Pago en el SPI*"; en tanto que la documentación de soporte de validación y autorización de la cuenta bancaria registrada en el IESS por el afiliado/pensionista, fue proporcionada por la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura de Pichincha, Guayas, El Oro, Santa Elena, Los Ríos, Azuay, Imbabura, Loja y Santo Domingo de los Tsáchilas y sus respectivas Unidades y Centros de Atención Universal .

Los reportes y documentación proporcionada tienen relación con los cambios de clave, información, registro y validación de cuentas bancarias, para la concesión de fondos de reserva y cesantía, entre otros, de los siguientes afiliados/pensionistas:

- El pensionista con cédula de ciudadanía No. 1701888263, conforme reporte histórico "*Datos de la Concesión de Claves*", cuadro de "*... historia de cambio de estado de las claves (...)*", el 24 de noviembre de 2010 a las 07:59:47 horas, registró en el sistema de la historia laboral el cambió de su clave con autorización del patrono, y según cuadro "*... historia de impresión de claves (...)*", el 20 de diciembre de 2010 a las 09:46:52 horas, obtuvo la impresión de clave en el IESS por intermedio del Responsable del Centro de atención Universal – Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura de Pichincha.

VEINTIUNO 

Conforme se desprende del reporte histórico "*Datos Bancarios del Afiliado / Pensionista*" cuadro "*Historial de cuenta bancaria de Afiliado*", el 6 de enero de 2011 a las 12:10:46 horas, el pensionista registró en el sistema informático en línea del IESS la cuenta de ahorros No. 0020338152 del Banco Nacional de Fomento en Liquidación, validada y autorizada por la Oficinista, Asistente de la Unidad de Afiliación y Cobertura Loja, desde el IP 192.168.7.10 asignado a la misma; la documentación que soporta la validación de cambio de cuanta bancaria remitida por la Asistente de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura Loja, contiene la certificación bancaria de cuenta activa, copias simples de la libreta de ahorros y cédula de ciudadanía del pensionista en la misma que consta como fecha de nacimiento el 23 de marzo de 1980 y estado civil divorciado, en tanto que en la base de datos que poseía el IESS (Consulta de datos personales del afiliado en el Registro Civil) proporcionada por el Registro Civil a esa fecha se refleja que sus datos: fecha de nacimiento 28 de julio de 1947 y estado civil casado.

Según formulario denominado "*Consulta del Estado de Solicitudes de Retiro de Fondos de Reserva*", el 6 de enero de 2011, el pensionista vía internet registró la solicitud No. 2266552 de retiro por fondos de reserva por un valor de 26 523,35 USD, acreditados el 10 de enero de 2011 a la cuenta de ahorros No. 0020338152 del Banco Nacional de Fomento en Liquidación, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados al pensionista.

De la información obtenida de la computadora del módulo servicios de información de la Fiscalía General del Estado, consta que el pensionista, presentó ante la Fiscalía 2 de la provincia de Pichincha la "*Denuncia No. 170101812030860*" por usurpación de nombre; y, adicionalmente presentó ante el Presidente del Consejo Directivo del IESS la comunicación CLM-01-07-2015 de 14 de julio de 2015, mediante la cual hace referencia a sus comunicaciones CLM-02-2012 y CLM-03-D2012 de 9 de febrero y 8 de marzo de 2012 respectivamente, en las que solicitó la restitución de sus fondos de reserva.

Del pensionista con cédula de ciudadanía No. 1701888263, se verificó que la Oficinista, Asistente de la Unidad de Afiliación y Cobertura Loja, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015, validó y autorizó desde

VEINTIDÓS

el IP 192.168.7.10 asignado a la misma, el registro realizado por el pensionista el 6 de enero de 2011 a las 12:10:46 horas en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 0020338152 del Banco Nacional de Fomento en liquidación, con una copia simple de cédula de ciudadanía presentada por el pensionista, en la misma que consta como fecha de nacimiento el 23 de marzo de 1980 y estado civil divorciado, en tanto que en la base de datos que poseía el IESS proporcionada por el Registro Civil a esa fecha, refleja que su fecha de nacimiento fue el 28 de julio de 1947 y estado civil casado; validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático mediante solicitud No. 2266552, el 6 de enero de 2011, el retiro de fondos de reserva por 26 523,35 USD, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que fueron transferidos a la cuenta de ahorros anteriormente señalada, el 10 de enero de 2011, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al afiliado.

La jefa de equipo, con memorando IESS-AI-2016-1340-ME de 29 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales a la Oficinista, Asistente de la Unidad de Afiliación y Cobertura Loja; en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015; quien con memorando IESS-UPACL-2016-0965-M de 30 de agosto de 2016, y posterior a la conferencia final de comunicación de resultados realizada el 13 de septiembre de 2016, con comunicación de 14 de septiembre de 2016, remitió documentación certificada, con la que validó y autorizó la cuenta registrada por el pensionista, que corresponde a la misma con la que cuenta auditoría, por lo que no se modifica lo comentado por auditoría.

- El pensionista con cédula de ciudadanía No. 1711388296, conforme reporte histórico "*Datos de la Concesión de Claves*", cuadro de "*... historia de cambio de estado de las claves (...)*" e "*... historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)*", 11 de junio a las 11:44:59 horas al 2 de julio de 2014 a las 16:11:51 horas realizó cuatro cambios de clave, tres a través de internet desde IPs públicos, y otro sin identificación del IP; cambios activados con cargo a "*Funcionario de Migración*".

Conforme se desprende del reporte histórico "*Datos Bancarios del Afiliado / Pensionista*" cuadro "*histórico de Cambios de Información*", del 11 de junio a las 11:50:28 al 2 de julio de 2014 a las 23:28:07 horas, el afiliado realizó 1 cambio número de teléfono y 1 de dirección, desde direcciones IP públicos, y 2 cambios de

VEINTITRÉS

números de teléfonos, 1 de correo electrónico desde el IP 192.168.244.71 asignado al BIESS, conforme lo señalado por el Director Nacional de Tecnología de la Información con memorando IESS-DNTI-2016-2881-M de 29 de agosto de 2016; y de la información que se desprende del cuadro de "Historial de cuenta bancaria de Afiliado", el 26 de junio de 2014 a las 12:51:04 horas, realizó cambio de la cuenta de ahorros No. 120053554078 del Banco de la Producción S. A. Produbanco, a cuenta corriente No. 0018514770 del Banco Guayaquil S.A., validada y autorizada el 26 de junio de 2014, a las 13:11:49 horas, por el Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP de la Agencia 3, desde el IP 192.168.15.13 asignado a dicho servidor; en cuya documentación de soporte se encontró una copia simple de la cedula presentada por el, en la misma que los nombres y apellidos de los progenitores difieren con los reportados en la base de datos de "Dato Seguro", que no fue impreso.

Según formulario "Consulta del Estado de Solicitudes de Retiro de Fondos de Reserva", el día 2 de julio de 2014, el afiliado vía internet registró la solicitud 3297471 por el valor de 10 212,92 USD por concepto de retiro de fondos de reserva, mismos que el 4 de julio de 2014 fueron transferidos a la cuenta corriente No. 0018514770 del Banco Guayaquil; sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados al afiliado.

El afiliado, el 7 de julio de 2014 presentó ante la Fiscalía General del Estado, la "Denuncia 170101814071223" por el delito de usurpación de nombre, y con comunicaciones 9 de julio de 2014 dirigida a la Directora de Atención y Educación al Usuario de la Superintendencia de Bancos y Seguros-SBS, y de 26 de noviembre de 2015 dirigida al Presidente del Consejo Directivo del IESS, solicitó la restitución de sus fondos de reserva.

Del afiliado con cédula de ciudadanía No.1711388296, se verificó el Oficinista, del Departamento de afiliación y control patronal DPP de la Agencia 3, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 16 de septiembre de 2014, validó y autorizó el 26 de junio de 2014, a las 13:11:49 horas desde el IP No. 192.168.15.13, a él asignado, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta corriente No. 0018514770 del Banco de Guayaquil S.A., con una copia simple de cédula de ciudadanía presentada por el afiliado, en la misma que los nombres y apellidos de

VEINTICUATRO 

los progenitores difieren de los reportados en la base de datos de "Dato Seguro", que no fue impreso; validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático, el 2 de julio de 2014, el retiro de sus fondos de reserva por 10 212,92 USD; recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 4 de julio de 2014, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al afiliado.

La jefa de equipo, con oficio 51000000.EE.CC.045 de 26 de julio de 2016, comunicó los resultados provisionales al Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP, de la Agencia 3 del IESS, sin obtener respuesta.

- La afiliada con cédula de ciudadanía No. 1710575109, conforme reporte histórico "Datos de la Concesión de Claves", cuadro de "... historia de cambio de estado de las claves (...)" e "... historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)", el 12 de agosto de 2014 a las 23:11:30 horas, realizó el cambio de clave a través de internet desde IP público, cambio activado con cargo a "Funcionario de Migración (proceso automático)".

Conforme se desprende del reporte histórico "Datos Bancarios del Afiliado / Pensionista" cuadro "histórico de Cambios de Información", el 12 de agosto de 2014 a las 23:16:49 horas al 25 de agosto de 2014 a las 20:41:24 horas, "histórico de Cambios de Información", la afiliada realizó 1 registro y cambio de número de teléfono celular, 1 cambio de número de teléfono convencional, 1 registro de correo electrónico, y 1 cambio de dirección, desde direcciones IP públicas; y de la información se desprende del cuadro denominado "Historial de cuenta bancaria de Afiliado", el 12 de agosto de 2014 a las 20:50:19 horas, realizó cambio de la cuenta corriente No. 2615568 del Banco del Pacífico a cuenta de ahorros No. 4502029943 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Agencia Carapungo, validada y autorizada el 29 de agosto de 2014 a las 13:28:21 horas, por el Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP de la Agencia 3, servidor de la Agencia 3 del IESS, desde el IP 192.168.15.13 asignado al mismo; sin respaldar la validación con copia de la cédula del afiliado ni el certificado de cuenta activa; falta de respaldos que no fueron detectados por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3.

VEINTI CINCO 

Según formulario "Consulta del Estado de Solicitudes de Retiro de Fondos de Reserva", el 3 de septiembre de 2014, la afiliada vía internet registró la solicitud No. 3369288 de retiro por Fondos de Reserva por 29 032,71 USD, los que fueron acreditados a la cuenta de ahorros No. 4502029943 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., el 5 de septiembre de 2014, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados a la afiliada.

La afiliada con comunicación de 19 de febrero de 2015, insistió al Director General del IESS, en su pedido efectuado el 16 de septiembre de 2014, sobre la restitución de los valores fraudulentamente debitados de su cuenta del IESS; y, el 29 de junio de 2015, presentó un reclamo a la Intendente Nacional de Seguridad Social de la superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, solicitando la restitución de sus fondos de reserva.

La Oficinista, Responsable Agencia 3, con Memorando IESS-UPACP-2015-5217-M de 20 de julio de 2015, respecto a lo requerido frente a la denuncia de la afiliada, informó a la Jefe de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura Pichincha:

*"... luego de revisar los archivos de la Agencia Norte, se llegó a determinar que de acuerdo con el reporte del 29 de agosto de 2014, que contiene el detalle de validación de datos bancarios de afiliados/pensionistas por servidor, es el señor... con cédula de identidad 1706850110 quien efectuó dicha transacción; sin embargo, no constan los documentos de respaldo de la misma en los archivos de la Agencia (...)"*

De la afiliada con cédula de ciudadanía No. 1710575109, se verificó que el Oficinista, del Departamento de afiliación y control patronal DPP de la Agencia 3, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 16 de septiembre de 2014, servidor de la Agencia 3 del IESS, validó y autorizó el 29 de agosto de 2014 a las 13:28:21 horas desde el IP No. 192.168.15.13, a él asignado, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 4502029943 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre LTDA., sin documentos de respaldo, tales como: copia de la cédula de ciudadanía de la afiliada y el certificado de cuenta activa; lo que no fue detectado por la oficinista, Responsable de la Agencia 3, en funciones el entre el 1 de junio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015; validación que permitió que la afiliada solicite a través del sistema informático, el retiro de fondos de reserva mediante solicitud No. 3369288 del 3 de septiembre de 2014, por el valor de 29 032,71 USD, que fueron transferidos el 5 de septiembre de 2014

*VEINTISEIS*

a la cuenta anteriormente descrita, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados a la afiliada.

La jefa de equipo con oficio 51000000.EE.CC.045 y memorando IESS-AI-2016-1348-M de 26 de julio y 30 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales al Oficinista del Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP, de la Agencia 3 y a la Oficinista, Responsable de la Agencia 3.

La Oficinista, Responsable de la Agencia 3, con memorandos IESS-UPACP-2016-8354-M de 31 de agosto de 2016 y IESS-UPACP-2016-8997-M de 16 de septiembre de 2016 con posterior a la conferencia final de comunicación de resultados realizada el 13 de septiembre de 2016, no presentó sus aclaraciones sobre los hechos comentados.

- El pensionista con cédula de ciudadanía No. 1701646430, conforme reporte histórico "*Datos de la Concesión de Claves*", cuadro de "... *historia de cambio de estado de las claves (...)*" e "... *historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)*", el 8 de diciembre de 2014 a las 20:42:14 horas hasta el 9 de diciembre de 2014 a las 14:18:57, realizó cambio de clave a través de internet desde IP público, cambio activado con cargo a "*Funcionario de Migración*".

Conforme se desprende del reporte histórico "*Datos Bancarios del Afiliado / Pensionista*" cuadro "*histórico de Cambios de Información*", el 3 de diciembre de 2014 a las 13:06:43 horas al 28 de enero de 2015 a las 13:15:48 horas, el pensionista realizó 1 acceso de consulta al sistema informático en línea del IESS, registro teléfonos celular y convencional, correo electrónico, cambió dirección y división política de la provincia de Pichincha a la provincia del Azuay, desde direcciones IP públicas; y de la información se desprende del cuadro denominado "*Historial de cuenta bancaria de Afiliado*", el 28 de enero de 2015 a las 13:13:39 horas, registró el cambio de cuenta corriente No. 12011509 del Banco de la Producción S. A. Produbanco a cuenta de ahorros No. 1020042899 de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay, aperturada en la ciudad de Cuenca, validada y autorizada el 28 de enero de 2015 a las 13:52:56 horas por la Oficinista, Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura Azuay del IESS, desde el IP No. 192.168.3.156, asignado a la misma; en cuya documentación de soporte se encontró: certificación bancaria de cuenta activa y copia simple de la

VEINTISIETE 

cédula de ciudadanía del pensionista en la que el nombre de la cónyuge difiere del que consta registrado en la base de datos de "Dato Seguro", del cual no existe un archivo digital de la captura de pantalla realizada por la validadora a la fecha.

Según formulario "Consulta del Estado de Solicitudes de Retiro de Fondos de Reserva", el 28 de enero de 2015, el pensionista vía internet, según formulario de "Reporte Órdenes de Pago en el SPI", solicitó mediante Orden No. 937995, la entrega de fondos de cesantías por 18 542,61 USD, acreditados a la cuenta de ahorros No. 1020042899 de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay, el 3 de febrero de 2015, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados al pensionista.

El pensionista con cédula de ciudadanía No. 1701646430, se verificó que la Oficinista, Unidad de Afiliación y Cobertura Azuay del IESS, en funciones desde el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015; validó y autorizó el 28 de enero de 2015 a las 13:52:56 horas desde el IP No. 192.168.3.156, a ella asignado, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 1020042899 de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay, con el certificado de cuenta activa, copia simple de cédula de ciudadanía, en la misma que el nombre de su cónyuge difiere con lo reportado en la base de datos que poseía el IESS proporcionada por "Dato Seguro"; del cual no existe un archivo digital de la captura de pantalla realizada por la validadora a la fecha, validación que permitió que el pensionista solicite a través del sistema informático, el 28 de enero 2015, el retiro de Fondos de Cesantía por 18 542,61 USD; recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 3 de febrero de 2015, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al pensionista.

La jefa de equipo, con memorando IESS-AI-2016-1341-ME de 29 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales a la Oficinista, Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura Azuay en funciones desde el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015, la que con memorando IESS-DPA-UPACA-2016-2292-M, de 5 de septiembre de 2016, expuso:

*"... De la documentación adjunta el presente vendrá a su conocimiento que la circular signada con el número IESS-DNAC-2014-0008-C mediante el cual se difundió el Instructivo "Guías de aplicación de: ... 3. IMPLANTACIÓN DEL*

VEINTIOCHO 

*PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL WEB DATO SEGURO. PREVIA A LA APROBACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS DE LOS ASEGURADOS...". al que usted hace referencia como incumplido, jamás fue difundida, consecuentemente al ser disposiciones internas de la institución ésta debió publicarse o enviarse a nuestros correos, situación en la que en la especie no sucedió (...)"*

Y con posterioridad a la conferencia final de comunicación de resultados efectuada el 12 de septiembre de 2016, con comunicación de 14 de septiembre de 2016, se ratificó en lo expuesto y remitió la documentación en base a la cual validó y autorizó la cuenta bancaria registrada por el afiliado, que es la misma con la que cuenta auditoría, por lo que se mantiene lo comentado.

- El pensionista con cédula de ciudadanía No. 1703599934, conforme reporte histórico "*Datos de la Concesión de Claves*", cuadro de "*... historia de cambio de estado de las claves (...)*" e "*... historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)*", el 30 de enero de 2015 a las 10:28:01 horas, realizó cambio de clave, a través de internet desde dirección IP pública, cambio registrado en el sistema de la historia laboral del pensionista, con cargo a "*Funcionario de Migración*".

Conforme se desprende del reporte histórico "*Datos Bancarios del Afiliado / Pensionista*" cuadro "*histórico de Cambios de Información*", el 30 de enero a las 12:07:31 horas al 5 de febrero de 2015 a las 11:59:14 horas, conforme consta en el reporte histórico "*Datos Bancarios del Afiliado Pensionista*" con cuadro "*histórico de Cambios de Información*", el pensionista realizó consultas desde direcciones IP públicas, y de la información se desprende del cuadro denominado "*Historial de cuenta bancaria de Afiliado*", el 4 de febrero de 2015 a las 14:20:42 horas, realizó en la página web del IESS el registro de la cuenta de ahorros No. 406059557005 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., validada y autorizada el 5 de febrero de 2015 a las 11:23:39 horas, por el Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3, desde el IP No. 192.168.15.24, asignado a él, sin documentación de soporte como copia de la cedula del pensionista ni el certificado de cuenta activa, por pedido vía mensajes de texto del Oficinista, Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP, con el ofrecimiento de que con posterioridad le entregaría, hecho que no se dio, falta de documentos de respaldo que no fueron detectados por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3.

VEINTINUEVE 

Según formulario "Reporte Órdenes de Pago", el 5 de febrero de 2015, vía internet, registró la Orden No. 943549 de solicitud de entrega de fondos de cesantía por 15 182,14 USD, y el 8 de mayo de 2015, con formulario "Consulta del Estado de Solicitudes de Retiro de Fondos de Reserva", solicitó el retiro de sus fondos de reserva por 10 964,56 USD; mismos que fueron acreditados a la cuenta de ahorros No. 406059557005 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., el 11 de febrero y 11 de mayo de 2015, respectivamente, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados al pensionista.

El pensionista, el 9 de junio de 2015, presentó ante la Fiscalía 2 de la provincia de Pichincha la "Denuncia 090101815062167" por suplantación de identidad, y el 10 de julio de 2015 otra "Denuncia 170101815071696", solicitando su acumulación con la anterior por tratarse del mismo delito, por el retiro de sus fondos de reserva y cesantía; y el 25 de febrero de 2016 presentó el reclamo al Director General del IESS, reclamo ingresado con documento No. IESS-DNGD-2016-7942-E, y el 21 de marzo de 2016.

Del pensionista con cédula de ciudadanía No. 1703599934, se verificó que el Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3, en funciones desde el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015, validó y autorizó desde el IP No. 192.168.15.24, a él asignado, el 5 de febrero de 2015 a las 11:23:39 horas, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 406059557005 aperturada por el pensionista en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., sin documentación de soporte, tales como: copia de la cédula de ciudadanía y el certificado de cuenta activa, por pedido vía mensajes de texto del Oficinista, Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP en funciones desde el 17 de septiembre de 2014 y el 31 de julio de 2015; respaldos que no fueron verificados por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3 del IESS, en funciones desde el 1 de junio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015; validación que permitió que el pensionista solicite a través del sistema informático el retiro de Fondos de Cesantía por 15 182,14 USD, el 5 de febrero de 2015 y Fondos de Reserva por 10 964,56 USD, el 8 de mayo de 2015, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 11 de febrero y 11 de mayo de 2015, respectivamente, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al

TRAYENTA

pensionista, falta de documentos de respaldo que no fueron detectados por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3 del IESS.

La jefa de equipo, con oficios 51000000.EE.CC.044 y 045, y memorando IESS-AI-2016-1348-M de 26 de julio y 30 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales al Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3 del IESS, en funciones desde el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015, Oficinista, Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP, en funciones de 17 de septiembre de 2014 al 31 de julio de 2015, y a la Oficinista, Responsable de la Agencia 3, en funciones desde 1 de junio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015.

La Oficinista, Responsable de la Agencia 3, con memorandos IESS-UPACP-2016-8354-M de 31 de agosto de 2016 e IESS-UPACP-2016-8997-M de 16 de septiembre de 2016 con posterior a la conferencia final de comunicación de resultados realizada el 13 de septiembre de 2016, no presentó sus aclaraciones sobre los hechos comentados.

- El afiliado señor con cédula de ciudadanía No. 0904795184, conforme reporte histórico "*Datos de la Concesión de Claves*", cuadros de "... *historia de cambio de estado de las claves (...)*" e "... *historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)*"; el 28 de enero de 2015 a las 11:32:24 horas, realizó cambio de clave, a través de internet desde IP público, cambio registrado en el sistema de la historia laboral del afiliado, con cargo a "*Funcionario de Migración*".

Conforme se desprende del reporte histórico "*Datos Bancarios del Afiliado Pensionista*", que contiene el "*histórico de Cambios de Información*", el 28 de enero a las 11:24:22 horas al 29 de enero de 2015 a las 13:45:04 horas, el afiliado realizó el registro de correo electrónico, teléfonos celular, convencional y cambio de dirección, desde direcciones de IP públicas, y de la información que se desprende del mismo reporte en el cuadro de "*Historial de cuenta bancaria de Afiliado*" el 29 de enero de 2015 a las 13:30:43 horas, realizó el registro de la cuenta de ahorros No. 406059421901 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., validada y autorizada el 30 de enero de 2015, a las 10:58:12 horas, por el Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3, desde el IP No. 192.168.15.24 asignado a dicho servidor, sin documentación de soporte como

TREINTA Y UNO

copia de la cedula del afiliado ni el certificado de cuenta activa, falta de documentos de respaldo que no fueron detectados por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3.

Según formulario "*Reporte Órdenes de Pago*" el 3 de febrero de 2015, vía internet, el afiliado solicitó la entrega de fondos de cesantía por el monto de 9 203,93 USD y conforme formulario "*Consulta del Estado de Solicitudes de Retiro de Fondos de Reserva*", el 10 de febrero de 2015 registró la solicitud 3563736 de retiro fondos de reserva por 1 761,99 USD, acreditados a la cuenta de ahorros No. 406059421901 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., el 5 y 12 de febrero de 2015, respectivamente, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados al afiliado.

Del afiliado con cédula de ciudadanía No. 0904795184, se verificó que el Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3, en funciones desde el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015, validó y autorizó desde el IP No. 192.168.15.24, a él asignado, el 30 de enero de 2015, a las 10:58:12 horas, el registro en línea en la página web del IESS la cuenta de ahorros No. 406059421901, aperturada por el afiliado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., sin documentos de respaldo, tales como: copia de la cédula de ciudadanía y el certificado de cuenta activa; que no fueron detectados por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3 del IESS; validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático del IESS, el 3 de febrero de 2015 el retiro de fondos de cesantía por 9 203,93 USD; y, el 10 de febrero de 2015, de los fondos de reserva por 1 761,99 USD, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 5 y 12 de febrero de 2015, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al afiliado, falta de documentos de respaldo que no fueron detectados por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3, con período de gestión desde el 1 de junio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015.

La jefa de equipo, con oficio 51000000.EE.CC.046 y memorando IESS-AI-2016-1348-M de 15 y 30 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales al Asistente Administrativo servidor de la Agencia 3 y a la Responsable de la Agencia 3, en funciones desde el 1 de junio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, respectivamente.

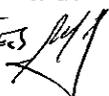
TREINTA Y DOS 

La Oficinista, Responsable de la Agencia 3, con memorandos IESS-UPACP-2016-8354-M de 31 de agosto de 2016 y IESS-UPACP-2016-8997-M de 16 de septiembre de 2016 con posterior a la conferencia final de comunicación de resultados realizada el 13 de septiembre de 2016, no presentó sus aclaraciones sobre los hechos comentados, por lo que se mantiene lo comentado por auditoría

- El afiliado con cédula de ciudadanía No. 1703838597, conforme reporte histórico "*Datos de la Concesión de Claves*", cuadros de "... *historia de cambio de estado de las claves (...)*" e "... *historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)*", el 11 de febrero de 2015 a las 11:39:58 horas, realizó cambio de clave, a través de internet desde IP público, cambio activado con cargo a "*Funcionario de Migración*".

Conforme se desprende del reporte histórico *Datos Bancarios del Afiliado Pensionista* con cuadro "*histórico de Cambios de Información*", del 11 de febrero a las 11:35:44 horas al 19 de febrero de 2015 a las 13:43:06 horas, el afiliado realizó registro de dirección, teléfono convencional y celular, correo electrónico y un acceso a consulta, desde direcciones IP públicas; y de la información que se desprende del cuadro de "*Historial de cuenta bancaria de Afiliado*" el 19 de febrero de 2015 a las 10:14:43 horas, registró en línea en la página web del IESS, la cuenta de ahorros No. 406059932701 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., validada y autorizada el 24 de febrero de 2015, a las 13:51:17 horas, por el Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3, desde el IP No. 192.168.15.24, a él asignado, sin documentación de soporte como copia de la cedula del afiliado ni el certificado de cuenta activa, falta de documentos de respaldo que no fue detectada por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3 del IESS.

Según formulario "*Reporte Órdenes de Pago*", el 24 de febrero de 2015, vía internet, el afiliado solicitó la entrega de fondos de cesantía por 27 783,61 USD y conforme formulario "*Consulta del Estado de Solicitudes de Retiro de Fondos de Reserva*", el 9 de marzo de 2015 registró la solicitud No. 3597367 de retiro fondos de reserva por 413,13 USD, acreditados a la cuenta de ahorros No. 406059932701 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., el

TREINTA Y TRES 

26 de febrero y 11 de marzo de 2015, respectivamente, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados al afiliado.

Del afiliado con cédula de ciudadanía No. 1703838597, se verificó que el Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3 en funciones desde el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015, validó y autorizó el 24 de febrero de 2015, a las 13:51:17 horas, desde el IP No. 192.168.15.24, a él asignado, el registro, en línea en la página web del IESS, de la cuenta de ahorros N° 406059932701, aperturada por el afiliado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., sin documentos de respaldo, tales como: copia de la cédula de ciudadanía y el certificado de cuenta activa; respaldos que no fueron verificados por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3, con período de gestión desde 1 de junio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015; validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático el retiro de fondos de Cesantía por la cantidad de 27 783,61 USD, el 24 de febrero de 2015 y fondos de Reserva por la cantidad 413,13 USD el 9 de marzo de 2015, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 26 de febrero y 11 de marzo de 2015, respectivamente, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al afiliado.

La jefa de equipo, con oficio 51000000.EE.CC.046 y memorando IESS-AI-2016-1348-M de 15 y 30 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales al Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3 del IESS y a la Oficinista, Responsable de la Agencia 3, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015, respectivamente.

La Oficinista, Responsable de la Agencia 3, con memorandos IESS-UPACP-2016-8354-M de 31 de agosto de 2016 e IESS-UPACP-2016-8997-M de 16 de septiembre de 2016 con posterior a la conferencia final de comunicación de resultados realizada el 13 de septiembre de 2016, no presentó sus aclaraciones sobre los hechos comentados, por lo que se mantiene lo comentado por auditoría,

- El afiliado con cédula de ciudadanía No. 1718701004, conforme reporte histórico "Datos de la Concesión de Claves", cuadros de "... historia de cambio de estado de las claves (...)" e "... historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)",

TREINTA Y CUATRO

el 9 de marzo de 2015 desde las 16:20:56 horas hasta las 16:21:57 horas, realizó cambio de clave, a través de internet desde IP público, cambio registrado en el sistema de historia laboral del afiliado, con cargo a *"Funcionario de Migración"*.

Conforme se desprende del reporte histórico *"Datos Bancarios del Afiliado Pensionista"* cuadro *"histórico de Cambios de Información"*, el 9 de marzo a las 16:18:09 horas y 19 de mayo de 2015 a las 03:08:00 horas, el afiliado realizó 2 acceso de consulta al sistema informático en línea del IESS desde varios IP públicos, y de la información que se desprende del mismo reporte cuadro *"Historial de cuenta bancaria de Afiliado"*, el 21 de mayo de 2015 a las 16:40:40 horas, realizó cambio de la cuenta de ahorros No. 5001119907 del Banco Bolivariano C.A. a cuenta de ahorros No. 0601001184569 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda., validada y autorizada el 22 de mayo de 2015 a las 10:44:54 horas, por la Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015; desde el IP No. 192.168.35.84, asignado al área de Historia Laboral de la Agencia Quevedo, según lo señala la Oficinista Agencia IESS Quevedo, en correo electrónico de 25 de agosto de 2016, sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado.

Según formulario denominado *"Consulta de Órdenes de Pago"* el 22 de mayo de 2015, el afiliado solicitó la entrega de fondos de cesantía por 7 415,95 USD, los que conforme *"Reporte Órdenes de pago en el SPI"*, fueron transferidos a la cuenta de ahorros No. 0601001184569 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda., el 28 de mayo de 2015, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados al afiliado.

Del afiliado cédula de ciudadanía No. 1718701004, se verificó que la Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015; validó y autorizó el 22 de mayo de 2015 a las 10:44:54 horas desde el IP No. 192.168.35.84 asignado al área de Historia Laboral de la Agencia Quevedo, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 0601001184569, aperturada por el afiliado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda.; sin dejar evidencia de los documentos

TREINTA Y CINCO

con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático, el 22 de mayo de 2015, el retiró de fondos de cesantía por 7 415,95 USD, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 28 de mayo de 2015, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al afiliado.

La jefa de equipo, con oficio IESS-AI-2016-1345-ME de 29 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales a la Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015, quien con comunicación de 31 de agosto de 2016, sobre estos hechos expresó:

*"... No existe en mi poder o en los archivos a mi cargo, ninguna documentación de respaldo...- de las cuentas bancarias... 0601001184569. Motivo por el cual, no procedí con el archivo y custodia de ningún documento, por cuanto no los generé (...)"*

Lo expuesto ratifica el criterio de auditoría, por cuanto previo a la validación no exigió documentos con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático.

- La afiliada con cédula de ciudadanía No. 0909246100, conforme reporte histórico "*Datos de la Concesión de Claves*", cuadros de "*... historia de cambio de estado de las claves (...)*" e "*... historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)*", el 11 de agosto de 2014 desde las 16:51:48 horas a las 16:56:54 horas, la afiliada cambio de clave, a través de internet desde IP público, cambio registrado en el sistema de historia laboral del afiliado, con cargo a "*Funcionario de Migración*".

Conforme se desprende del reporte histórico "*Datos Bancarios del Afiliado Pensionista*" cuadro "*histórico de Cambios de Información*", el 11 de agosto de 2014 a las 16:46:28 horas hasta el 19 de mayo de 2015 a las 03:35:06 horas, la afiliada realizó 4 acceso de consulta del sistema informático en línea del IESS desde direcciones IP públicas, registró número de teléfono celular y correo electrónico desde la dirección IP No. 192.168.244.70 asignada al BIESS, según lo informado por el Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado, con memorando IESS-DNTI-2016-2881-M de 29 de agosto de 2016; y de la información que se desprende del mismo reporte en el cuadro de "*Historial de*

TREINTA Y SEIS

*cuenta bancaria de Afiliado*", el 14 de mayo de 2015 a las 07:47:28 horas, realizó cambio de la cuenta corriente No. 0025003200 del Banco Bolivariano C.A. a cuenta de ahorros No. 0601001183904 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda., validada y autorizada el 14 de mayo de 2015 a las 07:49:20 horas por la Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, desde el IP No. 192.168.35.84 asignado al área de Historia Laboral de la Agencia Quevedo, según lo señala la Oficinista, Agencia IESS Quevedo, en correo electrónico de 25 de agosto de 2016, sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado.

Según formulario "*Consulta de Órdenes de Pago*", el 14 de mayo de 2015, vía internet, la afiliada solicitó la entrega de fondos de cesantía por 39 212,90 USD, los que conforme "*Reporte Órdenes de pago en el SPI*", fueron transferidos a la cuenta de ahorros No. 0601001183904 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda., el 19 de mayo de 2015, sin poder determinar que los mismos hayan sido entregados a la afiliada.

De la afiliada con cédula de ciudadanía No. 0909246100, se verificó que la Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015; validó y autorizó el 14 de mayo de 2015 a las 07:49:20 horas desde el IP No. 192.168.35.84, asignado al área de Historia Laboral de la Agencia del IESS Quevedo, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 0601001183904 aperturada por el afiliado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda.; sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático, el 14 de mayo de 2015, el retiro de fondos de cesantía por 39 212,90 USD, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 19 de mayo de 2015, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al afiliado.

La jefa de equipo, oficio IESS-AI-2016-1345-ME de 29 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales a la Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el 1 de enero de

TREINTA Y SIETE 

2011 y el 31 de diciembre de 2015; quien con comunicación de 31 de agosto de 2016, sobre estos hechos expresó:

*"... No existe en mi poder o en los archivos a mi cargo, ninguna documentación de respaldo... de las cuentas bancarias... 0601001184569. Motivo por el cual, no procedí con el archivo y custodia de ningún documento, por cuanto no los generé (...)"*

- El afiliado con cédula de ciudadanía No. 1720158847, conforme reporte histórico "Datos de la Concesión de Claves", cuadros de "... historia de cambio de estado de las claves (...)" e "... historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)", el 5 de marzo de 2015 desde las 04:39:49 horas hasta el 19 de mayo de 2015 a las 01:13:15 horas, realizó 2 cambios de clave a través de internet desde IP público, cambios registrado en el sistema de historia laboral del afiliado, con cargo a "Funcionario de Migración", de los que el 18 de mayo de 2015 una clave fue anulada desde la dirección IP No. 192.168.35.84, asignada al área de Historia Laboral de la Agencia IESS Quevedo, según lo señala la Oficinista, Agencia IESS Quevedo, en correo electrónico de 25 de agosto de 2016.

Conforme se desprende del reporte histórico "Datos Bancarios del Afiliado Pensionista" cuadro "histórico de Cambios de Información", el 5 de marzo de 2015 a las 04:38:16 horas hasta el 19 de mayo de 2015 a las 03:06:19 horas, el afiliado realizó 3 acceso de consulta del sistema informático en línea del IESS desde varios IP públicos, y de la información que se desprende del mismo reporte en el cuadro de "Historial de cuenta bancaria de Afiliado", el 21 de mayo de 2015 a las 16:02:33 horas, realizó cambio de la cuenta corriente No. 281180 del Banco Internacional S.A. a cuenta de ahorros No. 0601001184579 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda., validada y autorizada el 26 de mayo de 2015 a las 07:46:12 horas por la Asistente Administrativo, Grupo Provincial de Aportes, fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, desde el IP No. 192.168.35.84 asignado al área de Historia Laboral de la Agencia IESS Quevedo, según lo señaló la Asistente Administrativo, Agencia IESS Quevedo, en correo electrónico de 25 de agosto de 2016, sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado.

El afiliado, vía internet solicitó deretiro de fondos de cesantía por 14 776,07 USD, los que el 27 de mayo de 2015 fueron transferidos a la cuenta de ahorros No. 0601001184579 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de

TREINTA Y OCHO

Cotopaxi Ltda., conforme se desprende del comprobante contable CO2 de 24 de julio de 2015 con el que se registró la devolución de los fondos al IESS, el 10 de junio de 2015, por parte de dicha cooperativa, que los bloqueó ante el inusual comportamiento de quien dijo ser el afiliado, en la Agencia de La Mana.

Del afiliado con cédula de ciudadanía No. 1720158847, se verificó que la Asistente Administrativo, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015, validó y autorizó el 26 de mayo de 2015 a las 07:46:12 horas desde el IP No. 192.168.35.84 asignado al área de Historia Laboral de la Agencia Quevedo, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 0601001184579 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda., sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático del IESS, el retiró de sus fondos de cesantía por 14 776, 07 USD, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita, el 27 de mayo de 2015, conforme se desprende del comprobante contable CO2 de 24 de julio de 2015 con el que se registró la devolución de los fondos al IESS por parte de dicha cooperativa, que los bloqueó ante el inusual comportamiento de quien dijo ser el afiliado, en la Agencia de La Mana, con cédula de ciudadanía No. 1720158847.

La jefa de equipo, con oficio IESS-AI-2016-1345-ME de 29 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales a la Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015, quien con comunicación de 31 de agosto de 2016, sobre estos hechos expresó:

*"... No existe en mi poder o en los archivos a mi cargo, ninguna documentación de respaldo...- de las cuentas bancarias... 0601001184569. Motivo por el cual, no procedí con el archivo y custodia de ningún documento, por cuanto no los generé (...)"*

Con comunicación de 21 de septiembre de 2016, expresó:

*"... me ratifico en los escritos que he presentado,... nunca autoricé las cuentas referidas (...)"*

Lo expuesto ratifica el criterio de auditoría, por cuanto previo a la validación no exigió documentos con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático.

TREINTA Y NUEVE 

- El afiliado señor con cédula de ciudadanía No. 0904581600, conforme reporte histórico *"Datos de la Concesión de Claves"*, cuadros de *"... historia de cambio de estado de las claves (...)"* e *"... historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)"*, el 15 de marzo de 2015 desde las 15:16:41 horas hasta las 15:44:12 horas, realizó cambio de clave en línea desde un IP público, cambio activado con cargo a *"Funcionario de Migración"*.

Conforme se desprende del reporte histórico *"Datos Bancarios del Afiliado Pensionista"* cuadro *"histórico de Cambios de Información"*, del 15 de marzo a las 15:12:11 hasta el 27 de mayo de 2015 a las 23:59:28, el afiliado realizó 2 accesos a consulta al sistema informático en línea del IESS desde varios IP públicos; y de la información del cuadro *"Historial de cuenta bancaria de Afiliado"*, se desprende que el 4 de junio de 2015 a las 14:16:38 horas, realizó cambio de la cuenta corriente No. 2456893 del Banco del Pacífico a cuenta de ahorros No. 2022121765 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., validada y autorizada el 4 de junio de 2015 a las 14:33:36, por la Asistente Administrativo, Responsable del Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas, Agencia IESS Quevedo, sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado, desde el la dirección IP 192.168.35.11 asignada a otro servidor de la Agencia IESS Quevedo, según lo señala la Oficinista, Agencia IESS Quevedo, en correo electrónico de 25 de agosto de 2016.

Según se desprende del formulario *"Consulta de Órdenes de Pago"*, el 4 de junio de 2015, el afiliado registro la solicitud No. 1030688 de devolución de fondos de cesantía por 29 092,28 USD, que fueron acreditados el 16 de junio de 2014 a la cuenta de ahorros No. 2022121765 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.; valor reintegrado al IESS conforme lo señalado por Tesorero Nacional del IESS, con memorando IESS-DNGSFR-2015-1153-M de 24 de junio de 2015, dirigido a la Jefa de la Unidad de Fondos de Terceros.

Del afiliado con cédula de ciudadanía No. 0904581600, se verificó que la Asistente Administrativo, Responsable Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas, Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015; el 4 de junio de 2015 a las 14:33:36, desde la dirección IP 192.168.35.11 asignada a otro servidor de la Agencia IESS Quevedo, según lo

COARRENTA 

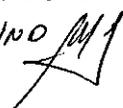
señala la Oficinista, Agencia IESS Quevedo, en correo electrónico de 25 de agosto de 2016, validó y autorizó la cuenta de ahorros No. 2022121765 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático del IESS, el 4 de junio de 2015, el retiro de sus fondos de cesantía por 29 092,28 USD; recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 16 de junio de 2015; valor reintegrado al IESS conforme lo señalado por el Tesorero Nacional del IESS, con memorando IESS-DNGSFR-2015-1153-M de 24 de junio de 2015, dirigido a la Jefa de la Unidad de Fondos de Terceros.

La jefa de equipo, con memorando IESS-AI-2016-1346-ME de 29 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales a la Asistente Administrativo, Responsable del Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas, Agencia IESS Quevedo; en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015, quien con comunicación de 30 de agosto de 2016, indico:

*“... no validé el registro de las cuentas bancarias: 734192, como tampoco la 2022121765. Motivo por el cual, no procedí con el archivo y custodia de ningún documento, por cuanto, no lo generé. Mal puedo incurrir con lo que dispone el numeral 12. ARCHIVO Y CUSTODIA DE LOS DOCUMENTOS del instructivo: “Proceso de aprobación de datos bancarios, previa validación biométrica (versión)” de 11 de noviembre de 2014 (...).”*

Lo expuesto no modifica el comentario de auditoria, por cuanto no presento evidencia documental para que previo a la validación no exigió documentos con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático del IESS.

- El afiliado con cédula de ciudadanía No. 0902254036, conforme reporte histórico “Datos de la Concesión de Claves”, cuadros de “... historia de cambio de estado de las claves (...)” e “... historia de cambio de estado de la solicitud de clave (...)” el 30 de mayo de 2015 desde las 17:36:13 horas hasta 17:39:11 horas, registró el cambio de clave en el sistema de historia laboral del afiliado, cambio activado con cargo a “Funcionario de Migración”.

*CUARENTA Y UNO* 

Conforme se desprende del reporte histórico "Datos Bancarios del Afiliado Pensionista" cuadro "histórico de Cambios de Información", el 30 de mayo de 2015 a las 17:31:46 horas hasta el 2 de julio de 2015 a las 14:33:35 horas, el afiliado realizó 1 acceso de consulta del sistema informático en línea del IESS, registró cambios de dirección, teléfono convencional, división política y teléfono celular desde varios IP públicos; y de la información que se desprende del mismo reporte en el cuadro "Historial de cuenta bancaria de Afiliado", el 2 de julio de 2015 a las 14:34:21 horas, realizó el cambio de la cuenta corriente No. 1276638 del Banco Guayaquil S.A. a cuenta de ahorros No. 734192 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., validada y autorizada el 3 de julio de 2015 a las 10:08:13 horas, por la Asistente Administrativo, Responsable del Grupo Provincial de Aportes, fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, desde el IP No. 192.168.35.84 asignado al área de Historia Laboral de la Agencia Quevedo, según lo señala la Oficinista, Agencia IESS Quevedo, en correo electrónico de 25 de agosto de 2016, sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado.

El afiliado, vía internet solicitó sus fondos de cesantía por 199 844,86 USD, los que según correos electrónicos institucionales del IESS de 3 y 4 de julio de 2015, del Jefe de la Unidad de Afiliación y Cobertura Tungurahua y la Jefe de la Unidad de Fondos de Terceros, respectivamente, ante la consulta de empleadas de la Cooperativa San Francisco de la ciudad de Ambato, por sospechas de suplantación de identidad, han solicitado a la Dirección Nacional de Tecnología de la Información detener el pago con la anulación de la concesión.

Del afiliado con cédula de ciudadanía No. 0902254036, se verificó que la Asistente Administrativo, Responsable del Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015; validó y autorizó el 3 de julio de 2015 a las 10:08:13 horas desde el IP No. 192.168.35.84 asignado al área de Historia Laboral de la Agencia Quevedo, según lo señala la Oficinista, Agencia IESS Quevedo, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 734192 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático del IESS, el retiró de fondos de cesantía

CUARENTA Y DOS

por 199 844,86 USD, cantidad que sobre la que el afiliado, vía internet solicitó sus fondos de cesantía, los que según correos electrónicos institucionales del IES de 3 y 4 de julio de 2015, del Jefe de la Unidad de Afiliación y Cobertura Tungurahua y la Jefe de la Unidad de Fondos de Terceros, respectivamente, ante la consulta de empleadas de la Cooperativa San Francisco de la ciudad de Ambato, por sospechas de suplantación de identidad, solicitaron a la Dirección Nacional de Tecnología de la Información detener el pago con la anulación de la concesión.

La jefa de equipo, con memorando IESS-AI-2016-1346-ME de 29 de agosto de 2016, comunicó los resultados provisionales a la Asistente administrativo, Responsable del Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, en funciones desde el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015, servidora quien con comunicación de 30 de agosto de 2016, a la que adjuntó una denuncia presentada ante el Fiscal Distrito de los Ríos en Quevedo por los hechos suscitados, y sin justificar los hechos, señaló:

*“... Motivo por el cual, no procedí con el archivo y custodia de ningún documento, por cuanto no lo generé (...).”*

Lo expuesto no modifica el comentario de auditoría, por cuanto no presento evidencia documental para que previo a la validación no exigió documentos con los que verificó la identidad del afiliado, validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático del IESS.

La Jefa de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura de Pichincha, con memorando IESS-UPACP-2015-0513-M, de 22 de enero de 2015, dirigido a los coordinadores y responsables de Agencias, dispuso:

*“1. (...) que se asigne la responsabilidad de organizar los documentos que respaldan los procesos de historia laboral, a servidores ajenos a las funciones de ventanilla, para garantizar que estén debidamente archivados. Identificados, custodiados, y con las seguridades que garanticen su integridad, ello permitirá que la entidad cuente con información documental íntegra y confiable para fines de control interno y externo...- 4. Implementarán medidas de control para garantizar que los servidores de los Centros de Atención Universal, comprueben la veracidad de los documentos que sustentan la validación de claves y autorización de cuentas bancarias, exigiendo la presentación de informes escritos que permitan mitigar el riesgo de acreditar recursos en cuentas que no pertenecen a afiliados o pensionistas (...).”*

La Oficinista, Asistente de la Unidad de Afiliación y Cobertura Loja, que actuó en el período del 1 de enero de 2011 y 31 de diciembre de 2015, incumplió, lo dispuesto en

*CUARENTA Y TRES*  


los números 1 y 8, del artículo 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, de la Constitución de la República; letras a) b) y e) del artículo 22.- Deberes de las o los servidores públicos; de la Ley Orgánica de Servicio Público; los números 5, 6 y 7 del artículo 23.- Responsabilidades del proceso de servicios al asegurado, del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, emitido con resolución C.D. 021, publicado en el Registro Oficial No. 222 de 01 de diciembre de 2003, vigente hasta el 29 de agosto de 2013; y las Normas de Control Interno: 100-01 Control Interno, y 100-02 Objetivos del Control Interno, 300-03 Actuación y honestidad de los funcionarios.

Los números 5, 6 y 7 del artículo 23.- Responsabilidades del proceso de servicios al asegurado, del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, emitido con resolución C.D. 021, vigente hasta el 29 de agosto de 2013, disponían:

*"... Art. 23.- RESPONSABILIDADES DEL PROCESO DE SERVICIOS AL ASEGURADO.- Son responsabilidades del proceso de servicios al asegurado, de cada Dirección Provincial:- 5. La supervisión y el control de las actividades de recaudación, contabilización individual, utilización, retiro y devolución de los fondos de reserva del trabajador y del seguro de cesantía.- 6. La organización y control de las cuentas individuales y de la recaudación y del registro contable de los aportes de los empleadores, privados y públicos, al Fondo de Reserva de los afiliados.- 7. La aplicación estricta de los sistemas de documentación, archivo y custodia de los registros, informes y demás documentos de respaldo de las cuentas individuales y de los fondos de Reserva y del Seguro de Cesantía de los afiliados (...)"*

El Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3, en funciones entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2015; Oficinista, Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP, servidor de la Agencia 3 del IESS, que actuó en los períodos del 1 de enero de 2011 y el 16 de septiembre de 2014, y del 17 de septiembre de 2014 y el 31 de julio de 2015, la Oficinista, Responsable de la Agencia 3 en funciones desde el 1 de junio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, incumplieron lo dispuesto en los números 1. y 8, del artículo 83 de la Constitución de la República; letras a) b) y e) del artículo 22.- Deberes de las o los servidores públicos de la Ley Orgánica de Servicio Público; el número 3 de la "Guía de aplicación implantación del proceso de validación a través del portal web Datoseguro, previa a la aprobación de cuentas bancarias de los asegurados, del 26 de marzo de 2014; y las Normas de Control Interno: 100-01 Control Interno, 100-02 Objetivos del Control Interno; y, 300-03 Actuación y honestidad de los funcionarios.

CUARENTA Y CUATRO 

La Oficinista, Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura Azuay, que actuó en el período del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015; el Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3; incumplió lo dispuesto en los números 1. y 8, del artículo 83 de la Constitución de la República; letras a) b) y e) del artículo 22.- Deberes de las o los servidores públicos, de la Ley Orgánica de Servicio Público; el número 3 de la "Guía de aplicación implantación del proceso de validación a través del portal web Datoseguro, previa a la aprobación de cuentas bancarias de los asegurados, del 26 de marzo de 2014; y las Normas de Control Interno: 100-01 Control Interno, 100-02 Objetivos del Control Interno; y, 300-03 Actuación y honestidad de los funcionarios.

La Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, que actuó en el período del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015 y la Asistente Administrativo, Responsable, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas, Agencia IESS Quevedo, que actuó en el período del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2015, incumplieron lo dispuesto en los números 1. y 8, del artículo 83 de la Constitución de la República; letras a) b) y e) del artículo 22.- Deberes de las o los servidores públicos, de la Ley Orgánica de Servicio Público; el número 12. Archivo y custodia de los documentos el Instructivo Proceso de aprobación de Datos Bancarios, previa validación biométrica (Versión 3) aplicable desde el de 16 de marzo del 2015; y las Normas de Control Interno: 100-01 Control Interno, 100-02 Objetivos del Control Interno, y, 300-03 Actuación y honestidad de los funcionarios.

### **Conclusiones**

- La Oficinista, Asistente de la Unidad de Afiliación y Cobertura Loja, validó y autorizó desde el IP No. 192.168.7.10, a ella asignado, el registro en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 0020338152 del Banco Nacional de Fomento en liquidación, con una copia simple de cédula de ciudadanía presentada por el pensionista con cédula de ciudadanía No. 170188263, en que consta como fecha de nacimiento el 23 de marzo de 1980 y estado civil divorciado, en tanto que en la base de datos que poseía el IESS proporcionada por el Registro Civil a esa fecha, se refleja que su fecha de nacimiento fue el 28 de julio de 1947 y estado civil casado; validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático del IESS mediante solicitud No. 2266552, el 6 de enero de 2011, el retiro de sus fondos de reserva por 26 523,35 USD, recursos provenientes del

*CUARENTA Y CINCO MIL*

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que fueron transferidos a la cuenta de ahorros anteriormente señalada, el 10 de enero de 2011, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al pensionista.

- El Oficinista, Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP, servidor de la Agencia 3, validó y autorizó el 26 de junio de 2014 a las 13:11:49 y el 29 de agosto de 2014 a las 13:28:21 horas, desde la dirección IP No. 192.168.15.13, a él asignada, el registro en línea en la página web del IESS de las cuentas corriente No. 0018514770 del Banco de Guayaquil S.A. y de ahorros N° 4502029943 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., realizado por los afiliados con cédulas de ciudadanía No.1711388296 y No. 1710575109 , sin verificar en el primer caso que los datos en copia simple de cédula presentada por el afiliado los nombres y apellidos de los progenitores diferían de los reportados en la base de datos de "Dato Seguro", que no fue impreso; y, en el segundo caso sin documentos; validaciones que permitieron a los afiliados solicitar la devolución de sus fondos de reserva a través del sistema informático del IESS, el 2 de julio de 2014 por 10 212,92 USD y el 28 de enero 2015 por 18 542,61 USD; recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a las cuentas descritas, el 4 de julio de 2014 y el 5 de septiembre de 2014, respectivamente, por un total de 28 755,53 USD; sin poder determinar que éstos hayan sido entregados a los afiliados.
- La Oficinista, Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura Azuay del IESS, sin verificar los datos del pensionista con cédula de ciudadanía No. 1701646430, validó y autorizó desde el IP No. IP 192.168.3.156, a ella asignado, el registro en línea en la página web del IESS de la cuenta de ahorros No. 1020042899 de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay, con el certificado de cuenta activa, copia simple de cédula de ciudadanía, en la misma que los nombres de su cónyuge difieren de los reportados en la base de datos proporcionada por "Dato Seguro", validación que permitió que el afiliado solicite a través del sistema informático del IESS, el 28 de enero 2015, el retiro de Fondos de Cesantía por 18 542,61 USD; recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a la cuenta anteriormente descrita el 3 de febrero de 2015, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al pensionista.

CUARENTA Y SEIS 

- El Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3 del IESS, validó y autorizó desde la dirección IP No. 192.168.15.24, a él asignada, el registro en línea en la página web del IESS de las cuentas de ahorros: No. 406059557005 del pensionista con cédula de ciudadanía No. 1703599934, No. 406059421901 del afiliado con cédula de ciudadanía No. 0904795184, y No. 406059932701 del afiliado con cédula de ciudadanía No. 1703838597, aperturadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda., sin documentación de respaldo como: copia de la cédula de ciudadanía y el certificado de cuenta activa, por pedido vía mensajes de texto del Oficinista, Departamento de Afiliación y Control Patronal DPP del IESS, en el primer caso; falta de respaldos no detectada por la Oficinista, Responsable de la Agencia 3 del IESS; validación que permitió que a través del sistema informático del IESS, soliciten el retiro de: en el primer caso de sus fondos de cesantía por 15 182,14 USD, el 5 de febrero de 2015 y fondos de reserva por 10 964,56 USD, el 8 de mayo de 2015; en el segundo caso de fondos de cesantía por 9 203,93 USD; el 3 de febrero de 2015, y los fondos de reserva por 1 761,99 USD, el 10 de febrero de 2015; y, en el tercer caso fondos de cesantía por 27 783,61 USD, el 24 de febrero de 2015 y fondos de reserva por 413,13 USD el 9 de marzo de 2015; recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que fueron transferidos a las cuentas anteriormente descrita el 11 de febrero y 11 de mayo de 2015; el 5 y 12 de febrero de 2015; y el 26 de febrero y 11 de marzo de 2015, respectivamente, por un total de 61 404,92 USD, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados a los afiliados/pensionistas.
- La Oficinista, Grupo Provincial de Aportes, fondos y Reservas Agencia IESS Quevedo, validó y autorizó desde la dirección IP No. 192.168.35.84 asignada al área de Historia Laboral Agencia Quevedo, el registro en línea en la página web del IESS de las cuentas de ahorros: No. 0601001184569 del afiliado con cédula de ciudadanía No. 1718701004; No. 0601001183904 de la afiliada con cédula de ciudadanía No. 0909246100, y No. 0601001184579, aperturadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda., sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad de los afiliados; validación que permitió que los mismos soliciten a través del sistema informático del IESS, la devolución de sus fondos de cesantía por 7 415,95 USD el 22 de mayo de 2015, por 39 212,90 USD el 14 de mayo de 2015, y por 14 776,07 USD, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que en el primero y

CUARENTA Y SIETE

segundo caso fueron transferidos a las cuentas anteriormente descritas, el 28 y 19 de mayo de 2015, respectivamente, para un total de 46 628,85 USD, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados a dichos afiliados; en tanto que del tercer caso fueron transferidos a la cuenta descrita, el 27 de mayo de 2015, conforme se desprende del comprobante contable CO2 de 24 de julio de 2015 con el que se registró la devolución de los fondos al IESS por parte de dicha Cooperativa, quien los bloqueó ante el inusual comportamiento de quien dijo ser el afiliado con cédula de ciudadanía No. 1720158847.

- La Asistente Administrativo, Responsable, Grupo Provincial de Aportes, Fondos y Reservas, Agencia IESS Quevedo, validó y autorizó desde las direcciones IP No. 192.168.35.11, a ella asignada, e IP No. 192.168.35.84 asignado al área de Historia Laboral de la Agencia Quevedo, el registro en la página web del IESS de la cuentas de ahorros No. 2022121765 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. del afiliado con cédula de ciudadanía No. 0904581600, y No. 734192 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., del afiliado con cédula de ciudadanía No. 0902254036, sin dejar evidencia de los documentos con los que verificó la identidad de los afiliados; validaciones que permitieron a los afiliados solicitar la devolución de sus fondos de cesantía a través del sistema informático por 29 092,28 USD, el 4 de junio de 2015, y por 199 844,86 USD, el 2 de julio de 2015, recursos provenientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los que en el primer caso fueron transferidos a la cuenta descrita el 16 de junio de 2015, sin poder determinar que éstos hayan sido entregados al afiliado; y, del segundo caso la Unidad de Fondos de Terceros, ante la consulta de empleadas de la cooperativa San Francisco de la ciudad de Ambato por sospechas de suplantación de identidad, ha solicitado a la Dirección Nacional de tecnología detener el pago con la anulación de la concesión.

### Hechos Subsecuentes

El 25 de febrero de 2016, el pensionista con cédula de ciudadanía 1703599934 con comunicación dirigida al Director General del IESS, ingresada como Documento IESS-DNGD- 2016-7492-E, expuso:

*"... Un ciudadano cuya identidad que hasta a presente se desconoce, el día 3 de febrero del 2015, a las 12H36, con cédula de ciudadanía y papeleta de votación falsificadas, ha procedido a aperturar una cuenta de ahorros vista, No.*

*CUARENTA Y OCHO años.*  


406059557005, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Progresista, en la ciudad de Guayaquil...-... este delincuente haciendo uso de la transferencia a través del sistema de pagos interbancarios, ha procedido a acreditar en dicha cuenta, mis fondos de reserva...- Este hecho delictivo ya ha sido puesto en conocimiento de la Fiscalía General del Estado...-... además el día 15 de junio del 2015 recibí la llamada de la señorita... Jefe de Operaciones de la Cooperativa quien me manifestó: "que revisando la cuenta ha descubierto que este delincuente en Febrero a cobrado sus Fondo de Cesantía por aproximadamente \$ 15.000 dólares y que es urgente que hagamos el trámite al IESS para poner en conocimiento y que detengan estos traspasos".- Al respecto solicito a usted se sirva disponer a quien corresponda se proceda a bloquear todo tipo de transacción o actividad que tenga que ver con mi persona...- En consecuencia señor Director General acudo con esta denuncia a fin de que disponga se investigue estos procedimientos ilícitos y me sean restituidos todos y cada uno de los valores que han sido dolosamente retirados (...)"

El 21 de marzo de 2016, el Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3, con memorando IESS-UPACP-2016-2512-M, dirigido a la Jefe de la Unidad Provincial de Afiliación y cobertura Pichincha, señaló:

"... La validación de la cuenta bancaria del ingeniero... **con cédula de ciudadanía 1703599934**, se origina por el pedido del señor... antiguo servidor de la agencia Nro. 3 – Quito (Norte) quien se encontraba con cambio administrativo en el Proceso de Inventarios de la Subdirección de Servicios Corporativos por disposiciones superiores. Este y otros pedidos anteriores sobre validaciones de cuentas bancarias, claves patronales señalando el número del RUC, clave doméstica remitiendo el número de la cédula, etc. lo hacía vía mensajes de texto por su celular y posteriormente me enviaba por correo institucional o me entregaba personalmente los documentos de respaldo, cuando contaba con ellos procedía a atender dichos pedidos, de lo cual para prueba adjunto un CD con las peticiones descritas. (fotocopia correo institucional). El 5 de febrero de 2015, a las 11:05 el señor... me pone un texto que dice: Flaco este es el número de cédulas 170359994...". El 4 de marzo de 2015 a las 12:43, en mensaje de texto el señor... me dice: "Flaquito por fa Ayúdame te juro que son gente que conozco amigos y joven con esto de las cuentas para aprobar yo soy incapaz de hacerte daño y además tienes mis mensajes y los correos de respaldo que son enviados desde mi correo y de aquí del IESS mismo". En algunos mensajes se puede comprobar la insistencia del señor... para las aprobaciones de algunas cédulas, solicitando le indique si mi correo está bien. Sobre el caso del señor... el 18 de junio de 2015 a las 17:57, el señor... señala: "Recién me envían los documentos si deseas ven para dártelos o mañana a eso de las once paso a dejarte ya tengo todos". Ese día ante la falta de documentos del señor... mantuvimos el siguiente dialogo vía mensajes de texto: I.V.: 17:58 "Si te faltan más por fa me haces saber para pedirlos." M.Y.: 18:01 le contestó: "Ese es el que falta...No hay más..." "Tienes en tu casa? I.C.: 18:02 "Si en la casa el sujeto mismo me envía" M.Y.: 18:03 "Ya voy" I.C.: 20:00 "Flaco el certificado del banco el original te he dado a ti en tus manos dice el sujeto que el no ha guardado copia ya me jodiste si eso no asoma" M.Y.: 20:01 "No lo tengo" 20:02 "Nunca me entregaste un certificado personalmente" I.C.: 20:16 "Se hizo" 20:17 "En todo caso van a decirle a la secretaria de la empresa si ella tiene en sus archivos." 20:17 "Amiguito haz

CUARENTA Y NUEVE

*memoria dos veces fui a la agencia a dejarte los papeles la copia de cedula tengo porque me enviaron para desbloquear los fondos pero eso no". Es por eso que adjunto la copia de la cédula de identidad 1703599934 del supuesto señor..., documento en el cual consta también la respectiva papeleta de votación del citado ciudadano. Lo anotado y descrito en líneas anteriores, es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, debiendo señalar además que el inconveniente en el cual me encuentro comprometido, es decir la validación de la cuenta del señor... es por confiado y por hacerle un supuesto favor a un ex compañero de labores de la Agencia el señor... (...)"*

El Asistente Administrativo, servidor de la Agencia 3, con memorando IESS-UPACP-2016-2512-M de 21 de marzo de 2016, entregó a la Jefe de la Unidad Provincial de Afiliación y cobertura Pichincha, copia de la cédula de ciudadanía del pensionista con cédula de ciudadanía No. 1703599934 la que contiene datos que no concuerdan con los del pensionista.

El pensionista de cédula de ciudadanía 1701646430, el 15 de abril de 2016 a las 16:05:22 horas, presentó al Director Nacional de Gestión Financiera del IESS, su reclamo por fraude electrónico.

#### **Recomendación**

Al Director General del IESS

4. Dispondrá y vigilara, que la Directora Nacional de Afiliación y Cobertura, en coordinación con la Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios, agilicen el trámite para la restitución de valores por parte de la Compañía Aseguradora.

*M<sup>a</sup> Cristina Orbe Cajiao*  
Econ. María Cristina Orbe Cajiao

**AUDITOR INTERNO IESS**

*CINCUENTA*  
