



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO SEDE- LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN, MANUAL DE PROCESOS Y
ESTABLECIMIENTO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DEL
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN
PATRONAL DEL IESS COTOPAXI”**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO - AUDITOR**

AUTORAS:

 JESSICA MAGALY MISE ANDAGUA

 MARGARITA FERNANDA VILLAMARIN TAPIA

DIRECTORA:

DRA. CARLA ACOSTA

CODIRECTORA:

ING. PIEDAD BERRAZUETA

Latacunga, Julio 2010

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las Srtas. Jessica Magaly Mise Andagua y Margarita Fernanda Villamarin Tapia, bajo nuestra supervisión.

DRA. CARLA ACOSTA
DIRECTOR DE PROYECTO

ING. PIEDAD BERRAZUETA
CODIRECTOR DE PROYECTO

DR. GONZALO FIALLOS
DIRECTOR DE CARRERA

DR. RODRIGO VACA
SECRETARIO ACADÉMICO

CERTIFICADO

Latacunga, Julio del 2010

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

SEDE- LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA

En nuestra calidad de Director y Codirector, certificamos que las señoritas: Jessica Magaly Mise Andagua y Margarita Fernanda Villamarin Tapia, han desarrollado a cabalidad el Proyecto de Grado titulado: "AUDITORÍA DE GESTIÓN, MANUAL DE PROCESOS Y ESTABLECIMIENTO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN PATRONAL DEL IESS COTOPAXI", observándolas disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas que regulan esta actividad académica, por lo que autorizamos para que las mencionadas señoritas reproduzcan el documento definitivo, lo presenten a las autoridades de la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría en el departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio y procedan a la exposición de su contenido .

DRA. CARLA ACOSTA
DIRECTORA

ING. PIEDAD BERRAZUETA
CODIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD EXPRESADA

Quienes suscriben Jessica Magaly Mise Andagua portadora de la C.I. 0503160350 y Margarita Fernanda Villamarin Tapia portadora de la C.I. 0503152605, libre y voluntariamente declaramos que el presente tema de Investigación: "AUDITORÍA DE GESTIÓN, MANUAL DE PROCESOS Y ESTABLECIMIENTO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN PATRONAL DEL IESS COTOPAXI", su contenido, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son originales, auténticas y personales.

En tal virtud, declaramos la autenticidad de este contenido y para los efectos legales y académicos que se desprenden del presente Proyecto de Grado, es y será de nuestra propiedad exclusiva, responsabilidad legal y académica.

Para respetar el derecho intelectual de los autores, de la información secundaria utilizada a manera de Bibliografía, la misma se muestra en el documento como pie de página.

La información contenida en el documento es principalmente el soporte intelectual del conocimiento adquirido en el transcurso de nuestra carrera universitaria.

Jessica Mise
C.I. 0503160350

Margarita Villamarin
C.I. 0503152605

Latacunga, Julio del 2010

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
SEDE- LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA

Nosotras, Jessica Magaly Mise Andagua y Margarita Fernanda Villamarin Tapia, autorizamos a la Escuela Politécnica del Ejército, la publicación en la biblioteca Virtual y/o revistas de la Institución nuestro trabajo de investigación, titulado:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN, MANUAL DE PROCESOS Y ESTABLECIMIENTO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN PATRONAL DEL IESS COTOPAXI”

Cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Jessica Mise
C.I. 0503160350

Margarita Villamarin
C.I. 0503160350

AGRADECIMIENTO

Quisiéramos tener un lenguaje florido para con él expresar nuestro agradecimiento a quienes conforman la Escuela Politécnica del Ejército, en especial a nuestros maestros, basuarte imperdurable del estudio, quienes supieron brindarnos con paciencia el conocimiento que ilumina el camino del saber.

Nuestra gratitud a la Dra. Carla Acosta (Directora de tesis) y Ing. Piedad Berrazueta (Coodirectora de tesis) quienes han impulsado la realización del presente Proyecto, y finalmente a todos quienes nos han entregado su apoyo sincero e incondicional.

Jessy y Maggy

DEDICATORIA

El presente trabajo, fruto de nuestro esfuerzo y consagración, lo dedicamos con cariño y respeto a nuestros padres, quienes con su voz de aliento nos dieron ese valor moral para seguir adelante hasta ver cristalizados nuestros más caros sueños.

Dedicamos además a nuestros hermanos y amigos, quiénes con sinceridad a flor de labios nos decían con voluntad firme: "¡Suacha, para que mañana seas lo que quieres ser!", los mejores frutos de nuestra labor.

Finalmente dedicamos a todos y cada uno de nuestros abnegados maestros y a la institución misma a la que debemos, nuestros más sanos sentimientos, pues han visto en estas modestas personas un ente útil para la sociedad.

Jessy y Maggy

I. CAPÍTULO	- 1 -
1.1. GENERALIDADES.....	- 1 -
1.1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	- 1 -
1.2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	- 2 -
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	- 2 -
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	- 2 -
1.3. ANTECEDENTES.....	- 3 -
1.3.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	- 3 -
1.3.2. BASE LEGAL.....	- 5 -
1.3.3. UBICACIÓN.....	- 6 -
1.3.4. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.....	- 6 -
1.3.5. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI.....	- 10 -
1.3.6. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN CONTROL Y RECAUDACIÓN PATRONAL.....	- 12 -
1.3.7. SERVICIOS DEL IESS.....	- 13 -
1.3.7.1. PRÉSTAMOS.....	- 13 -
1.3.7.2. FONDOS DE RESERVA.....	- 14 -
1.3.7.3. CESANTÍA.....	- 15 -
1.3.8. PRESTACIONES DEL IESS.....	- 15 -
1.3.8.1. SEGURO DE SALUD.....	- 15 -
1.3.8.2. SEGURO DE PENSIONES.....	- 16 -
1.3.8.3. SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO.....	- 18 -
1.3.8.4. SEGURO SOCIAL CAMPESINO.....	- 19 -
1.4. PLAN ESTRATÉGICO.....	- 21 -
1.4.1. MISIÓN.....	- 21 -
1.4.2. VISIÓN.....	- 21 -
1.4.3. ESTRATEGÍAS.....	- 21 -
1.5. RECURSOS DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL.....	- 22 -
1.5.1. RECURSOS HUMANOS.....	- 22 -
1.5.2. RECURSOS TECNOLÓGICO.....	- 22 -
 II. CAPÍTULO	 - 23 -
2.1. MARCO TEÓRICO.....	- 23 -
2.1.1. DEFINICIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	- 23 -
2.1.2. CONCEPTO, NATURALEZA Y FINALIDAD.....	- 23 -
2.1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	- 24 -
2.1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	- 25 -
2.1.5. IMPORTANCIA.....	- 26 -

2.1.6. EVIDENCIAS DE AUDITORÍA	- 26 -
2.1.7. TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	- 26 -
2.1.8. FASES DE LA AUDITORÍA.....	- 27 -
2.1.9. DIFERENCIAS ENTRE AUDITORÍA DE GESTIÓN Y DE OPERACIÓN ...	- 29 -
2.2. DIAGRAMA DE FLUJO	- 31 -
2.3. DEFINICIONES DE CONTROL INTERNO	- 31 -
2.3.1. MÉTODOS DE EVALUACIÓN	- 32 -
2.4. DEFINICIONES DE INDICADORES DE GESTIÓN.....	- 33 -
2.4.1. EFICIENCIA	- 33 -
2.4.2. EFICACIA	- 33 -
2.4.3. ECONOMÍA	- 33 -
2.4.4. ÉTICA.....	- 33 -
2.4.5. ECOLOGÍA	- 33 -
2.5. CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	- 34 -
2.5.1. PERSPECTIVA FINANCIERA	- 34 -
2.5.2. PERSPECTIVA DEL CLIENTE	- 34 -
2.5.3. PERSPECTIVA DE PROCESOS	- 34 -
2.5.4. PERSPECTIVA DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y EL APRENDIZAJE	- 34 -
2.5.5. CARACTERÍSTICAS DEL CUADRO DE MANDO.....	- 35 -
2.5.6. TIPOS DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL	- 35 -
2.5.7. PRINCIPALES VENTAJAS DE APLICAR UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	- 35 -
2.6. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS: MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS, LOS OBJETIVOS, INDICADORES Y MAPAS ESTRATÉGICOS	- 36 -
2.7. DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCESO	- 37 -
2.7.1. QUE ES UN MANUAL DE PROCESOS.....	- 37 -
2.7.2. CÓMO IDENTIFICAR UN PROCESO	- 37 -
2.7.3. CÓMO SE REPRESENTAN LOS PROCESOS	- 37 -
2.7.4. QUÉ SON LOS PROCEDIMIENTOS.....	- 37 -
2.7.5. DIFERENCIA ENTRE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	- 38 -
2.8. DEFINICIONES DE PAPELES DE TRABAJO.....	- 38 -
2.8.1. ARCHIVO CORRIENTE.....	- 38 -
2.8.2. ARCHIVO PERMANENTE.....	- 38 -
 III. CAPÍTULO.....	 - 39 -
 3.1. PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN PATRONAL.....	 - 42 -
 IV. CAPÍTULO.....	 - 173 -

4.1. GENERALIDADES (MANUAL DE PROCESOS).....	- 173 -
4.1.1. INTRODUCCIÓN.....	- 173 -
4.1.2. OBJETIVO DEL MANUAL	- 174 -
4.1.3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL	- 175 -
4.1.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA	- 175 -
4.1.5. MISIÓN	- 176 -
4.1.6. VISIÓN.....	- 176 -
4.1.7. SIMBOLOGÍA UTILIZADA.....	- 176 -
4.1.8. METODOLOGÍA	- 177 -
4.2. PROCESOS DEL DEPARTAMENTO	- 180 -
4.2.1. PROCESO DE MORA PATRONAL	- 180 -
4.2.2. PROCESO DE ANULACIÓN DE GLOSAS.....	- 185 -
4.2.3. PROCESO CONVENIO DE PURGA DE MORA.....	- 190 -
4.2.4. PROCESO CONVENIO ADMINISTRATIVO	- 197 -
4.2.5. PROCESO DE DENUNCIAS	- 202 -
V. CAPÍTULO	- 210 -
5.1. PERSPECTIVAS DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	- 210 -
5.2. OPORTUNIDADES DEL DEPARTAMENTO.....	- 210 -
5.3. AMENAZAS DEL DEPARTAMENTO.....	- 211 -
5.4. FORTALEZAS DEL DEPARTAMENTO	- 211 -
5.5. DEBILIDADES DEL DEPARTAMENTO.....	- 212 -
5.6. MATRIZ FODA.....	- 212 -
5.7. CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	- 213 -
VI. CAPÍTULO	- 215 -
6.1. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA	- 215 -
6.2. RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA	- 216 -
6.3. CONCLUSIONES DEL MANUAL	- 217 -
6.4. RECOMENDACIONES DEL MANUAL	- 217 -
BIBLIOGRAFÍA.....	- 218 -
GLOSARIO.....	- 218 -

I. CAPÍTULO

1.1. GENERALIDADES

1.1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En los últimos meses el Concejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha emitido varias resoluciones para mejorar las prestaciones que se entregan a sus afiliados, dichas resoluciones tienen como objetivo incrementar el número de afiliados, reducir la mora patronal, mejorar la imagen institucional, optimizar procesos, implementar controles internos e informar a los afiliados los beneficios y prestaciones a los que tienen derecho.

Si la idea es mejorar la prestación de servicios a los afiliados, es fundamental que los procedimientos y procesos sean eficaces, eficientes, económicos, éticos y ecológicos. Cabe indicar que es indispensable mejorar las cinco e mencionadas en una auditoría de gestión. Hasta hoy se ha tratado de realizar un proceso de mejoramiento continuo hasta llegar al ciclo de calidad de Deming.

Este trabajo se justifica por cuanto el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, no aplica procedimientos adecuados, que permitan cumplir con oportunidad la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios y prestaciones, obligando que se realice un análisis para establecer si el número de empleados es suficiente y si los procesos se cumplen con diligencia en la prestación de servicios. Este análisis técnicamente se realiza en base a auditorías de gestión en las que se determina si la organización funcional es la correcta y si los tiempos y movimientos que se emplean en realizar las actividades son adecuados.

Se establece además si el personal que conforma cada departamento cumple con cada una de sus actividades asignadas y si es suficiente ante

las expectativas de los usuarios, para lo cual es indispensable la elaboración de un manual de procesos.

Para evaluar y controlar que la entidad y sus empleados alcancen los resultados definidos en el plan estratégico a través de la aplicación de Planes Operativos Anuales y Planes Plurianuales que exigen a los directivos y coordinadores de grupos de trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cumpla metas, es primordial de una herramienta que dé a conocer cuál es su situación actual descubriendo sus fortalezas y debilidades, permitiendo aprovechar los recursos públicos de una manera económica, entregando un servicio de calidad a toda persona afiliada, todo esto será posible mediante la elaboración de un cuadro de mando integral.

1.2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar una auditoría de gestión para mejorar funciones y procedimientos a través de la elaboración de manuales de procesos y establecimiento del cuadro de mando integral en la perspectiva del cliente y proceso, que conlleven a la entrega oportuna de los servicios a los usuarios satisfaciendo sus expectativas, y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar si la organización estructural es la correcta.
- ✓ Determinar si las funciones se encuentran debidamente organizadas y delimitadas.
- ✓ Establecer si es suficiente el personal que conforman el departamento.
- ✓ Fijar los procedimientos adecuados a cada funcionario del departamento.
- ✓ Elaborar un manual que ayude al cumplimiento de objetivos estratégicos.

- ✓ Realizar una planificación administrativa que oriente el manejo de los recursos generados, mediante el diseño de un Cuadro de Mando Integral basado en la perspectiva del cliente y procesos.

1.3. ANTECEDENTES

1.3.1. RESEÑA HISTÓRICA

Es necesario conocer que el IESS tiene 79 años de vida cuya creación fue el 8 de Marzo de 1928; para lo cual existe como antecedente la lucha de los trabajadores que históricamente han librado grandes batallas para obtener conquistas en su favor debemos resaltar la huelga general del 15 de Noviembre de 1922 en donde para regresar a la tranquilidad según el presidente de la república de ese entonces, costo la masacre alrededor de dos mil muertos de entre los trabajadores que reclamaban sus derechos; luego de esta lucha se consigue las jornadas de ocho horas de trabajo y los días de descanso obligatorios, mejoras salariales y protección del estado a los riesgos de enfermedad, muerte e invalidez; de tal forma que pudo arrancarse a la clase agro-industrial, exportadora y financiera la protección de los trabajadores contra los riesgos causados por la sobre explotación asalariada; pues a partir de 1923 se comienza a descontar el dos por ciento del mísero salario de los obreros y que luego de descontarle meses tras meses, años tras años y como consecuencia de la revolución juliana y la constante acción de los trabajadores y maestros se logra la expedición de la Ley de jubilación, montepío civil, ahorro y cooperativa, mediante el registro oficial 591 del 8 de Marzo de 1928 donde se señala que solamente los trabajadores tienen la obligación de aportar para su protección, será recién en 1937 que se decreta la fundación legal de la caja de seguro social a beneficiar a los trabajadores de las empresas privadas previo decreto supremo del 5 de de Diciembre de 1935 que expide la Ley del Seguro Social Obligatorio y crea el Instituto de Previsión, a través del cual se impone en forma obligatoria el aporte patronal.

EN EL AÑO 1928: LA CAJA DE PENSIONES

El 8 de Marzo de 1928, el Dr. Isidro Ayora cueva crea la caja de pensiones con el objetivo de conceder a los empleados públicos, civiles y militares los beneficios de jubilación; montepío civil y fondo mortuario, en 1928 estos beneficios de extendieron a los empleados bancarios.

EN EL AÑO 1935: EL INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN.

En Octubre de 1935 se crea el Instituto Nacional de Previsión cuya finalidad fue la de establecer la práctica del Seguro Social Obligatorio, fomentar el seguro voluntario y ejercer el patronato del indio y del montubio. En esa misma fecha inicio su labor el servicio médico del seguro social como una sección del instituto.

DESDE 1942 HASTA 1963

El 14 de Julio de 1942, se expidió la Ley del Seguro Social Obligatorio, en Diciembre de 1949 se doto de autonomía al Departamento Médico.

EN EL AÑO 1963: FUSIÓN DE LAS CAJAS: CAJA NACIONAL DEL SEGURO SOCIAL.

En Septiembre de 1963 se fusiono la Caja de Pensiones con la Caja del Seguro para formar la Caja del Seguro Social.

En 1964 se establecieron el seguro de riesgos de trabajo, es seguro artesanal, el seguro de profesionales, el seguro de trabajadores domésticos.

En Agosto de 1968, se inicio un plan piloto del seguro campesino.

El 29 de Junio se suprime el Instituto Nacional de Previsión.

DESDE EL AÑO DE 1970: INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.

Mediante Decreto Supremo N° 40 del 2 de Julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial N° 15 del 10 de Julio de 1970 se transformó la caja nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El 25 de Julio de 1970 se transformó la Caja Nacional de Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El 20 de Noviembre de 1981, se dictó la ley de extensión del seguro social campesino. En 1986 se estableció el seguro obligatorio del trabajador agrícola, el seguro voluntario y el fondo de seguridad social marginal a favor de la población con ingresos inferiores al salario mínimo vital.

El Congreso Nacional en 1987, integro el consejo superior.

En 1991, se propuso la separación de los seguros de salud y de pensiones y el manejo privados de estos fondos.

La Asamblea Nacional, reunida en 1998 para reformar la Constitución Política de la República, consagró la permanencia del IESS como única institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.

1.3.2. BASE LEGAL

En el artículo 58 de la Constitución Política de la República atribuye al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la responsabilidad de la prestación del seguro general obligatorio.

Que en cumplimiento a la Disposición Transitoria Segunda de la Constitución Política de la República, la Comisión Interventora del IESS, el 17 de Octubre del 2000, mediante resolución No. CI – 100, publicada en el registro oficial No. 194, del 30 de Octubre del 2000, reforma el Título Segundo del Estatuto Codificado del IESS, referente a la estructura orgánica. Que el 27 de *Noviembre del 2001, el Congreso Nacional expide la nueva “Ley de Seguridad Social” No. 2001-55, publicada mediante el registro Oficial No. 465, del 30 de Noviembre del 2001; que los órganos y niveles responsables de la administración de las prestaciones del Seguro Social no pueden ser de otros que los señalados en la Ley de Seguridad Social”.*

El inciso primero del art. 25 de la Ley de Seguridad Social, dispone que el Consejo Directivo del IESS expida el reglamento Orgánico Funcional del IESS; y en uso de las atribuciones que le confiere el art. 27, de la Ley de Seguridad Social; resuelve expedir el reglamento orgánico funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, considerando la Resolución C.D. 021 referente al, Reglamento Orgánico funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1.3.3. UBICACIÓN

Para establecer la división geográfica y circunscripción territorial del IESS, se consideran los principios de desconcentración, geografía y descentralización operativa. Para efecto se determinan cuatro niveles, según su complejidad.

NIVEL 1.- Napo, Carchi, Bolivia, Orellana, Pastaza, Morona Santiago, Zamora Chinchipe y Galápagos.

NIVEL 2.- Los Ríos, Esmeraldas, **Cotopaxi**, Sucumbíos y Cañar.

NIVEL 3.- Tungurahua, Manabí, Imbabura, Loja, El Oro y Chimborazo.

NIVEL 4.- Pichicha, Guayas, Azuay.

1.3.4. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política, 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.

Los sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia
- b. El trabajador autónomo
- c. El profesional en libre ejercicio
- d. El administrador o patrono de un negocio
- e. El dueño de una empresa unipersonal
- f. El menor trabajador independiente
- g. Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales, son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora habitualmente en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

Riesgos cubiertos por el IESS son:

- a. Enfermedad
- b. Maternidad
- c. Riesgos del trabajo
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad
- e. Cesantía

Estructura legal del IESS

Consejo Directivo

Órgano máximo de gobierno y le corresponde dictar las políticas para la aplicación del Seguro General Obligatorio, así como las normas de organización y funcionamiento de los seguros generales y especiales administrados por el IESS y la fiscalización de los actos de la administración. Está conformado de manera tripartita por un representante del Ejecutivo, quien lo preside, un representante de los empleadores y un representante de los trabajadores.

La Dirección General

Es el órgano responsable de la organización, dirección y supervisión de todos los asuntos relativos a la ejecución de los programas de protección provisional de la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, con sujeción a lo que determina la Ley de Seguridad Social. La autoridad responsable es el Director General.

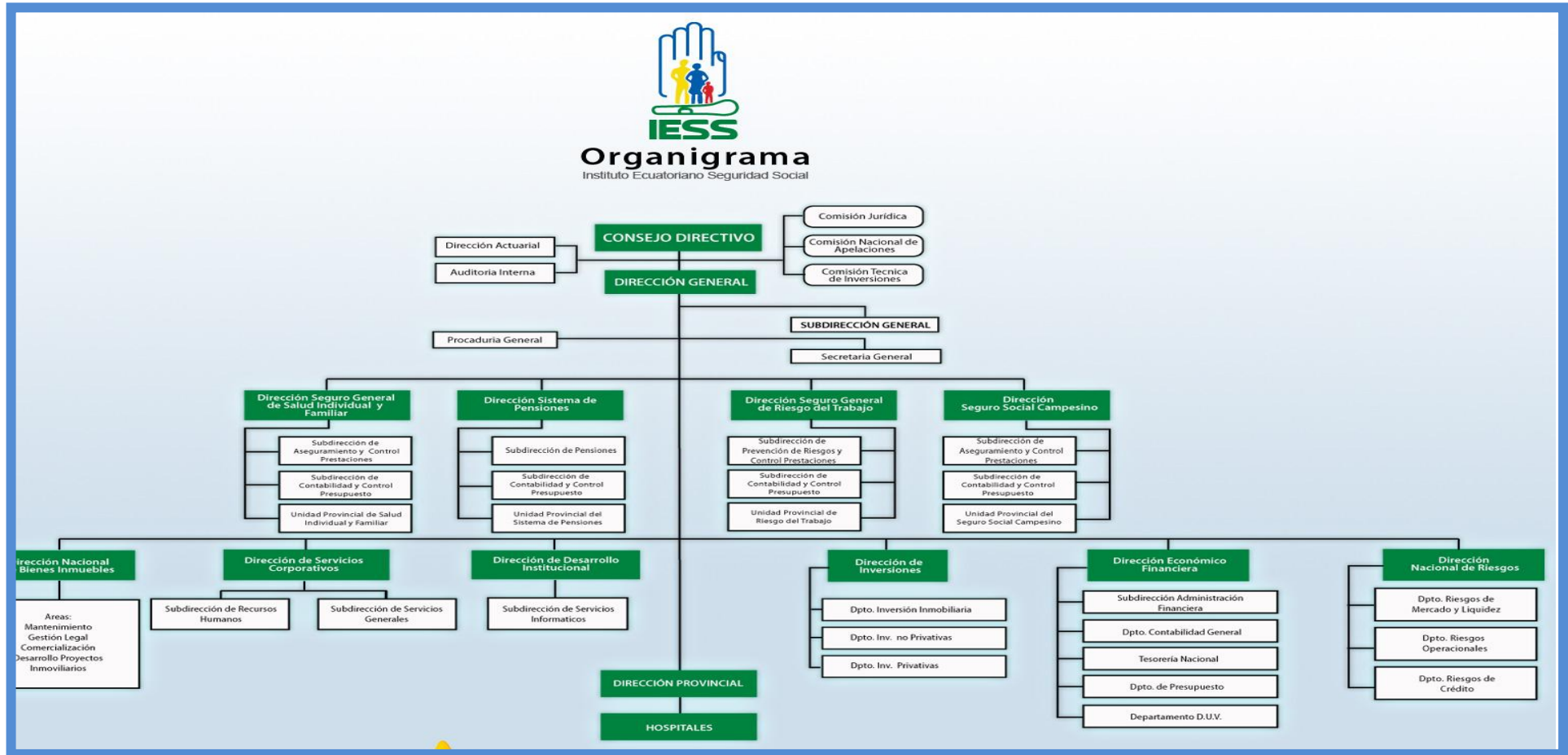
La Dirección Provincial

Es responsable de la aplicación de las estrategias de aseguramiento obligatorio, la recaudación oportuna de las aportaciones de los empleadores y asegurados y la calificación del derecho a prestaciones de los afiliados, comprendidos en la circunscripción geográfica de su competencia. Es el órgano responsable del manejo de las cuentas patronales e individuales de los asegurados, del ejercicio de la jurisdicción coactiva, y de la consolidación de la información presupuestaria y contable de todas las dependencias administrativas subordinadas a su autoridad.

Direcciones especializadas

Dentro del nivel de dirección especializada se encuentran las direcciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar, el Sistema de Pensiones, el Seguro General de Riesgos del Trabajo, el Seguro Social Campesino y las direcciones provinciales, encargadas del aseguramiento de las contingencias y la calificación del derecho a las prestaciones que otorga el Seguro General Obligatorio.

GRÁFICA Nº 1: ORGANIGRAMA GENERAL



FUENTE: iess.gov.ec

1.3.5. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI

La dirección provincial tendrá por misión principal la aplicación de las estrategias de aseguramiento obligatorio, la recaudación oportuna de las aportaciones de los empleadores y asegurados y la calificación del derecho a prestaciones de los afiliados comprometidos en la circunscripción geográfica de su competencia. Será el órgano responsable del manejo de las cuentas patronales e individuales de los asegurados, del ejercicio de la jurisdicción coactiva, y de la consolidación de la información presupuestaria y contable de todas las dependencias administrativas subordinadas a su autoridad.

Los procesos que administran las Direcciones Provinciales son:

SERVICIOS AL ASEGURADO (integrados por subprocesos)	a. Afiliación y Control Patronal b. Fondos de terceros
SERVICIOS INTERNOS (integrados por subprocesos)	a. Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería b. Servicios Generales

ESTRUCTURA DE LA DIRECCIONES PROVINCIALES (DEPENDENCIAS)

NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 1 Y 2
<i>Subdirección de servicios al asegurado con departamentos:</i>	<i>Subdirección de servicios al asegurado con departamentos:</i>	<i>Con grupos de trabajo:</i>
✓ Afiliación y Control Patronal	✓ Afiliación y Control	✓ Afiliación y Control Patronal
		✓ Fondos de

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fondos de Terceros 	<ul style="list-style-type: none"> Patronal ✓ Fondos de Terceros 	<ul style="list-style-type: none"> Terceros ✓ Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería ✓ Servicios Generales
<p><i>Subdirección de servicios internos con grupos de trabajo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería ✓ Servicios Generales 	<p><i>Subdirección de servicios internos con departamentos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería ✓ Servicios Generales 	

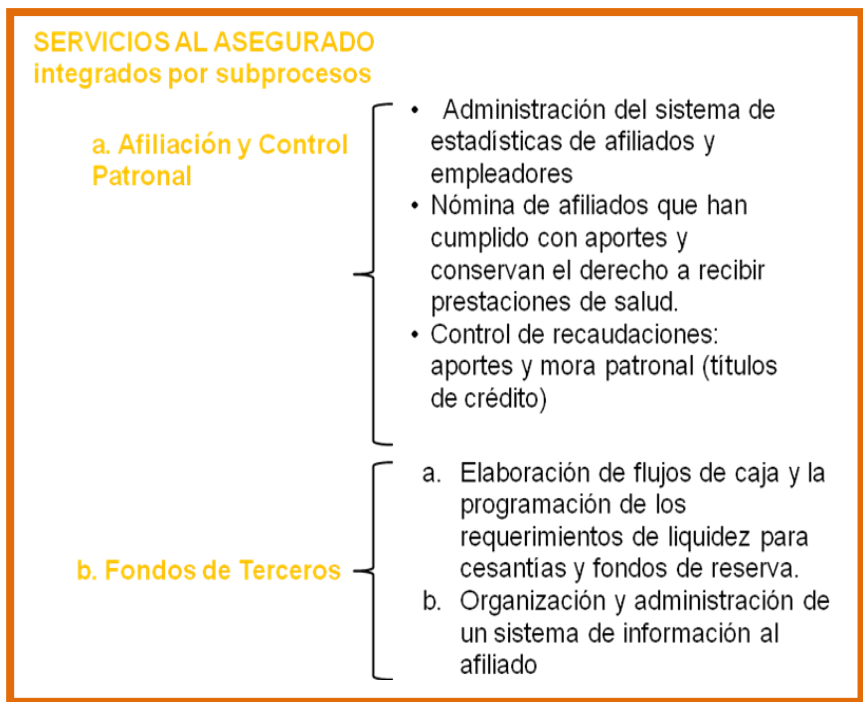
1.3.6. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN CONTROL Y RECAUDACIÓN PATRONAL

El proceso de Control de Afiliación y Recaudación se aplicará a nivel nacional e incluirá el registro patronal, afiliación de los trabajadores, establecimiento de obligaciones, recaudación de la mora patronal y cobertura del seguro social a nuevos afiliados al Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional, así como la capacitación de patronos y afiliados en temas de obligaciones patronales y prestaciones.

Tendrán a su cargo la titularidad de la jurisdicción coactiva para el cobro de aportes y contribuciones, fondos de reserva, intereses, multas, descuentos por préstamos, responsabilidades patronales, créditos y más obligaciones.

A las unidades provinciales de Afiliación y Control Patronal les corresponderá la ejecución de los sistemas de su competencia, *el asesoramiento a empleadores y afiliados*, respecto a los aplicativos informáticos y procesos administrativos, el conocimiento y trámite de las solicitudes de convenios de purga de mora patronal, la emisión de títulos de crédito por las obligaciones patronales en mora o por cualquier concepto que se adeude al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, así como la actualización y verificación de los registros de Historia Laboral.

El proceso de afiliación y control patronal estará a cargo de los responsables designados para el efecto, cuya función operativa *será la de garantizar el cumplimiento de la afiliación patronal e individual en observancia a la ley y disposiciones reglamentarias, así también de cumplir las políticas emitidas por la institución, respecto a la evasión y subdeclaración de aportes que por ley corresponda*. El personal designado para el control cumplirá operativamente los procesos inherentes a la mora patronal y tramitará las facilidades de pago. Para efectuar controles directos se conformara un equipo de trabajo con el personal que acredite, al menos, título de tercer nivel, registrado en el CONESUP. Este equipo de trabajo para cumplir las funciones de planificación, coordinación y control de actividades, así como, la difusión de obligaciones y derechos, conformara un equipo permanente de profesionales multidisciplinarios.



FUENTE: Resolución N° 021

1.3.7. SERVICIOS DEL IESS

▶ Servicios ▶ IESS en línea ▶ Transparencia ▶ Cor	
Prestamos »	Hipotecario
Fondos de Reserva	Quirografario
Cesantía	Prendario

1.3.7.1. PRÉSTAMOS

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS



- Adquirir una vivienda terminada.
- Construir su vivienda en terreno propio.
- Ampliar y/o remodelar su vivienda.
- Sustituir hipotecas del Instituciones del Sistema Financiero.

PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS



El IESS concede préstamos quirografarios a sus afiliados, jubilados y pensionistas de viudedad, hasta por un monto de 60 salarios básicos unificados del trabajador en general. El Monto Máximo que se otorga al afiliado se define en función de la capacidad de pago y de la suma de valores de Fondos de Reserva y de Cesantía que mantenga el beneficiario a la fecha de la solicitud del crédito.

Interés: Se aplica la tasa de interés activa referencial que publica el Banco Central del Ecuador, al inicio de cada semana.

PRÉSTAMOS PRENDARIOS



El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a través del Monte de Piedad, otorga préstamos con garantía prendaria, (joyas).

1.3.7.2. FONDOS DE RESERVA



El IESS es recaudador del Fondo de Reserva de los empleados, obreros, y servidores públicos, afiliados al Seguro General Obligatorio, que prestan servicios por más de un (1) año para un mismo empleador, de conformidad con lo previsto en el Código del Trabajo.

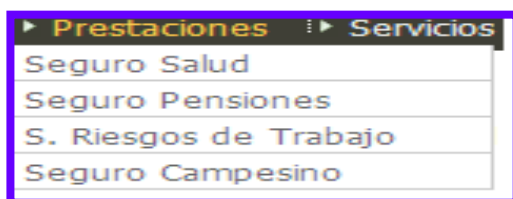
A partir del mes de agosto del 2009, el empleador pagará por concepto de fondo de reserva de manera mensualizada y directa a sus trabajadores, conjuntamente con el salario o remuneración, un valor equivalente al ocho coma treinta y tres por ciento (8,33%) de la remuneración de aportación.

1.3.7.3. CESANTÍA



Se financia con el 3% del salario de aportación (2% personal y 1% patronal). Consiste en la entrega de una cantidad de dinero que está en relación directa con los aportes y su rendimiento.

1.3.8. PRESTACIONES DEL IESS



1.3.8.1. SEGURO DE SALUD

EL Seguro General de Salud Individual y Familiar se financia con el 5.71% del aporte patronal. Protege a la población asegurada en casos de enfermedad, maternidad y subsidios.

ENFERMEDAD

Protege a través de acciones integrales de fomento y promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, recuperación y rehabilitación de la salud.

MATERNIDAD

Entrega atención médica especializada a la afiliada durante el embarazo, parto y puerperio.

CENTROS DE ATENCIÓN

Se brinda atención en las unidades propias del Instituto y en los dispensarios cercanos de las empresas, en donde el trabajador recibe la primera atención.

COMPENSACIÓN DE GASTOS MÉDICOS

Es el reembolso de los gastos ocasionados por atención médica recibida por un jubilado o afiliado con derecho, en unidades de salud ajenas al IESS, por una situación de emergencia grave. A esta compensación también tienen derecho: afiliados del Seguro General, voluntarios y jubilados; los beneficiarios de viudez y los hijos de afiliadas hasta el primer año de edad.

1.3.8.2. SEGURO DE PENSIONES

JUBILACIÓN ORDINARIA POR VEJEZ



Los afiliados al IESS tienen derecho a la jubilación por vejez cuando cumplen las siguientes condiciones; 60 años de edad y registran por lo menos 360 imposiciones mensuales que equivale a 30 años de aportes, 65 años de edad, 15 años de aportación, 70 años de edad 10 años de aportación.

ADICIONAL DEL MAGISTERIO

Es una renta adicional que se concede a jubilados por vejez o invalidez, en base al contrato entre el Ministerio de Educación y el IESS. Están aparados los afiliados que realizaron funciones de docentes (profesores) del Magisterio Fiscal y de Bienestar Social.

ARTES E INDUSTRIAS GRÁFICAS

Tienen derecho los afiliados que trabajaban en actividades, que por los riesgos que contienen, son calificadas por el IESS como insalubres. Por cada cinco años de aporte, del límite de edad para la jubilación se le rebaja un año de edad.

JUBILACIÓN POR INVALIDEZ



Se concede al afiliado que por enfermedad o alteración física o mental, se encuentre incapacitado para cumplir un trabajo acorde a su capacidad, fuerza y formación teórica y práctica, que le permita obtener una remuneración.

MONTEPÍO



Los afiliados activos que al momento de su fallecimiento tengan acreditados al menos sesenta (60) imposiciones mensuales, el afiliado cesante cuando fallece dentro del período de protección del Seguro de Muerte (dos meses) y el jubilado que recibe pensión de invalidez o vejez, causan derecho a la pensión de montepío.

AUXILIO PARA FUNERALES



Es un auxilio o reembolso en dinero que se entrega al fallecimiento del afiliado activo, pensionista de jubilación de montepío, en una cuantía equivalente al veinticinco por ciento (25%) del salario mínimo de aportación.

1.3.8.3. SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO



El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo y acciones de reparación de los daños que resulten de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

ACCIDENTE DE TRABAJO



Es todo suceso imprevisto y repentino que le ocasiona al trabajador lesiones corporales, perturbaciones funcionales, la muerte inmediata o posterior con ocasión o como consecuencia del accidente o enfermedad profesional u ocupacional.

ENFERMEDAD PROFESIONAL



Son afecciones agudas o crónicas causadas de manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que desempeña el asegurado y que le producen incapacidad.

PRESTACIONES Y SERVICIOS



Servicios de Prevención: estudios, análisis, evaluaciones y controles de los riesgos de trabajo, en los lugares donde desarrolla la actividad laboral.

SUBSIDIOS



Es una prestación monetaria que se concede en forma gradual al asegurado con derecho, que deja de percibir el sueldo debido a una contingencia relacionada con un accidente de trabajo o enfermedad profesional, que le provoca el cese forzoso en la actividad principal del mismo.

1.3.8.4. SEGURO SOCIAL CAMPESINO



El Seguro Social Campesino es un régimen especial del Seguro Universal Obligatorio, que protege a la población rural y a las personas dedicadas a la pesca artesanal.

SALUD



Atención primaria en los dispensarios rurales del Seguro Social Campesino. Tienen derecho el jefe de familia y sus miembros. Están protegidos por enfermedad y maternidad, así como también el jubilado por vejez e invalidez de este seguro.

JUBILACIÓN POR VEJEZ



La pensión de jubilación por vejez se otorga exclusivamente al jefe de familia, que registre un mínimo de ciento veinte (120) imposiciones mensuales y se encuentre entre los sesenta y cinco (65) y setenta (70) años de edad, pero en ningún caso menos de cinco (5) años de aportes.

JUBILACIÓN POR INVALIDEZ



Se otorga exclusivamente al jefe de familia asegurado invalidado en forma total y permanente, siempre que acredite un mínimo de sesenta (60) imposiciones mensuales de aportación.

AUXILIO DE FUNERALES



El auxilio para funerales se concede cuando fallece cualquier miembro, afiliado de la familia, en una cuantía equivalente al veinticinco por ciento (25%) del salario mínimo de aportación.

1.4. PLAN ESTRATÉGICO

1.4.1. MISIÓN

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

1.4.2. VISIÓN

Ser una Dirección Provincial moderna, técnica, con personal capacitado que tenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece; para satisfacción de sus afiliados, jubilados beneficiarios y usuarios en general.

1.4.3. ESTRATEGÍAS

- Utilizar los convenios interinstitucionales
- Mejorar las inversiones
- Apoyar el proceso de unificación salarial
- Acercar los servicios al usuario
- Implementar escalafones profesionales
- Sistema de incentivos en base a la productividad

- Desbloquear la ley de seguridad social
- Implementar proyectos de vivienda.

1.5. RECURSOS DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL.

1.5.1. RECURSOS HUMANOS

- Sr. Gonzalo Patricio Alarcón Estupiñan.(Inspector)
- Sr. Luis Edgar Miniguano Tipanquiza.
- Sr. Jenny Nataly Vaca Jimenez.

1.5.2. RECURSOS TECNOLÓGICO

- Sistema de Historia Laboral, sistema informático a base de la utilización de internet a nivel nacional.
- Sistema HOST, sistema informático para recaudación, transacciones y consultas internas del IESS matriz con relación a las direcciones provinciales.
- Sistema Micros, sistema informático para recaudación, transacciones y consultas, se crea la conexión con dependencias entre ellas el registro civil.

1.5.3. RECURSOS MATERIALES

- Equipo de computo
- Muebles y Enseres.
- Materiales y Suministros de oficina

II. CAPÍTULO

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. DEFINICIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Es una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de control que se deben producir en la empresa y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma. Se tiene en cuenta la descripción y análisis del control estratégico, el control de eficacia, cumplimiento de objetivos empresariales, el control operativo o control de ejecución y un análisis del control como factor clave de competitividad.

2.1.2. CONCEPTO, NATURALEZA Y FINALIDAD

CONCEPTO

“La auditoría de gestión, es el examen objetivo, sistemático y profesional, efectuando por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación , en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y la prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios obras o bienes ofrecidos, y el impacto socio – económico derivado de sus actividades”.¹

En conclusión podemos decir que la auditoría de gestión, es el examen que es realizado por profesionales que se enfocan en auditar las áreas de la empresa de acuerdo a las necesidades que solicite la alta gerencia y por ende debe estar relacionado sus objetivos, metas, programas, y lo primordial un buen rendimiento

en su gestión operativa y un buen manejo de los recursos y del tiempo de la empresa, aquí se mide la eficiencia, eficacia y economía.

NATURALEZA

“La auditoría de gestión es el proceso de obtención de información necesaria de dicha institución que se encuentra en procesos de examen, con la finalidad de evaluar las evidencias o pruebas, realizado por un profesional competente acerca de datos cuantificables de dicha organización, con el propósito de informar a los interesados, cabe recalcar que existe entre información cuantificable y los criterios establecidos”.²

También podemos decir que la naturaleza de la auditoría de gestión donde la empresa que se encuentra siendo actualmente auditada, tiene que ver su examen en recopilar información primaria y secundaria, suficiente para ser evaluada por el auditor lo utilizara como evidencia y respaldo de papeles de trabajo según sea necesario el caso, existen documentación que pueden ser cualitativas y cuantificables.

FINALIDAD

La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

2.1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la entidad y apuntar sus probables remedios.

¹⁻² **Manual de Auditoría de Gestión Publicado por la Contraloría General del Estado en Noviembre 2001.**

2.1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupo de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más áreas.

La aplicación de la auditoría de gestión puede ser tanto global o parcial según el Manual de Auditoría de Gestión publicado por la Contraloría General del Estado en Junio del 2003.

“**La Auditoría de Gestión Global** comprende el examen o análisis de la totalidad de la gestión de una entidad, esto es, de todos los procesos que en un periodo determinado hayan producido los resultados mensurables y evaluables”.

“**La Auditoría de Gestión Parcial** se refiere a los programas, proyectos, actividades que pueden estar ubicados en una organización en particular, proviene de varias organizaciones o de una agrupación sectorial, según la afinidad de sus propósitos y actividades”.

Cabe recalcar que la Auditoría de Gestión examina de forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la empresa, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- “Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y la participación individual de los integrantes de la organización”.
- “Verificación del cumplimiento de la normativa tanto general como específica y de procedimientos establecidos”
- “Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de recursos”.
- “Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa”.
- “Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos”.
- “Evaluación del ambiente y mecanismos del control interno sobre alcance de la auditoría”.³

Es decir el alcance de la auditoría de gestión, puede ser global que se entiende el análisis general de la gestión de la empresa; o puede ser parcial, la gestión de una parte de la gestión ejemplo el departamento de afiliación.

2.1.5. IMPORTANCIA

En este proceso se organiza todo el trabajo de Auditoría, las personas implicadas, las tareas a realizar por cada uno de los ejecutantes, los recursos necesarios, los objetivos, programas a aplicar entre otros, es el momento de planear para garantizar éxito en la ejecución de la misma.

2.1.6. EVIDENCIAS DE AUDITORÍA

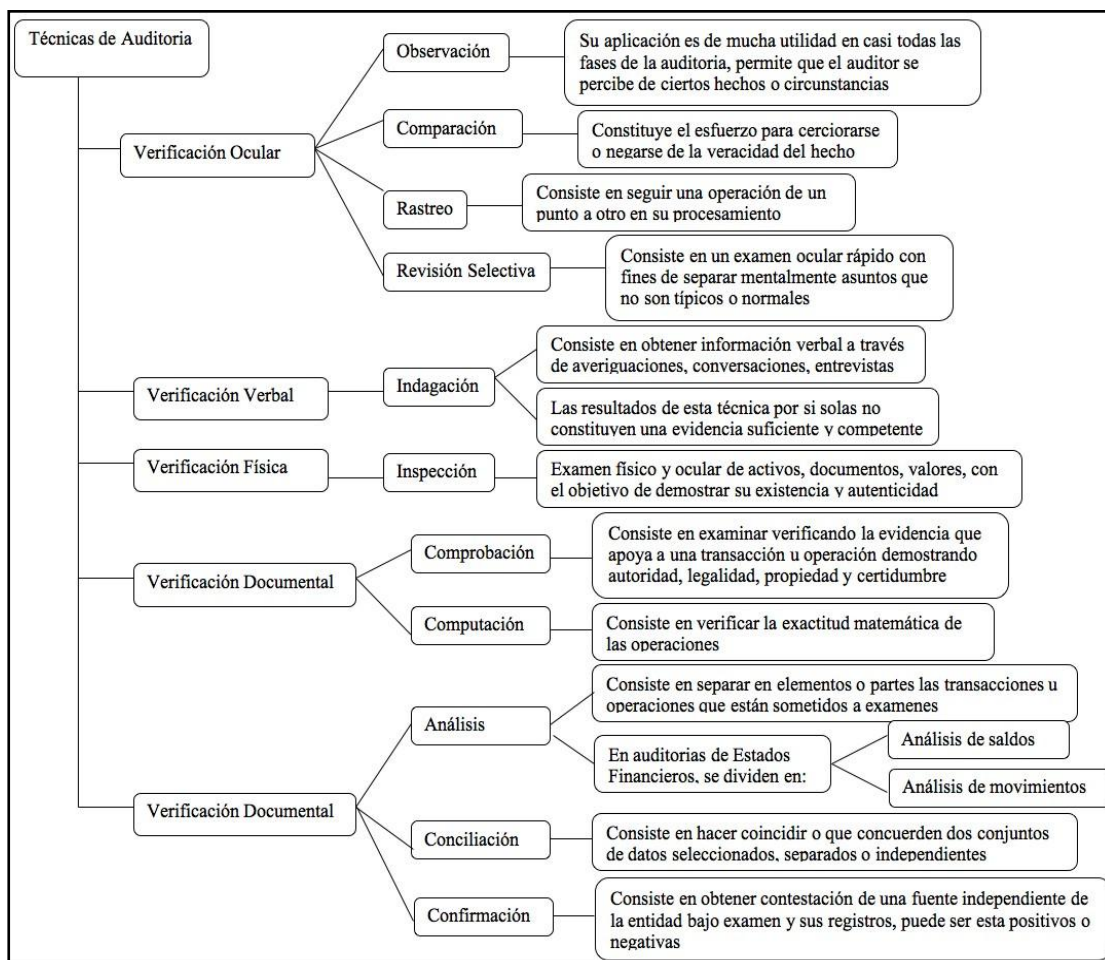
Es la recopilación de material que ayude en la generación de una opinión lo más correcta posible, es un paso clave en el proceso de la auditoría. El auditor debe conocer las diversas formas de evidencias y como puede ser recopilada y examinada para respaldar los hallazgos de la auditoría. Luego de recopilar la suficiente evidencia, el siguiente paso es evaluar la información recopilada a fin de desarrollar opiniones y recomendaciones finales.

La evidencia se obtiene por el auditor a través del resultado de las pruebas de auditoría aplicadas según las circunstancias que concurren en cada caso, y de acuerdo con el juicio profesional del auditor.

2.1.7. TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Son métodos básicos utilizados por el auditor para obtener la evidencia necesaria a fin de formarse un juicio profesional sobre lo examinado. Son herramientas del auditor y su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias. Como cualquier herramienta unas son empleadas con más frecuencia que otras.

³ **Manual de Auditoría de Gestión Publicado por la Contraloría General del Estado en Noviembre 2001.**



2.1.8. FASES DE LA AUDITORÍA

FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Visita de observación entidad.

Revisión archivos papeles de trabajo.

Determinar indicadores.

Detectar el FODA.

Evaluación estructura control interno.

Definición de objetivo y estrategia de auditoría.

FASE II PLANIFICACIÓN

Análisis información y documentación.

Evaluación de control interno por componentes.

Elaboración Plan y Programas.

FASE III EJECUCIÓN

Aplicación de programas.

Preparación de papeles de trabajo.

Hojas resumen hallazgos por componente.

Definición estructura del informe.

Papeles de Trabajo.

FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Redacción Borrador de Informe.

Conferencia final para lectura de informe.

Obtención criterios entidad.

Emisión informe final, síntesis y memorando de antecedentes.

FASE V SEGUIMIENTO

De hallazgos y recomendaciones al término de la auditoría.

Recomprobación después de uno o dos años.

Determinación de responsabilidades.

2.1.9. DIFERENCIAS ENTRE AUDITORÍA DE GESTIÓN Y DE OPERACIÓN ⁴

ELEMENTO	OPERACIONAL	DE GESTIÓN
OBJETIVO	Evaluar las actividades para establecer el grado de eficiencia, efectividad e economía de sus operaciones	Evaluar la eficacia objetivos y metas propuestas; determinar el grado de economía, eficiencia, ética y ecología, en el uso de recurso y producción de bienes; medir la calidad de servicios, bienes u obras; y establecer el impacto socioeconómico.
ALCANCE	Examina a una entidad o	Examina a una entidad o

	a parte de ella; a una actividad, programa o proyecto. Se centra únicamente en áreas críticas	a parte de ella, a una actividad, programa o proyecto. Se interesa de los componentes escogidos, en sus resultados positivos y negativos.
ENFOQUE	Auditoría orientada hacia la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.	Auditoría orientada hacia la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología, de las operaciones; de la gestión gerencial operativa y sus resultados.
INTERÉS SOBRE LA ADMINISTRACIÓN	En los elementos del proceso administrativo: planificación, organización, integración del personal, dirección y control.	Además del proceso administrativo, la planificación estratégica, el análisis FODA y la rendición de cuentas de la Gerencia
FASES	I Estudio Preliminar II Revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas III Revisión y evaluación del Control Interno. IV Examen profundo de áreas críticas. V Comunicación de Resultados.	I Conocimiento Preliminar II Planificación III Ejecución IV Comunicación de Resultados V Seguimiento
PARTICIPANTES	Audidores, aunque pueden participar otros especialistas de áreas técnicas, únicamente por el tiempo indispensable y en la cuarta fase "examen profundo de áreas críticas"	Equipo multidisciplinario, integrado por auditores y otros profesionales, participan desde la primera hasta la cuarta fase.
PARÁMETROS E INDICADORES DE GESTIÓN	No utiliza	Uso para medir eficiencia, economía, eficacia, ética e impacto;

		además evaluar la gestión operativa.
CONTROL INTERNO	Se cumple en la tercera fase revisión y evaluación de control internos	En la segunda fase "planificación" se evalúa la estructura de control interno; y en la tercera fase se realiza evaluación específica por cada componente.
INFORME	Se revelan únicamente los aspectos negativos (deficiencias) más importantes	Se revelan tanto aspectos positivos como negativos (deficiencias) más importantes.

2.2. DIAGRAMA DE FLUJO

Un diagrama de flujos es una representación gráfica que presenta las entradas y salidas de datos al programa.

Los diagramas de flujos se dividen en tres partes claramente diferenciadas:

Entradas: que debe aparecer en la parte superior de la representación grafica

Proceso: que debe aparecer en la parte central de la representación grafica

Salidas: que debe aparecer en la parte inferior.

2.3. DEFINICIONES DE CONTROL INTERNO

Abarca todo el conjunto de mecanismos y procedimientos establecidos por los organismos para asegurar la regularidad, la eficiencia y la eficacia de sus operaciones y actividades.

⁴ Manual de Auditoría de Gestión Publicado por la Contraloría General del Estado en Noviembre 2001.

OBJETIVOS:

- ✓ Proteger activos y salvaguardar los bienes del ente.
- ✓ Garantizar la razonabilidad y confiabilidad de la información contable y la integridad de los sistemas de información.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable.
- ✓ Promover la eficiencia operativa.
- ✓ Fomentar la adhesión a la política administrativa establecida.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de metas y objetivos programados.

HERRAMIENTAS:

- ✓ Organigramas.
- ✓ Manuales de funciones.
- ✓ Manuales o normas de procedimiento.

2.3.1. MÉTODOS DE EVALUACIÓN

La evaluación del control interno es la estimación del auditor, hecha sobre los datos que ya conoce a través del estudio, y con base en sus conocimientos profesionales, del grado de efectividad que ese control interno suministre.

MÉTODO DESCRIPTIVO

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos. La información se obtiene y se prepara según lo juzgue conveniente el Contador Público, por funciones, por departamentos, por algún proceso que sea adecuado a las circunstancias.

MÉTODO GRÁFICO

Señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para

el ejercicio de las operaciones. Este método permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control.

MÉTODO DE CUESTIONARIOS

Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

2.4. DEFINICIONES DE INDICADORES DE GESTIÓN

2.4.1. EFICIENCIA

El logro de las metas con la menor cantidad de recursos

2.4.2. EFICACIA

Es el logro de los objetivos institucionales.

2.4.3. ECONOMÍA

Es el manejo adecuado de los recursos.

2.4.4. ÉTICA

Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y la conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad.

2.4.5. ECOLOGÍA

Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.

2.5. CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Es una herramienta de administración de las instituciones que muestra continuamente cuándo una entidad y sus empleados alcanzan los resultados definidos por el plan estratégico. También es una herramienta que ayuda a la

institución a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia.

2.5.1. PERSPECTIVA FINANCIERA

Se refieren a la rentabilidad, los ingresos de explotación, los rendimientos sobre el capital empleado, el valor añadido económico, el retorno sobre la inversión, el crecimiento de las ventas o la generación de *cash flow*.

2.5.2. PERSPECTIVA DEL CLIENTE

Se refieren a la satisfacción del cliente, la fidelización de clientes, la adquisición de nuevos clientes, la rentabilidad del cliente o el valor añadido que aporta la organización al cliente.

2.5.3. PERSPECTIVA DE PROCESOS

La perspectiva de los procesos internos contiene los aspectos relacionados con la identificación de los procesos que lleva a cabo la organización o cada unidad de negocio que deben tenerse en cuenta

2.5.4 PERSPECTIVA DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y EL APRENDIZAJE

Esta perspectiva incluye la capacitación laboral y el desarrollo de una cultura organizacional fuertemente orientada al mejoramiento individual y corporativo.

2.5.5. CARACTERÍSTICAS DEL CUADRO DE MANDO

Básicamente, y de manera resumida, podemos destacar tres características fundamentales de los Cuadros de Mando:

1. La naturaleza de las informaciones recogidas en él, dando cierto privilegio a las secciones operativas, (ventas, etc.) para poder informar a las secciones de carácter financiero, siendo éstas últimas el producto resultante de las demás.
2. La rapidez de ascenso de la información entre los distintos niveles de responsabilidad.
3. La selección de los indicadores necesarios para la toma de decisiones, sobre todo en el menor número posible.

2.5.6. TIPOS DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL

A la hora de disponer una relación de Cuadros de Mando, muchos son los criterios que se pueden entremezclar, siendo los que a continuación se describen, algunos de los más indicativos, para clasificar tales herramientas de apoyo a la toma de decisiones.

- El horizonte temporal.
- Los niveles de responsabilidad y/o delegación.
- Las áreas o departamentos específicos.

2.5.7. PRINCIPALES VENTAJAS DE APLICAR UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL.

- Es un método con el cual se puede medir las actividades de una compañía en términos de su visión y estrategia.
- Proporciona a los administradores una mirada global de las prestaciones del negocio.
- Es una herramienta de administración de empresas que muestra continuamente cuándo una compañía y sus empleados alcanzan los resultados definidos por el plan estratégico.
- También es una herramienta que ayuda a la compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia.

2.6. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS: MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS, LOS OBJETIVOS, INDICADORES Y MAPAS ESTRATÉGICOS

MISIÓN

La misión es lo que pretende hacer la empresa y para quién lo va hacer. Es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa; es lo que se pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general.

VISIÓN

Es la máxima aspiración de una organización, el lugar ideal a dónde quiere llegar con su accionar en el largo plazo maximizado el uso de sus recursos.

MAPA ESTRATÉGICO

Consiste en representar gráficamente todos los temas y objetivos estratégicos y su interrelación, con lo que la visualización y comunicación de la estrategia se vuelven efectivas.

OBJETIVOS

Incluye el establecer ciertos elementos complementarios que permiten contar con una estructura adecuada para su seguimiento futuro.

INDICADOR

Describe la forma como se va a medir un objetivo a lo largo del tiempo.

PRINCIPIOS

Son el conjunto de creencias que deben ser parte de la cultura organizacional a fin que garanticen la realización de sus operaciones de una manera responsable con su entorno y, garanticen que los objetivos y estrategias se enmarquen dentro de la misión y visión planteadas.

2.7. DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCESO

2.7.1. QUE ES UN MANUAL DE PROCESOS

El Manual de Procesos es un instrumento administrativo que al registrar el conjunto de procesos que se desarrollan en la entidad, se encamina al desarrollo de las actividades que los departamentos y la organización brinda con el objeto de prestar un servicio a la colectividad.

2.7.2. CÓMO IDENTIFICAR UN PROCESO

Depende del punto de vista; la Dirección tiene una visión macro debe fijarse en las funciones más importantes del para la entidad: planificación, presupuesto, mientras los empleados, tienen una visión micro e identificarán procesos más sencillos que afecten su quehacer diario.

2.7.3. CÓMO SE REPRESENTAN LOS PROCESOS

La representación gráfica del proceso se convierte en un instrumento muy importante para guiar su ejecución en forma ordenada; busca mostrar en forma dinámica y lógica la secuencia del trabajo, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe, a través de los elementos como las actividades, los documentos y las unidades administrativas y cargos que intervienen en el.

2.7.4. QUÉ SON LOS PROCEDIMIENTOS

Un procedimiento es la manera específica de efectuar una actividad unas acciones o trabajos concretos que componen un proceso y la secuencia que debemos seguir en la ejecución.

2.7.5. DIFERENCIA ENTRE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Un **proceso** es una serie de actividades consecutivas que a partir de unos recursos (físicos, humanos, financieros, tecnológicos), buscan producir un resultado concreto en un tiempo determinado, para un cliente interno o externo. Mientras que un **procedimiento** es la forma como se desarrolla cada actividad de un proceso y responde a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo lo hace?
- ¿Para qué hace?
- ¿Dónde se hace?

2.8. DEFINICIONES DE PAPELES DE TRABAJO

Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoría.

2.8.1. ARCHIVO CORRIENTE

Está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.

2.8.2. ARCHIVO PERMANENTE

Está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc.

III. CAPÍTULO

3.1. PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN PATRONAL.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CAPÍTULO III

APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

ARCHIVO PERMANENTE



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP 1/1

PT	INDICE
AP1	CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA
AP2	PROCESO DE MORA Y RECAUDACIÓN PATRONAL EN EL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL
AP3	MERCADO QUE CUBRE
AP4	MARCO FILOSÓFICO
AP5	MAPA DEL PROCESO DEL DEPARTAMENTO

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP1 1/2

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI.

Los orígenes remotos del sistema del Seguro Social en el Ecuador se encuentran en las leyes dictadas en los 1905, 1915, 1918 y 1923 para amparar a los empleados públicos, educadores, telegrafistas y dependientes del poder judicial.

Mediante Decreto Supremo Nro. 40 del 2 de Julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial Nro. 15 del 10 de Julio del 1970 se transformo la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política, 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.

ESTRUCTURA LEGAL DEL IESS

Consejo Directivo

Órgano máximo de gobierno y le corresponde dictar las políticas para la aplicación del Seguro General Obligatorio, así como las normas de organización y funcionamiento de los seguros generales y especiales administrados por el IESS y la fiscalización de los actos de la administración. Está conformado de manera tripartita por un representante del Ejecutivo, quien lo preside, un representante de los empleadores y un representante de los trabajadores.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP1 2/2

La Dirección General

Es el órgano responsable de la organización, dirección y supervisión de todos los asuntos relativos a la ejecución de los programas de protección provisional de la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, con sujeción a lo que determina la Ley de Seguridad Social. La autoridad responsable es el Director General.

La Dirección Provincial

Es responsable de la aplicación de las estrategias de aseguramiento obligatorio, la recaudación oportuna de las aportaciones de los empleadores y asegurados y la calificación del derecho a prestaciones de los afiliados, comprendidos en la circunscripción geográfica de su competencia. Es el órgano responsable del manejo de las cuentas patronales e individuales de los asegurados, del ejercicio de la jurisdicción coactiva, y de la consolidación de la información presupuestaria y contable de todas las dependencias administrativas subordinadas a su autoridad.

Direcciones especializadas

Se encuentran las direcciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar, el Sistema de Pensiones, el Seguro General de Riesgos del Trabajo, el Seguro Social Campesino y las direcciones provinciales, encargadas del aseguramiento de las contingencias y la calificación del derecho a las prestaciones que otorga el Seguro General Obligatorio.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP2 1/2

PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL

Se aplicará a nivel nacional e incluirá el registro patronal, afiliación de los trabajadores, establecimiento de obligaciones, recaudación de la mora patronal y cobertura del seguro social a nuevos afiliados al Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional, así como la capacitación de patronos y afiliados en temas de obligaciones patronales y prestaciones.

Tendrán a su cargo la titularidad de la jurisdicción coactiva para el cobro de aportes y contribuciones, fondos de reserva, intereses, multas, descuentos por préstamos, responsabilidades patronales, créditos y más obligaciones.

A las unidades provinciales de Afiliación y Control Patronal les corresponderá la ejecución de los sistemas de su competencia, el asesoramiento a empleadores y afiliados, respecto a los aplicativos informáticos y procesos administrativos, el conocimiento y trámite de las solicitudes de convenios de purga de mora patronal, la emisión de títulos de crédito por las obligaciones patronales en mora o por cualquier concepto que se adeude al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, así como la actualización y verificación de los registros de Historia Laboral.

El proceso de afiliación y control patronal estará a cargo de los responsables designados para el efecto, cuya función operativa será la de garantizar el cumplimiento de la afiliación patronal e individual en observancia a la ley y disposiciones reglamentarias, así también de cumplir las políticas emitidas por la institución, respecto a la evasión y subdeclaración de aportes que por ley corresponda.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP2 2/2

El personal designado para el control cumplirá operativamente los procesos inherentes a la mora patronal y tramitará las facilidades de pago.

SERVICIOS AL ASEGURADO integrados por subprocesos

a. Afiliación y Control Patronal

- Administración del sistema de estadísticas de afiliados y empleadores
- Nómina de afiliados que han cumplido con aportes y conservan el derecho a recibir prestaciones de salud.
- Control de recaudaciones: aportes y mora patronal (títulos de crédito)

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

R221^{1/6}

RESOLUCION No. C.D.221

**APROBADA POR EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE
SEGURIDAD SOCIAL**

RESUELVE:

Expedir el siguiente **REGLAMENTO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO:**

TÍTULO I

DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN, DE LOS ÓRGANOS RESPONSABLES, DEL CONTROL DEL REGISTRO PATRONAL, DE LA AFILIACIÓN AL SEGURO GENERAL OBLIGATORIO Y DEL ESTABLECIMIENTO DE OBLIGACIONES

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación y de los órganos responsables.

Artículo 1.- Del ámbito de aplicación.- El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional y tiene por objeto regular los procesos de registro patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de afiliación de los trabajadores al Seguro General Obligatorio, con relación de dependencia o sin ella, obligados a afiliarse y aquellos no obligados que se acojan al régimen voluntario, de conformidad a la ley.

Además regula el control de pagos de aportes y de recaudación de obligaciones al IESS, a través de la gestión directa o de la acción coactiva, y de la implementación de políticas de cobertura a nuevos afiliados.

Artículo 2.- De la Dirección General.- El Director General ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial, y la titularidad para el ejercicio de la jurisdicción coactiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en todo el territorio nacional, para una adecuada recaudación de los aportes personales y patronales por afiliación, de recuperación de los recursos propios del Seguro General Obligatorio y de los fondos de reserva, por gestión directa o a través de los Directores Provinciales de conformidad con la ley y el presente Reglamento.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



CAPÍTULO IV

Del control de obligaciones y mora patronal

Artículo 23.- Del control de afiliación y cumplimiento de obligaciones patronales.-

El control de afiliación y cumplimiento de obligaciones patronales a las personas naturales, personas jurídicas u organizaciones corporativas de derecho público o privado que tengan la calidad de empleadores, será ejercido de conformidad con la ley por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Artículo 24.- De las responsabilidades.- El control de afiliación y recaudación estará a cargo del Director Provincial en el ámbito de su jurisdicción, que se realizará a través de las unidades de Servicios al Asegurado y de Afiliación y Control Patronal, con la participación del personal designado para el efecto, procesos que serán definidos y supervisados por la Subdirección General.

El proceso de afiliación y control patronal estará a cargo de los responsables designados para el efecto, cuya función operativa será la de garantizar el cumplimiento de la afiliación patronal e individual en observancia a la ley y disposiciones reglamentarias, así también de cumplir las políticas emitidas por la institución, respecto a la evasión y subdeclaración de aportes que por ley corresponda. El personal designado para el control cumplirá operativamente los procesos inherentes a la mora patronal y tramitará las facilidades de pago.

Artículo 29.- De la verificación de incumplimientos.- El personal asignado podrá realizar la verificación del cumplimiento de obligaciones; de existir obligaciones no pagadas referente a aportes patronales, fondos de reserva, descuentos por dividendos de préstamos de los trabajadores, y, en general de cualquier otra obligación evadida o subdeclarada al IESS, se ingresará la información al sistema informático y se elevará un informe al Director Provincial, quien notificará al empleador o sujeto de protección con una copia.

Artículo 27.- De la recepción de reclamos.- Las unidades responsables en las Direcciones Provinciales receptorán los reclamos por falta de afiliación o incumplimiento de obligaciones al IESS.

El encargado del análisis e investigación informará al Director Provincial sobre el reclamo que se hubiese presentado al IESS, en un término no mayor a ocho (8) días bajo su responsabilidad, adjuntando la documentación pertinente.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



El empleador o sujeto de protección, según corresponda, dentro del término de ocho (8) días desde la fecha de notificación podrá cancelar los valores adeudados o ejercer el derecho a la defensa, dirigiendo una petición al Director Provincial con los justificativos que fueren del caso, autoridad que deberá contestar al administrado dentro del mismo término bajo su responsabilidad.

Artículo 30.- Del ingreso de la información al Sistema Historia Laboral.- El funcionario de la unidad de Afiliación y Control Patronal ingresará la información del afiliado o sujeto de protección al Sistema Historia Laboral.

TÍTULO II
DE LA RECAUDACIÓN DE LAS OBLIGACIONES
CAPÍTULO I

De la recaudación y responsabilidad

Artículo 42.- De la recaudación administrativa.- Las Direcciones Provinciales a través de las unidades que corresponda, serán las encargadas de administrar, controlar y evaluar la información derivada de los procesos informáticos sobre el cumplimiento de obligaciones patronales y de control de la mora patronal, incluyéndose la cuenta corriente patronal, títulos de crédito y control de vencimiento de glosas.

Estos procesos obligatoriamente deberán ejecutarse en forma automática utilizando el Sistema Historia Laboral.

Artículo 43.- Del balance de la mora establecida.- Las Direcciones Provinciales a través de las unidades de Servicio al Asegurado, realizarán un balance mensual respecto de la mora existente, su recaudación y el saldo por cobrar. La información será recopilada y procesada hasta el día quince (15) del mes siguiente al que correspondiere el informe, para su análisis y toma de acciones correctivas.

El Director Provincial remitirá mensualmente a la Subdirección General la información consolidada, sobre la mora patronal en su jurisdicción.

Las obligaciones patronales originadas de planillas de aportes, fondos de reserva y dividendos de créditos de cuantías inferiores al veinticinco por ciento (25%) de la Remuneración Básica Unificada, se recaudarán directamente en el estado de planillas en mora, asignando la más alta prioridad de cobro. Los trabajadores cuyos patronos o sujetos de protección, según corresponda, registren esta mora serán sujetos de restricción en la entrega de prestaciones y servicios.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

R221^{4/6}

Artículo 44.- De la emisión de obligaciones patronales en mora.- La Dirección Provincial establecerá las obligaciones de aquellos empleadores o sujetos de protección, según corresponda, registrados en el Sistema Historia Laboral, cuando acusen mora por períodos superiores a noventa (90) días, procesos que estarán a cargo de las unidades de Afiliación y Control Patronal de cada jurisdicción provincial.

Artículo 45.- De la recaudación de las obligaciones patronales.- Las Direcciones Provinciales a través de las unidades administrativas correspondientes, tienen la responsabilidad de gestionar la recaudación de los valores establecidos en las glosas y otras obligaciones a favor del IESS.

Artículo 46.- Proceso de recaudación de la mora patronal.- La recaudación de obligaciones patronales que acusen mora superior a noventa (90) días en aportes, fondos de reserva, dividendos de préstamos y otras obligaciones con el IESS se sujetarán a los procedimientos administrativos adoptados en el Sistema Historia Laboral.

Si los valores cuantificados como mora patronal en estado de glosas no fueron cancelados oportunamente, se emitirán automáticamente los títulos de crédito correspondientes, cuya recaudación se efectuará por la vía coactiva.

En caso de que el IESS estableciere retenciones de aportes y dividendos de préstamos por noventa (90) días o más que no hubiesen sido entregados por el empleador o sujeto de protección al Instituto, el Director Provincial remitirá al Ministro Fiscal Distrital, a fin de que inicie las acciones legales correspondientes de conformidad con el artículo 78 de la Ley de Seguridad Social.

Artículo 47.- Del control de la recaudación.- Las unidades administrativas encargadas de la recaudación patronal, a través del sistema informático llevarán una cuenta corriente por cada empleador o sujeto de protección, por medio de un registro de control individual en la que constará un historial de todos los cargos establecidos al patrono.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



CAPÍTULO II

De los convenios de purga de mora patronal

Artículo 48.- De los convenios.- Los convenios de purga de mora patronal serán autorizados de acuerdo con las obligaciones y liquidaciones establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con sujeción a las disposiciones legales y del presente Reglamento.

Los empleadores o sujetos de protección, según corresponda, en los términos establecidos en los literales b, c, d, e, f y g del artículo 2 de la Ley de Seguridad Social, que se encuentren en mora de sus obligaciones con el IESS, podrán solicitar al Director Provincial la suscripción de un convenio de purga de mora patronal. De haberse iniciado acciones coactivas el convenio podrá celebrarse hasta antes del remate de los bienes embargados.

Para la aprobación de los convenios de purga de mora patronal, el Director Provincial podrá autorizarlos en cuantías que no sobrepasen los tres mil salarios mínimos unificados; de sobrepasar dicho monto se elevará a conocimiento y aprobación del Director General, autoridad que podrá autorizarlos hasta el monto de seis mil salarios mínimos unificados; sobre ese monto solo podrán ser autorizados por el Consejo Directivo del IESS.

Artículo 52.- Del trámite del convenio.- De haberse cumplido los requisitos se suscribirá el convenio de purga de mora y se remitirá a la unidad de Afiliación y Control Patronal para su ejecución, liquidación y contabilización, debiendo registrarse el mismo en la unidad provincial de contabilidad.

La custodia de las garantías y más documentos será de responsabilidad de cada Dirección Provincial.

Sin embargo, de no haberse cumplido con los requisitos dentro del plazo de treinta (30) días desde la aprobación de la solicitud, de hecho se continuará con el trámite legal de cobro de las obligaciones pendientes.

Artículo 53.- Celebración de un convenio adicional de purga de mora patronal.- Excepcionalmente podrá suscribirse un segundo convenio con el mismo empleador, siempre que no se hallare en mora en los dividendos de pago del primer convenio.

Artículo 55.- Del control de pago de los dividendos.- Corresponderá a la Dirección Provincial el control y recaudación del pago de dividendos. En los casos de incumplimiento del pago de dos dividendos mensuales se iniciará la acción coactiva. El incumplimiento de esta disposición acarreará sanciones al Director Provincial y más funcionarios encargados del trámite.

Artículo 56.- De los pagos parciales.- El empleador podrá realizar pagos parciales de aportes o fondos de reserva, por mora no mayor a noventa (90) días, siempre que se abone previamente un valor no menor al veinticinco (25 %) del total adeudado y no acuse mora en dividendos de préstamos o procesos coactivos, en cuyo caso se registrarán los pagos en el sistema. El pago de los valores pendientes se abonarán en tres cuotas mensuales. Si no se cumpliere el pago de cualquiera de los dividendos, se continuará el trámite correspondiente.

Elaborado por: M.F.V.T./J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

R221 6/6

TÍTULO III
DE LA ACCION COACTIVA
CAPÍTULO I

De la recaudación de la mora patronal mediante la acción coactiva

Artículo 67.- De la emisión de títulos de crédito.- A través del Sistema Historia Laboral, la unidad de Afiliación y Control Patronal en cada jurisdicción emitirá los títulos de crédito en contra del empleador que no hubiere cumplido con el pago de obligaciones, luego de transcurridos treinta (30) días desde la notificación de la glosa. Se incluirá los casos de responsabilidad patronal establecidos por el IESS.

El título de crédito deberá estar legalizado y contener los siguientes datos: número de título de crédito; nombre de la autoridad encargada del cobro; razón social o representante legal; para el caso de personas jurídicas u organizaciones corporativas; nombres completos de la persona o deudora, si se tratare de personas naturales; número de registro patronal o RUC/cédula de identidad; registro de dirección y el domicilio correspondiente; el detalle de las obligaciones; y, el valor.

No se podrá emitir título de crédito en los casos en los cuales la glosa se encuentre impugnada, en estudio de una reclamación propuesta y cuando estuviere pendiente de resolución un reclamo administrativo o judicial, conforme a la ley y este Reglamento.

Artículo 68.- De la liquidación de valores previo a la acción coactiva.- Recibidos los títulos de crédito que en cada jurisdicción provincial emitiere automáticamente el sistema, el Director Provincial verificará que reúna los requisitos legales de expedición y se procederá a la liquidación, en la que se incluirá los honorarios que correspondan al abogado impulsador por la tramitación del proceso de coactiva.

El Estado está exento del pago de costas de acuerdo al mandato previsto en el artículo 285 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 69.- De la asignación de los títulos de crédito.- Una vez expedidos los títulos de crédito, el sistema procederá a la asignación en forma equitativa, mediante sorteo de entre los abogados registrados en el IESS.

Los títulos de crédito que correspondan al Estado o Instituciones del Sector Público, serán asignados a profesionales de la Institución.

Artículo 70.- De la selección de abogados externos.- La selección de los profesionales abogados externos se realizará mediante convocatoria pública del Director Provincial a través de los medios de comunicación, para la contratación por méritos de acuerdo a un perfil establecido por el Director General.

Los profesionales que no cumplan con un record mínimo en la gestión de recaudación establecido previamente serán eliminados de la nómina, situación que se hará constar en cláusula particular en el contrato de prestación de servicios que suscriba el IESS con el contratado.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



LEY DE SEGURIDAD SOCIAL

El 30 de noviembre del 2001, en el Registro Oficial Nro. 465 se publica la LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, que contiene 308 artículos, 23 disposiciones transitorias, una disposición especial única, una disposición general.

PARÁGRAFO 2 DE LA MORA PATRONAL

Art. 89.- INTERÉS Y MULTAS POR MORA PATRONAL.- La mora en el envío de aportes, fondos de reserva y descuentos por préstamos quirografarios, hipotecarios y otros dispuestos por el IESS y los que provengan de convenios entre los empleadores y el Instituto, causará un interés equivalente al máximo convencional permitido por el Banco Central del Ecuador, a la fecha de liquidación de la mora, incrementado en cuatro puntos.

Art. 90.- BLOQUEO DE FONDOS DE ENTIDADES PÚBLICAS Y RETENCIÓN.- Si el fisco y los demás organismos y entidades que integran el sector público, incurrieren en mora en la remisión de aportes, fondos de reserva y más descuentos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Contralor General del Estado, a solicitud del IESS, ordenará el bloqueo de fondos y la inmediata retención y entrega al Instituto de una cantidad igual al monto de la liquidación que, conjuntamente con la solicitud, presentará éste. Esta medida no obstará el derecho del IESS a perseguir el cobro de lo adeudado mediante la acción coactiva.

Las acciones que quedan indicadas solamente se interrumpirán si tales entidades suscribieren convenios de purga de mora patronal, debidamente garantizados.

Art. 91.- CONVENIO DE PURGA DE MORA PATRONAL.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social podrá celebrar convenios de purga de mora patronal con los empleadores que, por razones de fuerza mayor debidamente comprobada, se hallaren imposibilitados de pagar aportes y fondos de reserva. Estos convenios expresarán el capital adeudado en dólares de los Estados Unidos de América a la fecha de la liquidación de las obligaciones y, con sus respectivos intereses y más recargos legales, podrán cancelarse en un plazo que no excederá en ningún caso de tres (3) años, de conformidad con el respectivo Reglamento que dicte el Consejo Directivo.

Estos convenios se considerarán títulos de crédito que contienen obligaciones claras, determinadas, líquidas, puras y de plazo vencido para que el Instituto persiga su cancelación por la vía coactiva cuando el deudor incumpliere el pago de dos o más dividendos. La mora en el pago de las obligaciones contraídas en estos convenios dará lugar a una multa igual al duplo de los valores impagos.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



Se prohíbe la inclusión en los convenios de purga de mora patronal, de los descuentos realizados por el empleador, en calidad de agente de retención, por préstamos del IESS al afiliado.

Art. 92.- ÓRGANOS FACULTADOS PARA AUTORIZAR CONVENIOS.- El Consejo Directivo, el Director General y el Director Provincial de la respectiva circunscripción territorial autorizarán los convenios de purga de mora patronal, según su cuantía, de conformidad con la reglamentación del IESS.

Art. 93.- GARANTÍA PARA CONVENIOS.- Las garantías que aseguren el fiel cumplimiento de lo estipulado en los convenios de purga de mora patronal podrán ser hipotecarias o rendidas por entidades financieras o compañías aseguradoras. Estas garantías serán incondicionales, irrevocables y de pago inmediato a la disposición del IESS.

Con excepción de las garantías rendidas por las entidades financieras o las compañías aseguradoras, que podrán ser de un valor igual al valor neto de la obligación con sus intereses y recargos, las otras garantías deberán constituirse sobre bienes inmuebles cuyo valor sea, por lo menos, igual al doble de la obligación patronal.

Art. 94.- RESPONSABILIDAD PATRONAL.- Si por culpa de un patrono el IESS no pudiese conceder a un trabajador o a sus deudos las prestaciones en dinero que fueran reclamadas y a las que habrían podido tener derecho, o si resultaren disminuidas dichas prestaciones por falta de cumplimiento de las obligaciones del empleador, este será responsable de los perjuicios causados al asegurado o a sus deudos, responsabilidad que el Instituto hará efectiva mediante la coactiva.

El IESS concederá tales prestaciones, en la parte debida a la omisión o culpa del empleador, solamente cuando se haga efectiva la responsabilidad de éste, a menos que el patrono rinda garantía satisfactoria para el pago de lo que debiere por aquel concepto.

Art. 95.- ACCIÓN PARA PERSEGUIR LA RESPONSABILIDAD PATRONAL.- En los casos de responsabilidad patronal, dentro de los treinta (30) días de producido el hecho que la determina, el IESS iniciará el juicio coactivo correspondiente contra el empleador en mora. El juicio concluirá o podrá suspenderse por pago en efectivo o por suscripción de un convenio de purga de mora con alguna de las garantías señaladas en el artículo 93 de esta Ley, bajo la responsabilidad pecuniaria del Director General o Provincial o del funcionario que ejerza la jurisdicción coactiva por delegación, según corresponda.

Art. 96.- PRESTACIONES QUE DEBEN CONCEDERSE AUN EN CASO DE MORA PATRONAL.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social queda obligado a conceder las prestaciones por enfermedad, maternidad, auxilio de funerales y el fondo mortuario a todos sus asegurados que hayan cumplido las condiciones establecidas en esta Ley y los reglamentos, aún cuando sus patronos estén en mora. Todo, sin perjuicio de la responsabilidad patronal a que haya lugar.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social queda obligado, asimismo, a la entrega oportuna de las prestaciones de salud a los jubilados en sus unidades médicas, aún cuando el Estado no se hallare al día en el pago de la contribución obligatoria que cubre el costo del seguro colectivo contra la contingencia de enfermedad de los jubilados.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

LSS 3/3

Art. 99.- CONTROL Y CASTIGO DE LA MORA PATRONAL.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social analizará obligatoriamente, cada tres (3) meses, la situación de la mora patronal. En los casos que la considere totalmente incobrable por la insolvencia declarada judicialmente de deudores y garantes, procederá al castigo de la deuda. Tal castigo, de finalidad exclusivamente contable, no comporta condonación de la deuda y se sujetará al procedimiento y más condiciones que establezca el reglamento respectivo.

El castigo de una obligación llevará implícita la prohibición, para el deudor directo o responsable solidario, de acogerse a las prestaciones y beneficios del Seguro Social, debiendo retenerse pensiones jubilares, fondos de reserva y cesantía, hasta cubrir el monto de las obligaciones en mora. Se levantarán estas sanciones cuando se hubiere cancelado la obligación que las causó.

Declarado el castigo de una obligación, se pondrá el particular en conocimiento de todas las dependencias del Instituto.

Art. 100.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN DE INTERESES Y MULTAS.- Prohíbese la exoneración de intereses, multas y más recargos causados por la mora en la remisión de aportes, fondos de reserva y descuentos que ordenare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Al formular las liquidaciones para convenios permitidos por la Ley, se cuidará de incluir los intereses, multas y más recargos, bajo pena de destitución de todos los funcionarios y servidores encargados de autorizar y tramitar dichos convenios.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

INS 1/4

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE AFILIACIÓN, RECAUDACION Y CONTROL CONTRIBUTIVO

Dictado mediante: Resolución CD 021, el 13 de Octubre del 2008

Del control de obligaciones y mora patronal

Artículo 35.- Control de afiliación.- El IESS través de la Subdirección General y de la direcciones provinciales realizará operativos de control que permitan la incorporación a régimen de seguridad social tanto de los sujetos de protección como de los trabajadores con relación de dependencia.

Artículo 36.- Control de la mora patronal.- La Dirección de Desarrollo Institucional pondrá, mensualmente, a disposición de las direcciones provinciales la información cruzada obtenida de los convenios Interinstitucionales. Esta información aparecerá en la INTRANET de la Página WEB del IESS a fin que los funcionarios designados efectúen los operativos de control de la mora patronal bajo las directrices de la Subdirección General.

Artículo 37.- Responsables del control de la mora patronal.- Los directores provinciales son responsables de los procesos de control patronal, quienes adoptarán las medidas necesarias que garanticen los derechos y obligaciones de afiliados y patronos.

Cuando sea necesario efectuar investigaciones, se observará el siguiente procedimiento:

- a) Las unidades de afiliación y control patronal, diariamente elaborarán en el sistema Historia Laboral una guía con las órdenes de trabajo, responsabilizando de su trámite a los funcionarios designados para el efecto; se anotará con claridad la fecha de entrega de la orden y la de despacho dentro de los plazos establecidos. Para la ejecución del proceso el responsable hará el seguimiento del caso y verificará el cumplimiento de las normas. El incumplimiento de parte del funcionario será sancionado de conformidad con la ley; y,
- b) El funcionario responsable del trámite elaborará un informe en el formulario correspondiente, que constará en el sistema Historia Laboral en la página WEB del IESS, en el que constarán los datos a los que se refiere el Anexo No. 9.

Cuando la relación laboral se hubiese iniciado con anterioridad a su inscripción en el IESS, se verificarán roles de pago y documentos contables para establecer tiempos de servicio y salarios. De ser el caso, se recabará una declaración escrita en los formularios establecidos para el efecto, datos con los cuales ingresará al sistema Historia Laboral y establecerá la glosa a cargo del patrono o representante.

En el seguro de la construcción, se tendrá como patrono al dueño de la obra o al contratista y en ningún caso al maestro mayor.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

INS 2/4

Cuando el afiliado se encuentre activo en la empresa y formulare reclamos por incumplimiento de obligaciones patronales, las investigaciones serán reservadas y no se podrá informar de ellas al empleador o a su representante. El Servidor institucional que viole tal reserva será sancionado de conformidad al artículo 101 de la Ley de Seguridad Social.

Los funcionarios de la unidad Afiliación de Control Patronal realizarán la investigación de manera prolija e imparcial y observando el debido proceso.

El empleador está obligado a exhibir documentos contables originales o notariados para desvirtuar una reclamación; por tanto, las unidades de Afiliación y Control Patronal no requerirán a los trabajadores reclamantes la exhibición de documentos o copias de esta índole.

Se tendrá en cuenta, además, que una declaración juramentada del empleador o de su representante no le exime de la obligación de exhibir documentación contable o contratos de trabajo legalizados, cuando esté obligado a ello.

Artículo 39.- Recepción de reclamos.- Los reclamos presentados por los trabajadores son reservados; los datos e información contenida en los mismos no podrán ser divulgados sin el consentimiento del afiliado o disposición de autoridad competente.

Los directores provinciales adoptarán las medidas necesarias que garanticen los derechos y obligaciones de afiliados y empleadores, observando el siguiente procedimiento:

- La Dirección de Desarrollo Institucional publicará en la página WEB del IESS el formulario para la presentación de reclamos por incumplimiento de obligaciones patronales cuyo formato consta en el Anexo No. 8.

En cada unidad de Afiliación y Control Patronal se designará un funcionario para que ofrezca asesoramiento a patronos y afiliados, respecto a sus derechos y obligaciones; y, proporcionarán las facilidades del caso para que los interesados en presentar reclamos por falta de cumplimiento de obligaciones patronales llenen correctamente los formularios.

- El funcionario de la unidad de Afiliación y Control Patronal, antes de la aceptación del reclamo, verificará la procedencia de este. En el sistema informático comprobará si el reclamante no ha sido afiliado por el período objeto del reclamo, si existiere la subdeclaración en sus aportes; y, las demás novedades relevantes para atender la petición.
- Los reclamos por incumplimiento de obligaciones patronales se podrán presentar a través de la página WEB del IESS o en forma directa en las unidades de Afiliación.

Elaborado por:

M.F.V.T /J.M.M.A

Fecha:

20/11/2009

Revisado por:

C.A.

Fecha:

26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

INS 3/4

y Control Patronal. Las reclamaciones presentadas serán registradas en un archivo informático y a cada trámite se le asignará un código secuencial.

- El formulario de reclamos al que se hubieren anexado cualesquiera de los documentos referidos en este acápite, servirán de sustento y evidencia de la existencia de la relación laboral. El trámite se asignará a un funcionario para que directamente analice las pruebas y sin necesidad de una investigación in situ, proceda a su ingreso en el sistema Historia Laboral para la generación automática de planillas y glosas, proceso que deberá cumplirse dentro de las cuarenta y ocho horas posteriores al ingreso del trámite a la unidad.

Documentos que sirven de sustento y evidencia de la existencia de la relación laboral:

- Reportes de décimo tercero o cuarto sueldos, legalizados por el Ministerio de Trabajo y Empleo.
- Declaración de impuesto a la renta.
- Registros de asistencia con firmas de responsabilidad del patrono o de su representante.
- Certificados de trabajo suscritos por el empleador o por su representante.
- Actas de finiquito legalizadas.
- Copias certificadas de sentencias ejecutoriadas emitidas por autoridad competente.
- Roles de pago o recibos en los que exista evidencia que hayan sido elaborados por el patrono o área responsable.
- Contrato de trabajo legalizado ante autoridad competente cuando fuere del caso.
- Declaración escrita de dos o más compañeros de trabajo que hayan laborado, durante el período objeto del reclamo.

Esta documentación será escaneada y se mantendrá en medios magnéticos a cargo del responsable de la unidad de Afiliación y Control Patronal.

- La investigación de los reclamos que no cuenten con documentación de soporte, se realizará de acuerdo al procedimiento señalado en este Instructivo.
- El funcionario asignado para investigación de reclamos in situ, realizará el análisis integral de la empresa, a fin de verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones patronales en relación a todos los trabajadores que laboren a órdenes de ese empleador.
- Si de la verificación se estableciera subdeclaración, evasión o mora patronal, se tomarán en cuenta tales novedades, para luego ingresarlas en el sistema Historia Laboral.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

INS 4/4

Artículo 55.- Proceso de recaudación de la mora patronal.- La Dirección de Desarrollo Institucional realizará diariamente cruces informáticos a fin de identificar aquellas empresas y empleadores inscritos en el sistema Historia Laboral y que no hubiesen cumplido sus obligaciones patronales, por un periodo de noventa días. La información se publicará en la INTRANET de la página WEB del IESS. Vencidas las obligaciones se iniciarán los trámites de recaudación extrajudiciales, sin embargo al cumplirse los noventa días de mora se emitirán automáticamente las glosas. Una vez emitidas las glosas, bajo la responsabilidad de los directores provinciales dentro de las setenta y dos horas siguientes, se las notificará a los empleadores o a sus representantes, dejando constancia de dicho acto.

Dentro de las veinticuatro horas posteriores a la notificación, se ingresará la fecha de notificación al sistema Historia Laboral, a fin de que, en forma automática, a los treinta días se emitan los respectivos títulos de crédito.

Artículo 56.- Retención de aportes y dividendos de préstamos.- De conformidad con el artículo 83 de la Ley de Seguridad Social el patrono o representante de empresas, talleres o establecimientos públicos o privados, esta autorizado para descontar los aportes personales a sus trabajadores o servidores, hasta noventa días después de la fecha en que se hubieren causado. Si vencido este plazo no se hubieren descontado los aportes o si se hubieren descontado y no fueron depositados en el IESS, se entenderán indebidamente retenidos por el empleador.

Establecida la glosa se designará un funcionario del IESS para que realice una investigación a fin de establecer si los valores retenidos fueron depositados en el IESS. De comprobarse que aquellos valores no fueron depositados en el IESS, se remitirá la documentación al Procurador General del IESS o su delegado, para que presente un informe al Director general o director provincial, según corresponda, señalando si existen presunciones de responsabilidad del empleador conforme lo prescrito en el artículo 78 de la Ley de Seguridad Social.

En estos casos, el Director General o el Director Provincial, a fin de observar el debido proceso, solicitará la iniciación de la correspondiente instrucción fiscal determinada en el segundo inciso del artículo 78 de la Ley de Seguridad Social.

Artículo 57.- Registro histórico.- La Dirección de Desarrollo Institucional creará los aplicativos informáticos, que sean necesarios para que cada dirección provincial

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 20/11/2009
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP3 1/2

MERCADO QUE CUBRE

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en sus más de 79 años de existencia histórica, ha consolidado una identidad propia y de trascendencia nacional y ejemplo de servicio a la comunidad como ninguna entidad del sector público, ha tenido como misión fundamental de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos consagrados en la Ley de Seguridad Social.

Los sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia
- b. El trabajador autónomo
- c. El profesional en libre ejercicio
- d. El administrador o patrono de un negocio
- e. El dueño de una empresa unipersonal
- f. El menor trabajador independiente

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP3 2/2

g. Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales, son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora habitualmente en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

Riesgos cubiertos por el IESS son:

- a. Enfermedad
- b. Maternidad
- c. Riesgos del trabajo
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad
- e. Cesantía.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP4 1/2

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de:

Solidaridad es la ayuda entre todas las personas aseguradas, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de financiar conjuntamente las prestaciones básicas del Seguro General Obligatorio.

Obligatoriedad es la prohibición de acordar cualquier afectación, disminución, alteración o supresión del deber de solicitar y el derecho de recibir la protección del Seguro General Obligatorio.

Universalidad es la garantía de iguales oportunidades a toda la población asegurable para acceder a las prestaciones del Seguro General Obligatorio, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo, educación, ocupación o ingresos.

Equidad es la entrega de las prestaciones del Seguro General Obligatorio en proporción directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, en función del bien común.

Eficiencia es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AP4 ^{2/2}

Subsidiariedad es el auxilio obligatorio del Estado para robustecer las actividades de aseguramiento y complementar el financiamiento de las prestaciones que no pueden costearse totalmente con las aportaciones de los asegurados.

Suficiencia es la entrega oportuna de los servicios, las rentas y los demás beneficios del Seguro General Obligatorio, según el grado de deterioro de la capacidad para trabajar y la pérdida de ingreso del asegurado.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 26/03/2010



MAPA DE PROCESOS

DPTO. DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL

ESTRATEGICOS

DIRECCIÓN
PROVINCIAL

HISTORIA
LABORAL



CLAVES/OPERATIVOS/REALIZACION

RECEPCIÓN
DE
DENUNCIAS

EMISIÓN, NOTIFICACIÓN,
COBRO Y ANULACIÓN
DE GLOSAS

CONVENIOS:
PURGA DE MORA
ADMINISTRATIVOS

EMISIÓN,
NOTIFICACIÓN,
COBRO Y
ANULACIÓN DE
TÍTULOS DE
CRÉDITO



APOYO

CONTROVERSA
LABORAL

ACCION COACTIVA

Elaborado por:

M.F.V.T /J.M.M.A

Fecha:

01/03/2010

Revisado por:

C.A.

Fecha:

26/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

ARCHIVO CORRIENTE



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS:

INDICES	DESCRIPCIÓN
CP	Fase I Conocimiento preliminar
CP 1/2	Programa de auditoría Fase 1
VP1/4	Visita preliminar
EL1/2	Entrevista
CS1/2	Archivo permanente
DC 1/1	Determinación de componentes
CI1/2	Cuestionario de control interno
MR1/3	Matriz de ponderación de riesgo
IG1/4	Indicadores de gestión
IEP1/4	Informe de evaluación preliminar
P	Fase II Planificación de la auditoría
PE 1/4	Memorándum de planificación
E	Fase III Ejecución
Ea1/2	Programa de auditoría (Mora Patronal)
CI 1/5	Cuestionario de control interno
CA1 1/7	Glosas, títulos de crédito emitidas y anuladas
CA2 1/1	Cumplimiento de actividades por los funcionarios
CA3 1/1	Diagrama de flujo del proceso de Mora Patronal
CA4 1/2	Determinación de tiempo en el proceso de Mora Patronal
CA5 1/3	Análisis de la Acción Coactiva
	Hallazgo de auditoría



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Eb1/2	Programa de Auditoría (Denuncias)
CA6 1/3	Levantamiento física de casos de denuncias rezagados
CA7 1/2	Detalle minucioso de los casos rezagados por denuncias
CA8 1/1	Proceso actual para resolver las diferentes denuncias
CA9 1/1	Propuesta de cambios en el proceso de denuncias para optimizar el tiempo.
CA10 1/2	Estimación del tiempo necesario para resolver los casos rezagados.
	Hallazgo de auditoría
CR	Fase IV Comunicación de resultados
Parte I	Enfoque de la auditoría
Parte II	Información de la empresa
Parte III	Resultados generales
Parte IV	Resultados específicos por componentes
MARCAS	DESCRIPCIÓN
@	Verificación
✓	Comprobación
♣	Detección de inconsistencias
¥	Cumplimiento de actividades de funcionarios
Σ	Cumplimiento de procesos
Đ	Recaudación
©	Orden
O	Casos rezagados
®	Optimización de Tiempo
£	Cumplimiento de leyes



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

AC 1/1

ARCHIVO CORRIENTE

INDICE	P/T
<u>FASE I</u>	
Conocimiento preliminar	CP
<u>FASE II</u>	
Planificación de la auditoría	P
<u>FASE III</u>	
Ejecución	E
<u>FASE IV</u>	
Comunicación de resultados.	CR



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CP

FASE I

CONOCIMIENTO

PRELIMINAR



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CP 1/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN.
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI.
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
FASE: Conocimiento Preliminar

OBJETIVOS:

- Conocer a la institución y efectuar la evaluación de su estructura organizacional.
- Determinar las principales falencias existentes en cada uno de los procesos del Departamento de Afiliación y Control Patronal y definir que componentes serán objetos de evaluación.

Nr o.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Visitar las instalaciones y el archivo del Departamento de Afiliación y Control Patronal.	VP 1/4	M.F.V.T J.M.M.A	20/01/2010
2	Realizar una entrevista al Inspector Patronal.	EI 1/2	M.F.V.T J.M.M.A	20/01/2010
3	Verificar la base legal a la cual se rige el departamento de afiliación y control patronal.	CS 1/1	M.F.V.T J.M.M.A	20/01/2010
4	Determinar los procesos que van a ser auditados.	DC1/1	M.F.V.T J.M.M.A	23/01/2010

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 18/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CP 2/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI.
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
FASE: Conocimiento Preliminar

OBJETIVOS:

- Conocer a la institución y efectuar la evaluación de su estructura organizacional.
- Determinar las principales falencias existentes en cada uno de los procesos del Departamento de Afiliación y Control Patronal y definir que componentes serán objetos de evaluación.

Nr	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
5	Elaborar cuestionario de control Interno.	CI ½	M.F.V.T J.M.M.A	23/01/2010
6	Elaborar la matriz de ponderación de riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría.	MR 1 /3	M.F.V.T J.M.M.A	24/01/2010
7	Identificar y determinar los indicadores de gestión del Departamento de Afiliación y Control Patronal.	IG 1/3	M.F.V.T J.M.M.A	25/01/2010
8	Elaborar el informe del análisis y diagnóstico general.	IEP 1/4	M.F.V.T J.M.M.A	26/01/2010

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 18/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

VP 1/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI.
VISITA PRELIMINAR.

Una vez que realizamos la visita preliminar al Departamento de Afiliación y Control Patronal del IESS de Cotopaxi, se pudo visualizar la falta de cultura organizacional de cada uno de los funcionarios que laboran en este departamento, a la vez nos permitió conocer cuáles son los procesos a seguir de cada uno de los servicios que se brinda a los afiliados, en los que nos dimos cuenta que no se aplica procedimientos adecuados, que permitan cumplir con oportunidad la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios y prestaciones.

Se considera primordial la aplicación de una herramienta que dé a conocer cuál es su situación actual, descubriendo sus fortalezas y debilidades, y de esta manera aprovechar los recursos públicos de una manera económica y entregar un servicio de calidad.

1.-RESPONSABLE:

Oficinista – Tlgo. Luis Edgar Miniguano Tipanquisa.

2.-OBJETIVO:

Recaudar la mora patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, mediante la asignación de convenios de Purga de Mora y Administrativos.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 20/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

VP 2/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI.
VISITA PRELIMINAR.

3.- ALCANCE

El proceso empieza cuando el empleador se encuentra en mora durante 3 meses y este a su vez desea cancelar su deuda, mediante la suscripción de un convenio.

4.- INFORMACION DE ENTRADA.

- ✓ Emisión de glosas
- ✓ Notificación de glosas
- ✓ Anulación de glosas
- ✓ Cobro de glosas.
- ✓ Suscripción de convenios de Purga de mora
- ✓ Suscripción de convenios Administrativos.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

VP 3/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
VISITA PRELIMINAR.

1.-RESPONSABLE:

Inspector Patronal – Sr. Patricio Alarcón Estupiñán.

2.-OBJETIVO:

- ✓ Lograr que el sector urbano y rural de la provincia de Cotopaxi goce de los beneficios que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mediante la afiliación sea esta por medio de sus empleadores o voluntaria.
- ✓ Recaudación de la mora patronal.

3.- ALCANCE

El proceso empieza cuando el empleador se afilia y afilia a sus trabajadores. En esta unidad se atiende las denuncias de los trabajadores en relación de dependencia cuando el empleador no le hubiere afiliado para luego establecer la respectiva Glosa de pago.

4.- INFORMACIÓN DE ENTRADA.

- ✓ Registro de los afiliados al sistema de Historia Laboral.
- ✓ La administración del sistema de estadísticas de afiliados y empleadores en Cotopaxi.
- ✓ El control mensual de la recaudación de aportes y la mora patronal.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

VP 4/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
VISITA PRELIMINAR.

- ✓ El conocimiento y trámite de las solicitudes de suscripción de convenios de Purga de Mora, Administrativos.
- ✓ La elaboración de títulos de Crédito por obligaciones patronales pendientes de cancelación.
- ✓ La coordinación y notificación inmediata de las acciones de cobro y recaudación de valores de los Títulos de crédito.
- ✓ Anulación de títulos de crédito
- ✓ Emisión de guía refrendada de títulos de crédito para el sorteo de abogados externos.
- ✓ Recepción de denuncias por falta de afiliación de aportes, fondos de reserva y subdeclaración de aportes.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

EI 1/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
ENTREVISTA INICIAL.

Entrevistado: Sr. Patricio Alarcón.

Ubicación: Quito y Tarqui (esquina) Latacunga - Ecuador

1. ¿Cuál es el nombre del departamento?

Afiliación y Control Patronal.

2. ¿Cuáles son los horarios de atención?

08:00-13:00

13:30-16:30

30 minutos de lunch.

3. ¿Cuál es el objetivo del departamento?

Recaudación de la mora patronal por medio de la afiliación de trabajadores.

4. ¿Quiénes forman parte del departamento?

Tlgo. Edgar Miniguano

Ing. Jenny Vaca

Sr. Patricio Alarcón

5. ¿Cuáles son las funciones principales que se desarrollan en el departamento?

Recepción de denuncias

Emisión, cobro, notificación y anulación de títulos de crédito

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 20/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

EI 2/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
ENTREVISTA INICIAL.

Emisión, cobro, notificación y anulación de glosas

Convenios:

- Purga de mora
- Administrativos

Cobro de responsabilidades patronales.

6¿Cuáles son las leyes a las cuales se rigen?

Ley de Seguridad Social.

Resolución 221

Instructivo 148

Resolución 301

7¿Cuál es la misión del departamento?

Recaudar la mora patronal.

8¿Cuál es la visión del departamento?

Mantener al día el cobro de la mora patronal.

9¿Ha sido auditado el departamento?

Si 2 veces

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CS 1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
CONSTATACIÓN.

Una vez efectuada la visita preliminar al Departamento de Afiliación y Control Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, se pudo determinar que el departamento para poder ejecutar su trabajo de una forma eficiente y eficaz debe regirse de las siguientes leyes y reglamentos:

- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ **Resolución C.D 221** REGLAMENTO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO dictado por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- ✓ **Instructivo** de aplicación del Reglamento de Afiliación y Control Contributivo dictado mediante Resolución CD. 021, del 13 de octubre del 2008.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

DC1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
DETERMINACION DE COMPONENTES

1. Mora Patronal

1.1. Glosas

1.1.1. Emisión de Glosas

1.1.2. Notificación de Glosas

1.1.3. Cobro de Glosas

1.1.4. Anulación de Glosas

1.2. Títulos de Crédito

1.2.1. Emisión de Títulos de Crédito

1.2.2. Notificación de Títulos de Crédito

1.2.3. Cobro de Títulos de Crédito

1.2.4. Anulación de Títulos de Crédito

1.3. Convenios

1.3.1. Convenios Administrativos

1.3.2. Convenios de Purga de Mora

2. Denuncias

2.1. Por Falta de Aportes

2.2. Por impago de Fondos de Reserva

2.3. Por Subdeclaración de Aportes

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 23/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CI 1/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.

Nr.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN.
1	¿En el departamento de Afiliación y Control Patronal se ha definido un objetivo general y específico?		X	No existe organización.
2	¿Cuenta el departamento, con parámetros e indicadores de gestión para medir los resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	X		Pero no se cumple.
3	¿Se efectúan encuestas al afiliado con la finalidad de medir la satisfacción y calidad de servicio del departamento?		X	Existe la disposición pero no se da cumplimiento.
4	¿Semestralmente se realizan capacitaciones al personal sobre actualizaciones de los cambios en cada uno de los procesos?		X	No existe una planificación específica.
5	¿Se realizan evaluaciones mensuales a los funcionarios del departamento sobre el cumplimiento de metas?		X	Rara vez.

Elaborado por:

M.F.V.T /J.M.M.A

Fecha:

23/01/2010

Revisado por:

C.A.

Fecha:

04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CI 2/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.

Nr.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN.
6	¿Existe Reglamentos Internos para el control del personal?	X		No se cumple.
7	¿Está definida de una manera correcta la estructura organizacional del departamento?		X	Existen inconvenientes en la organización del personal.
8	¿Existe en el departamento un manual de funciones?		X	Porque lo realizan verbal e instantáneamente
9	¿En el departamento se ha efectuado una auditoría de gestión?	X		
10	¿Cada uno de los funcionarios conoce las funciones y atribuciones a desempeñar en el departamento?	X		Pero no se cumple.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 23/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

DETERMINACIÓN DE NIVELES DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA	
	5-20 %	21-35 %	36-90 %	
	ALTA	MODERADA	BAJA	RIESGO



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

MR 1/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGOS

Nr.	PREGUNTA	PONDERACIÓN	VALOR DEL RIESGO
1	¿En el departamento de Afiliación y Control Patronal se ha definido un objetivo general y específico?	10	10
2	¿Cuenta el departamento, con parámetros e indicadores de gestión para medir los resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	10	5
3	¿Se efectúan encuestas al afiliado con la finalidad de medir la satisfacción y calidad de servicio del departamento?	10	10
4	¿Semestralmente se realizan capacitaciones al personal sobre actualizaciones de los cambios en cada uno de los procesos?	10	7
5	¿Se realizan evaluaciones mensuales a los funcionarios del departamento sobre el cumplimiento de metas?	10	10

Elaborado por:

M.F.V.T /J.M.M.A

Fecha:

24/01/2010

Revisado por:

C.A.

Fecha:

04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

MR 2/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGOS

Nr.	PREGUNTA	PONDERACIÓN	VALOR DEL RIESGO
6	¿Existe Reglamentos Internos para el control del personal?	10	2
7	¿Está definida de una manera correcta la estructura organizacional del departamento?	10	5
8	¿Existe en el departamento un manual de funciones?	10	10
9	¿En el departamento se ha efectuado una auditoría de gestión?	10	1
10	¿Cada uno de los funcionarios conoce las funciones y atribuciones a desempeñar en el departamento?	10	6
	TOTAL	100%	66%

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 24/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

MR 3/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
MATRIZ DE EVALUACIÓN

COMPONENTE: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

VALORACIÓN

PONDERACIÓN TOTAL =	100%
CALIFICACIÓN TOTAL =	66%
RIESGO PONDERADO =	(100-66) 34%

EVALUACIÓN DE RIESGO

Para la calificación de valoración de riesgo, según el criterio de auditoría se asigna una ponderación de 1 mínima a 10 máxima, referente al grado de riesgo que representa para la institución. Mientras más alto más riesgo.

- ✓ Ponderación
- ✓ Valoración de Riesgo

Confianza – Moderado

Riesgo – Moderado

Riesgo y Confianza: Moderado (medio)

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 24/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

IG 1/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.

FUERZA LABORAL	
INDICADOR	FORMULA
Costo de la plantilla	(Personal de base + de confianza+ eventuales) x Sueldo total
Rotación del personal	Renuncias / Total de empleados
Nivel de capacitación por área	Empleados capacitados / Número de empleados por áreas
Nivel académico de los trabajadores	Nivel de estudios/ Total de empleados
Asistencia al trabajo	Asistencia/ Días laborales
Costo de las prestaciones por trabajador	(Costo total del trabajo - Sueldo y Salario)/ Numero de empleados

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 25/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

IG 2/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

COSTO DE LA PLANTILLA

- ALARCON ESTUPIÑAN GONZALO PATRICIO
= 1 *(1408) = \$1408 mensuales.
- MINIGUANO TIPANQUISA LUIS EDGAR
= 1 *(1163) = \$1163 mensuales.
- VACA JIMENEZ JENNY NATALY
= 1 *(1330) = \$1330 mensuales.

SUELDO PROMEDIO = $3901/3 = 1300.33$

COSTO DE LA PLANTILLA = $3 * 1300.33 = 3901$ dólares

ROTACIÓN DEL PERSONAL

= $0 / 3 = 0$

NIVEL DE CAPACITACIÓN POR ÁREA

= $1 / 3 = 0.33 * 100 = 33\%$

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 25/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

IG 3/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

NIVEL ACADÉMICO DE LOS TRABAJADORES

- ALARCON ESTUPIÑAN GONZALO PATRICIO

BACHILLER FISICO MATEMATICO

$$= (1) / 3 = 0.33 * 100 = \mathbf{33\%}$$

- MINIGUANO TIPANQUISA LUIS EDGAR

TECNOLOGO EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE CALIDAD

$$= (2) / 3 = 0.66 * 100 = \mathbf{66\%}$$

- VACA JIMENEZ JENNY NATALY

INGENIRA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

$$= (3) / 3 = 1 * 100 = \mathbf{100\%}$$

PROMEDIO = $199/3 = 66.3\%$

NIVEL ACADÉMICO = $2/3 = 0.66 * 100 = \mathbf{66.3\%}$

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 25/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

IG4/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
IDENTIFICACION DE INDICADORES DE GESTIÓN

ASISTENCIA AL TRABAJO

- ALARCON ESTUPIÑAN GONZALO PATRICIO
= $19/20 = 0.95 * 100 = 95\%$
- MINIGUANO TIPANQUISA LUIS EDGAR
= $15/20 = 0.75 * 100 = 75\%$
- VACA JIMENEZ JENNY NATALY
= $17/20 = 0.85 * 100 = 85\%$

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 25/01/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 04/02/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

IEP1/4

INFORME DE LA EVALUACIÓN PRELIMINAR.

Latacunga, 26 de febrero del 2010

Ingeniera.

Piedad Berrazueta M.

**DIRECTORA PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL DE COTOPAXI.**

Presente.-

Por medio del presente me permito informar a usted que luego de haber concluido la fase de estudio preliminar y diagnóstico del Departamento de Afiliación y Control Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, se determinó los siguientes resultados:



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

IEP2/4

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi dispone de una Ley de Seguridad Social, que obliga a nuevos retos, que deben ser parte de una nueva carta de presentación al país y al mundo globalizado en la excelencia de servicio con calidad, con cero errores, cero demoras, cero falencias y cero desperdicios, esté a la altura de las necesidades y riesgos que sufre la población afiliada y jubilada.

La Institución se creó, mediante Decreto Supremo Nro. 40 del 2 de Julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial Nro. 15 del 10 de Julio del 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política, 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.

Con su actual estructura, con los reglamentos como atributos de cordialidad y el apoyo mutuo que sumada a la gestión de sus autoridades, logren el objetivo de que la entrega de los servicios y prestaciones, signifiquen siempre servir y sentir que los afiliados y jubilados la reciban con una paciente y sólida satisfacción.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi se encuentra ubicado en la ciudad de Latacunga en las calle Quito S/N Y Tarqui (esquina).



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

IEP3/4

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.

EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Como resultado de la evaluación preliminar de Control Interno se puede determinar que la gestión del Departamento de Afiliación y Control Patronal IESS Cotopaxi, posee un nivel de riesgo moderado y una confianza moderada, debido a los siguientes aspectos:

En el departamento de Afiliación y Control Patronal no se ha definido un objetivo general y específico.

RECOMENDACIÓN: A la brevedad posible se deberá implantar los objetivos a los que se deben regirse los funcionarios, para de esta manera todos puedan cumplir las metas establecidas por el departamento, pues es notorio la no existencia de estos o el desconocimiento por parte de los empleados.

No se efectúan encuestas al afiliado con la finalidad de medir la satisfacción y calidad de servicio del departamento.

RECOMENDACIÓN: Se deberá realizar en adelante mínimo bimestralmente encuestas de satisfacción de calidad de servicio al afiliado, con el fin de conocer su criterio con relación al comportamiento del funcionario al momento de resolver inquietudes y expectativas.

No se realizan evaluaciones mensuales a los funcionarios del departamento sobre el cumplimiento de metas.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

IEP4/4

RECOMENDACIÓN:

Se deberá establecer un control previo y concurrente a los funcionarios del departamento, mediante evaluaciones de manera mensual con el fin de conocer el cumplimiento de objetivos y metas.

La no existencia en el departamento de Afiliación y Control Patronal un manual de funciones.

RECOMENDACIÓN:

Se deberá determinar y establecer las funciones que van a cumplir cada uno de los funcionarios; con el fin de evitar la existencia de conflicto laboral, y de esta manera conozcan sus obligaciones y atribuciones a desempeñar.

Las principales desviaciones que se llegaren a detectar en el transcurso del la Auditoría, se comunicara de manera escrita o verbalmente.

Srta. Margarita Villamarin

AUDITORA EXTERNA

Srta. Jessica Mise

AUDITORA EXTERNA

Dra. Carla Acosta

JEFE DE AUDITORÍA EXTERNA



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

P

FASE II

PLANIFICACIÓN

ESPECÍFICA.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PE 1/4

MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN.

ENTIDAD: INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL

Auditoría de gestión a:

1. Mora Patronal
2. Denuncias

Período, Enero del 2009 al 31 de
Diciembre del 2009

Preparado por : (Jefe de Equipo)

Fecha: 03 de Diciembre del 2009

Revisado por : (Directora)

Fecha: 18 de Diciembre del 2009

1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Memorando de antecedentes y síntesis del informe, Informe de auditoría

2. PERSONAL ASIGNADO

Jefe de auditoría 1

Dra. Carla Acosta

Jefe de auditoría 2

Ing. Piedad Berrazueta

Auditora junior 1

Srta. Jessica Mise

Auditora junior 2

Srta. Margarita Villamarin

3. FECHA DE INTERVENCIÓN

FECHA ESTIMADA

Inicio del trabajo de campo

20 de Noviembre del 2009

Finalización del trabajo de campo

25 de Marzo del 2010

Discusión del borrador del informe de auditoría

30 de Abril 2010

Presentación del informe a gerencia

3 de Mayo del 2010

Emisión del informe final de auditoría

6 de Mayo del 2010

4. DIAS PRESUPUESTADOS

= 70 días laborables, distribuidos en las siguientes fases:



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PE 2/4

FASE I, Evaluación Preliminar	10 días
FASE II, Evaluación Específica	3 días
FASE III, Ejecución	22 días
FASE IV, Comunicación de Resultados	8 días
5. RECURSOS FINANCIEROS	
a) Pasajes. b) Alimentación	
6. RECURSOS MATERIALES	
a) Textos b) Papel y suministros c) Computador d) Internet	
7. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	
a. Información general de la entidad	
AMBIENTE EXTERNO	AMBIENTE INTERNO
Económico	Misión
Políticas	Visión
Sociales	Objetivos
Legales	Valores
Tecnológicas	Estructura Orgánica
	Actividades Principales



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PE 3/4

b. Enfoque

- ✓ La auditoría de gestión comprende entrevistas con personal administrativo y personal selecto de operación del departamento. También evaluamos documentos seleccionados, archivo, reportes, procedimientos y políticas que juzgamos apropiadas. Después de analizar la información desarrollaremos recomendaciones para mejorar. Luego platicamos nuestros resultados y recomendaciones con el personal de administración del departamento, y presentación del dictamen escrito.

8. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Realizar un análisis minucioso al Departamento de Afiliación y Control Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, con la finalidad de establecer áreas defectuosas en los procesos y determinar si estos ayudan al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Determinar la legalidad y oportunidad de los Procesos de Recaudación y Mora Patronal.
- ✓ Identificar si la organización estructural es la correcta.
- ✓ Determinar si las funciones se encuentran debidamente organizadas y delimitadas.
- ✓ Establecer si es suficiente el personal que conforma el departamento.
- ✓ Fijar los procedimientos adecuados a cada funcionario del departamento.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PE 4/4

9. ALCANCE

En el examen a realizarse al Departamento de Afiliación y Control Patronal del IESS de Cotopaxi abarcará:

- a) Mora Patronal
- b) Denuncias

10. INDICADORES DE GESTIÓN

- ✓ Indicadores de eficiencia
- ✓ Indicadores de eficacia
- ✓ Indicadores de gastos presupuestarios.

Srta. Margarita Villamarin
AUDITORA EXTERNA

Srta. Jessica Mise
AUDITORA EXTERNA

Dra. Carla Acosta
JEFE DE AUDITORÍA EXTERNA



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

E

FASE III

EJECUCIÓN



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Ea 1/2

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

OBJETIVOS:

- Establecer si la aplicación de los procesos son los suficientemente apropiados, para la recaudación de mora patronal.
- Mejorar el control interno referente a los proceso de las denuncia de esta manera evitar la evasión, elusión de la mora patronal y lograr la inclusión de nuevos afiliados al IESS de Cotopaxi.
- Mejorar o brindar un servicio ágil al afiliado.
- Resolver los casos pendientes respecto a anulaciones y convenios.

#	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Determinar el Sistema de Control Interno del componente.	CI1/5	M.F.V.T J.M.M.A	07/02/2010
2	Analizar las glosas, titulo de crédito, emitidas y anuladas.	CA1 1/7	M.F.V.T J.M.M.A	10/02/2010
3	Establecer el porcentaje de cumplimiento en las actividades que se realizan para recaudación de la mora patronal.	CA2 1/1	M.F.V.T J.M.M.A	10/02/2010
4	Establecer el proceso actual y propuesto al emitir, notificar, anular glosas y títulos de crédito.	CA3 1/1	M.F.V.T .M.M.A	13/02/2010

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 06/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Ea 2/2

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

OBJETIVOS:

- Establecer si la aplicación de los procesos son los suficientemente apropiados, para la recaudación de mora patronal.
- Mejorar el control interno referente a los proceso de las denuncia de esta manera evitar la evasión, elusión de la mora patronal y lograr la inclusión de nuevos afiliados al IESS de Cotopaxi.
- Mejorar o brindar un servicio ágil al afiliado.
- Resolver los casos pendientes respecto a anulaciones y convenios.

#	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
5	Elaborar un cuadro comparativo de los tiempos actuales en el proceso de recaudación de la mora patronal con tiempos estimados.	CA4 1/2	M.F.V.T J.M.M.A	14/02/2010
6	Determinar la recaudación total de la mora patronal mediante acción coactiva.	CA5 1/3	M.F.V.T J.M.M.A	14/02/2010

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 06/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CI 1/5

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

Nr.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBS.
1	¿El departamento cuenta con un lugar específico para el archivo de expedientes?	X			
2	¿Existe una persona responsable en el departamento que lleve un registro actualizado de los expedientes y custodia de los mismos?	X			
3	¿La recaudación de la mora patronal es la apropiada de acuerdo al número de afiliados existentes en la Dirección Provincia?		X		
4.	¿Se tiene un control adecuado sobre las notificaciones de glosas?	X			
5.	¿Las denuncias presentadas son autorizadas por la dirección provincial?	X			

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 07/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CI 2/5

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

Nr.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBS.
6.	¿Antes de emitir títulos de crédito se verifica si no está impugnada, y que los montos estén dentro de lo estipulado por la ley?	X			
7.	¿Las denuncias son resueltas dentro del tiempo estipulado por la ley?		X		
8.	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los funcionarios para determinar el nivel de cumplimiento de actividades?		X		

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 07/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CI 3/5

EVALUACIÓN DEL RIESGO

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

Nr.	PREGUNTA	Riesgo Inherente	Riesgo Control	Riesgo Detección
1	¿El departamento cuenta con un lugar específico para el archivo de expedientes?	0.30	0.50	0.40
2	¿Existe una persona responsable en el departamento que lleve un registro actualizado de los expedientes y custodia de los mismos?	0.30	0.50	0.30
3	¿La recaudación de la mora patronal es la apropiada de acuerdo al número de afiliados existentes en la Dirección Provincia?	0-40	0.40	0.40
4	¿Se tiene un control adecuado sobre las notificaciones de glosas?	0.20	0.50	0.30
5	¿Las denuncias presentadas son autorizadas por la dirección provincial?	0.20	0.60	0.40

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 07/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CI 4/5

EVALUACIÓN DEL RIESGO

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

Nr.	PREGUNTA	Riesgo Inherente	Riesgo Control	Riesgo Detección
6	¿Antes de emitir títulos de crédito se verifica si no está impugnada, y que los montos estén dentro de lo estipulado por la ley?	0.20	0.50	0.40
7	¿Las denuncias son resueltas dentro del tiempo estipulado por la ley?	0.40	0.50	0.40
8	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los funcionarios para determinar el nivel de cumplimiento de actividades?	0.40	0.40	0.40
	CALIFICACION TOTAL	2.40	3.90	3.00

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 08/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CI 5/5

EVALUACIÓN DEL RIESGO

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

NRI= Nivel de Riesgo Inherente

NRC= Nivel de Riesgo de Control

NRD= Nivel de Riesgo de Detección

NP= Numero de Preguntas.

NRI= $2.40 \cdot 100/8$ = 30% Bajo

NRC= $3.90 \cdot 100/8$ = 48.75% Bajo

NRD= $3.00 \cdot 100/8$ = 37.5% Bajo

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 08/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA1 1/7

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

EMISION DE GLOSAS			
TIPO DE GLOSA	ESTADO	NUM. GLOSA	VALOR
GLOSA X FONDOS DE RESERVA(MOFORE)	EMITIDA	281	277,419.58
GLOSA X MORA PATRONAL(MOPAAP)	EMITIDA	210	208,643.54
PAGO DE GLOSAS MORA PAT. PRESTAMOS(MOPAPR)	EMITIDA	20	4,991.62
	@	511	491,054.74
ANULACION DE GLOSAS			
TIPO DE GLOSA	ESTADO	NUM. GLOSA	VALOR
GLOSA X FONDOS DE RESERVA(MOFORE)	ANULADA	135	244,665.76
GLOSA X MORA PATRONAL(MOPAAP)	ANULADA	422	759,143.03
PAGO DE GLOSAS MORA PAT. PRESTAMOS(MOPAPR)	ANULADA	9	804.47
		566	1,004,613.26
	MINIGUANO TIPANQUISA EDGAR	✓ 66	
	ALARCON ESTUPIÑAN PATRICIO	✓ 478	
	OTROS	22	
	@	566	

@ En conclusión auditoría pudo verificar que en el año 2009 se emiten 511 glosas, y en el mismo periodo se anulan 566 glosas. **PCI (1)**.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 09/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA1 2/7

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

Apellidos y Nombres del servidor :		MINIGUANO TIPANQUISA LUIS EDGAR
Denominación del puesto que desempeña:		OFICINISTA
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PROMEDIO PROCESO (MENSUAL)
Recaudación de la mora patronal	Glosas y/o convenios anulados, cancelados / Total Mora	171
Convenios administrativos	Número de convenios realizados / Número solicitudes recibidas	5
Convenios de purga de mora	Número convenios de purga de mora realizados / Número solicitadas recibidas	8
✓ Anulación de glosas	Número Solicitudes realizadas / Número solicitadas recibidas	6
Vistas puerta a puerta	Número informes presentados / Número visitas realizadas	75

TIEMPO ESTIMADO PARA ANULACION DE GLOSA					
FUNCIONARIO	ESTADO	NUM. DE GLOSAS	TIEMPO ESTIMADO	TIEMPO TOTAL	
			MINUTOS	HORAS	DIAS
MINIGUANO TIPANQUISA LUIS EDGAR	ANULADA	66	40	44	2

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 09/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA1 3/7

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

Apellidos y Nombres del Servidor :	ALARCÓN ESTUPIÑAN GONZALO PATRICIO	
Denominación del Puesto que Desempeña:	INSPECTOR DE LA SEGURIDAD SOCIAL	
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PROMEDIO PROCESO (MENSUAL)
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS	Número denuncias procesadas y/o despachadas realizadas / Número denuncias recibidas	15
INSPECCIONES PATRONALES	Número inspecciones realizadas / Número inspecciones solicitadas	6
✓ ANULACIÓN DE GLOSAS	Número Solicitudes realizadas / Número solicitadas recibidas	40
EMISIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO	Número Títulos de crédito / Número glosas notificadas	43
ANULACIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO	Número Títulos de crédito / Número solicitudes	9

TIEMPO ESTIMADO PARA CADA PROCESO						
FUNCIONARIO	ESTADO	NUM. DE GLOSAS	TIEMPO ESTIMADO		TIEMPO TOTAL	
			MINUTOS	HORAS	DIAS	
ALARCON ESTUPINAN GONZALO PATRICIO	ANULADA	478	40	319		13

- ✓ En lo que respecta al número de anulaciones de las glosas, auditoría detecto que los funcionarios comparten sus actividades. **PCI (2).**

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 09/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA1 4/7

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

EMISIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO			
TIPO DE GLOSA	ESTADO	NUM. TÍTULOS	MONTO
GLOSA POR FONDOS DE RESERVA(MOFORE)	GUÍA GENERADA PARA REFRENDACIÓN	103	195,672.12
GLOSA MORA PATRONAL DE APORTES(MOPAAP)	GUÍA GENERADA PARA REFRENDACIÓN	388	477,099.68
PAGO GLOSAS MORA PATRONAL PRESTAMO(MOPAPR)	GUÍA GENERADA PARA REFRENDACIÓN	23	15,154.80
GLOSA X FONDOS DE RESERVA(MOFORE)	TRANSFERIDO A CONVENIO	3	5,170.14
GLOSA X MORA PATRONAL DE APORTES(MOPAAP)	TRANSFERIDO A CONVENIO	1	7,925.33
		♣ 518	701,022.07
ANULACIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO			
TIPO DE GLOSA	ESTADO	NUM. TÍTULOS	MONTO
GLOSA POR FONDOS DE RESERVA (MOFORE)	ANULADO	15	85,023.30
GLOSA MORA PATRONAL DE APORTES (MOPAAP)	ANULADO	89	281,948.98
		♣ 104	366,972.28

♣ Auditoría comprobó, que se emiten 518 títulos de crédito en el año 2009, de los cuales se detecto inconsistencias al momento de anular 104 títulos de crédito correspondientes al mismo período. **PCI (3).**

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 09/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA1 5/7

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

MORA PATRONAL TOTAL									
		HOST		INTERNET		MICROS			
		NÚMERO TRÁMITE	VALOR MORA	NÚMERO TRÁMITE	VALOR MORA	NÚMERO TRÁMITE	VALOR MORA	VALOR MORA	NÚMERO TRÁMITE
GLOSA	ANULADA	3	139.45	566	1,004,613.26			1,004,752.71	569
	CANCELADA	3	1,158.38	11	8,236.60			9,394.98	14
	EMITIDA			511	491,054.74			491,054.74	511
	TRAMITE	4	527.01	79	364,783.78			365,310.79	83
	SUBTOTAL	10	1,824.84	1,167	1,868,688.38			856,365.53	1,177
TITULO	ANULADA			104	366,972.28			366,972.28	104
	CANCELADA			11	4,153.02			4,153.02	11
	EMITIDA			518	701,022.07			701,022.07	518
	TRAMITE			178	433,356.78			433,356.78	178
	SUBTOTAL			811	1,505,504.15			1,134,378.85	811
CONVENIO	ANULADA			3	26,000.05			26,000.05	3
	CANCELADA			41	420,249.70			420,249.70	41
	EMITIDA			1	23,147.02			23,147.02	1
	TRAMITE			19	524,067.06			524,067.06	19
	SUBTOTAL			64	993,463.83			547,214.08	64
								TOTAL ANULADO	676
								TOTAL CANCELADO	66
								TOTAL EMITIDA	1,030
								TOTAL TRAMITE	280
								TOTAL MORA PATRONAL	2,052

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 10/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA1 6/7

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal



Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 10/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA1 717

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal



Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 10/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA2 1/1

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

Apellidos y Nombres del Servidor :		MINIGUANO TIPANQUISA LUIS EDGAR		
Denominación del Puesto que Desempeña:		OFICINISTA		
ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PROMEDIO PROCESO (MENSUAL)	CUMPLIDOS	% DE CUMPLIMIENTO ¥
RECAUDACIÓN DE LA MORA PATRONAL	Glosas y/o convenios anulados, cancelados / Total Mora	171	52	31%
CONVENIOS ADMINISTRATIVOS	Número de convenios realizados / Número solicitudes recibidas	5	3	59%
CONVENIOS DE PURGA DE MORA	Número convenios de purga de mora realizados / Número solicitudes recibidas	8	5	63%
ANULACIÓN DE GLOSAS	Número Solicitudes realizadas / Número solicitudes recibidas	6	11	50%
VISTAS PUERTA A PUERTA	Número informes presentados / Número visitas realizadas	75	75	100%

Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):		ALARCON ESTUPINAN GONZALO PATRICIO		
Denominación del Puesto que Desempeña:		INSPECTOR DE LA SEGURIDAD SOCIAL		
ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PROMEDIO PROCESO (MENSUAL)	CUMPLIDOS	% DE CUMPLIMIENTO ¥
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS	Número denuncias procesadas y/o despachadas realizadas / Número denuncias recibidas	15	6	40%
INSPECCIONES PATRONALES	Número inspecciones realizadas / Número inspecciones solicitadas	6	6	100%
ANULACIÓN DE GLOSAS	Número Solicitudes realizadas / Número solicitudes recibidas	40	65	61%
EMISIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO	Número Títulos de credito / Número glosas notificadas	43	5	12%
ANULACIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO	Número Títulos de credito / Número solicitudes	9	5	58%

¥ Auditoría pudo verificar que el porcentaje de cumplimiento de las actividades de cada funcionario, no permite la recuperación del total de la mora patronal. **PCI (4).**

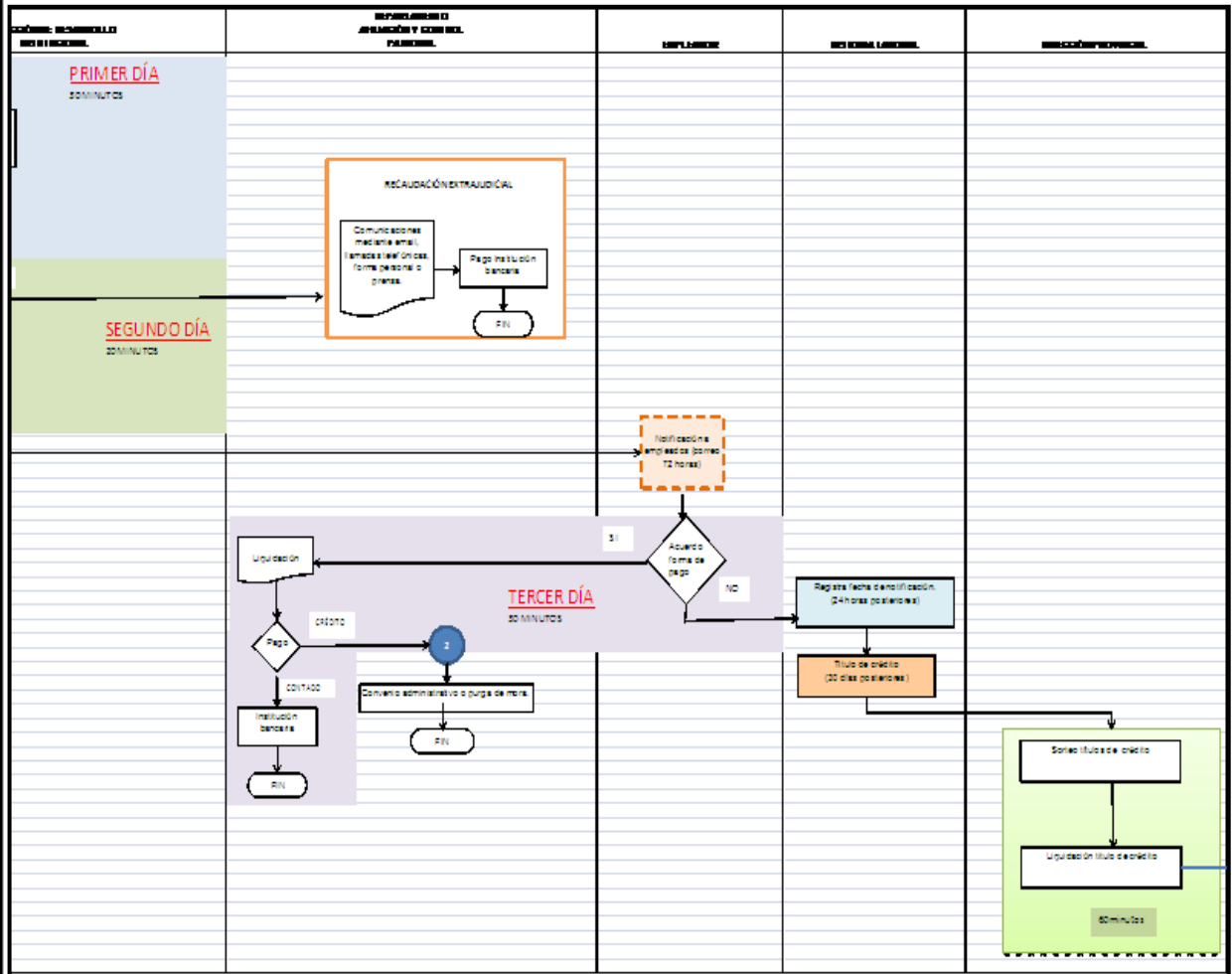
Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 10/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

CA3 1/1

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador



Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 13/02/2010
Revisado por: C.A	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA4 1/2

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

TABLA COMPARATIVA						
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL						
PROCESOS	TIEMPO REAL			TIEMPO PROPUESTO		
	DIAS	HOR.	MINU.	DIAS	HOR.	MINU.
EMISION DE GLOSAS	2		30-20	1		50
NOTIFICACION Σ		72			72	
ACUERDO DE FORMA DE PAGO (SI)	1		30	1		15
ACUERDO DE FORMA DE PAGO (NO)		24			24	
CONVENIO ADMINISTRATIVO		1				30
CONVENIO PURGA DE MORA	35			31		
EMISION DE GUIA GENERADA PARA REFRENDADA	5			3		
TITULO DE CREDITO Σ	30			30		
TOTAL TIEMPO MORA PATRONAL	78 DIAS			70 DIAS, 30 MINUTOS		

Σ Auditoría detectó la existencia de notificaciones de glosas rezagadas, debido a la no actualización de la base de datos. **PCI (5).**

Σ En lo que respecta a las notificaciones, no se emite una lista actualizada de glosas notificadas, y en espera de notificación. **PCI (6).**

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 14/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA4 2/2

Σ Auditoría pudo verificar en el proceso de las notificaciones de glosas no todas cuentan con la constancia de dicho acto (firmas de terceros), existencia de notificaciones cambiadas. **PCI (7).**

£ Auditoría verificó que se emiten títulos de crédito menores a lo establecido en el instructivo (25%) del salario básico unificado. **PCI (8).**

£ Auditoría comprobó que existe a la emisión de títulos de crédito cuando las glosas que se encuentran impugnadas, incumpliendo el Art. 73., párrafo 5 del Instructivo de la aplicación del reglamento de afiliación, recaudación y control contributivo. **PCI (9).**

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 14/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA5 1/3

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

RENGIFO PONCE ROMEL PLUTARCO

0501148316

FECHA: 20-Nov-09

NUM. PATRONAL	RAZON SOCIAL	NUM. T/C	VALOR T/C
34600276	CONSECOTOPAXI CIA. LTDA	200801200043	\$21,080.24
4050033	TRANSPORTES PLATONOFF	200701200	\$16,465.37
			\$37,545.61

FECHA: 24-Nov-09

RUC	RAZON SOCIAL	NUM. T/C	VALOR T/C
590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	21294489	\$5,974.94
590059900001	PERSOROSAS S.A.	21277949	\$3,341.06
590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	21275739	\$3,982.72
590059900001	PERSOROSAS S.A.	21231237	\$7,544.05
590059900001	PERSOROSAS S.A.	21177273	\$8,713.87
590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	21173526	\$9,385.88
590059900001	PERSOROSAS S.A.	21116495	\$6,823.77
500290648001	LEON JARA JORGE BOLIVAR	21110159	\$2,527.93
			\$48,294.22

RENGIFO PONCE ROMEL PLUTARCO

0501148316

FECHA: 5-Jan-10

NUM.TITULO	RUC	RAZON SOCIAL	VALOR T/C
21315780	590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	\$1,991.79
21128915	500290648001	LEON LARA JORGE BOLIVAR	\$1,861.56
21110158	500290648001	LEON LARA JORGE BOLIVAR	\$1,831.21
21391420	590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	\$9,278.83
TOTAL			\$14,963.39

VALOR TOTAL= 100803.22

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 14/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA5 2/3

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

GUANOQUIZA OBANDO TELMO ENRIQUE
0500746896

FECHA: 20-Nov-09

NUM. PATRONAL	RAZON SOCIAL	NUM. T/C	VALOR T/C
34100257	CULTIVOS PREMIUN S.A.	200701200156	\$21,663.34
34200171	ANGORIS S.A.	200801200013	\$3,679.54
34600449	GRUSAN	200701200073	\$3,388.55
34100078	CENTRO AGRICOLA CANTONAL	200701200072	\$2,640.60
34500312	ALMACEN JOEL EJECUTIVO	200601200148	\$352.45
			\$31,724.48

FECHA: 24-Nov-09

RUC	RAZON SOCIAL	NUM. T/C	VALOR T/C
590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	21275740	\$9,188.46
590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	21240988	\$9,956.80
590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	21173525	\$41,818.56
590059900001	PERSOROSAS S.A.	21148371	\$9,203.64
590059900001	PERSOROSAS S.A.	21110229	\$10,771.28
			\$80,938.74

VALOR
TOTAL \$112,663.22

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 14/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA5 3/3

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Mora Patronal

GUANOQUIZA OBANDO TELMO ENRIQUE

0500746896

FECHA: 5-Jan-10

NUM.TITULO	RUC	RAZON SOCIAL	VALOR T/C
21319470	1791766180001	NIETO HERRERA SERVICIOS PROFESIONALES CIA LTDA.	\$1,172.70
21237888	590059900001	PERSOROSAS S.A.	\$2,644.25
21177226	501805857001	SEVILLA TELLO MONICA DE LAS MERCEDES	\$103.20
21177200	501551071001	QUIMBITA HERRERA LENIN EDISON	\$81.59
21110214	501805857001	SEVILLA TELLO MONICA DE LAS MERCEDES	\$135.76
21099123	591710044001	TRIBUTACION CONTABLE EMPRECAT CIA LTDA.	\$150.93
21017892	590060666001	TRANSPORTES EXPRES PASTOCALLE TRAVELRUN CIA LTDA.	\$327.66
21417617	502587876001	GALLARDO RODRIGUEZ MARITZA MISHHELL	\$75.85
21408135	590038822001	TEXTILES RIO BLANCO S.A.	\$5,343.21
21372086	501632145000	FREIRE COELLO LUZ MARINA	\$98.40
21370471	500758891001	ZAMBONINO BALAREZO KLEVER VICENTE	\$109.65
21262026	500279674001	AMON MEDINA ROSARIO BEATRIZ	\$28.72
21177902	500279674001	AMON MEDINA ROSARIO BEATRIZ	\$35.90
TOTAL			\$10,307.82

VALOR TOTAL= 122971.04

ⓓ Cobro de los Títulos de Crédito no permite alcanzar el objetivo de reducir la mora patronal. **PCI (10).**

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 14/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI1 1/2

DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS DE GESTIÓN.

CONDICIÓN.

Carencia de control en la anulación de glosas de años anteriores y sin documentos de sustento.

CAUSA.

Existencia de 566 glosas anuladas conociendo que el año 2009 solo se emitió 511 glosas, debido a la existencia de anulaciones de años anteriores sin autorización, como es el caso del Sr. SUAREZ AYALA VICTOR ADRIANO, RUC 1201196084001, Glosas Nro. 10778517(emitida 31/03/2009), 10738826 (emitida 28/02/2009), 10738827 (emitida 28/02/2009) conjuntamente las tres glosas fueron anuladas el 30/06/2009, el funcionario responsable supo mencionar que no encuentra los documentos de sustento requeridos para su anulación.

EFECTO.

Afecta el cumplimiento de los intereses institucionales, considerando que de la recaudación de la mora patronal depende la entidad.

CONCLUSIÓN.

Las glosas anuladas sin constancia de justificativos documentales y/o magnéticos, demuestran la debilidad en el control, lo que podría conllevar al cometimiento de errores e irregularidades en perjuicio de los intereses institucionales.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 15/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI1 2/2

RECOMENDACIÓN.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al responsable de este proceso, que previamente a cualquier anulación de glosa debe existir los documentos de justificación y autorización, para asegurar su control y la verificación.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al responsable de este proceso en coordinación con la Responsable del Sistema de Historia Laboral, depure las glosas que constan anuladas dejando constancia en el sistema informático sus razones.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 15/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI2 1/2

CONDICIÓN.

Inexistencia de un manual de funciones y procesos debido a la carencia de controles e indicadores de gestión para medir la producción del Grupo de Trabajo y tomar acciones correctivas.

CAUSA.

- Ambiente de trabajo inadecuado pese a la existencia de pocos funcionarios que forman el departamento, sus relaciones laborales no son las adecuadas por la falta de decisiones para la solución de los problemas que genere influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades.
- Ausencia de un líder en el departamento quien coordine y dirija al grupo de trabajo y sea a esté a quién se le informen cualquier novedad, sin necesidad de dirigirse directamente a la Dirección Provincial.

EFECTO.

- Clima laboral incorrecto, donde cualquier funcionario no estaría dispuesto a desempeñar sus actividades.
- Desorden en el cumplimiento de actividades por parte de los funcionarios, debido a no saber a quién comunicar cualquier inconveniente.

CONCLUSIÓN.

- La falta de un líder en el Grupo de trabajo de Afiliación y Control Patronal y escasa toma de decisiones, no permite generar un ambiente de confianza mutua, e incide en la calidad y producción del trabajo.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 15/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI2 2/2

RECOMENDACIONES.

“*AL DIRECTOR PROVINCIAL*” Designará una persona responsable del Grupo de trabajo de Afiliación y Control Patronal para mejorar el ambiente de control.

“PERSONA RESPONSABLE” Especificará las labores para cada servidor, señalando tiempos de ejecución y el compromiso para su cumplimiento mediante firmas o rúbricas de responsabilidad.

“PERSONA RESPONSABLE” Definirá, los controles e indicadores de gestión para medir la producción del Departamento, los cuales serán evaluados y monitoreados mensualmente para tomar las acciones correctivas. Sobre los resultados del análisis, comportamiento y cumplimiento.

“*AL DIRECTOR PROVINCIAL*” Evaluará trimestralmente a la persona responsable del Grupo de trabajo de Afiliación y Control Patronal sobre la coordinación ejercida en el desarrollo de sus actividades en especial a través de la realización de trabajos conjuntos y en la medición de sus resultados, a fin de que las operaciones sean retroalimentadas de arriba hacia abajo y viceversa.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 15/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI3 1/2

CONDICIÓN.

Omisión de procesos en la generación de títulos de crédito.

CAUSA.

Existencia de 104 glosas anuladas conociendo que el año 2009 solo se emitió 518 glosas, como es el caso de los siguientes: **1)** Título de crédito número 21585846, emitido a la empresa RUC 1700528399001, por 185,00 USD; fue anulado por el encargado de los Trámites de los Títulos. El motivo de la anulación fue porque no se contó con la notificación de la glosa. **2)** Título de crédito número 21413948, emitido a la empresa RUC 1791269896001, por 21662,63 USD; fue anulado por el encargado de los Trámites de los Títulos. El motivo de la anulación fue porque no se contó con la autorización y documentos de respaldo.

EFECTO.

Afecta a los intereses institucionales en la recaudación de la Mora Patronal, y genera una mala imagen de la entidad por una descoordinada secuencia de procesos.

CONCLUSIÓN.

El personal responsable de la anulación de títulos de crédito, no tiene definidos los niveles de autorización para las anulaciones, que permita asegurar el control de las operaciones y los actos administrativos dentro de sus competencias.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 15/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI3 2/2

RECOMENDACIÓN.

“DIRECTOR GENERAL” Dispondrá a los Directores Provinciales que definan los niveles de autorización para las anulaciones de los Títulos de Crédito, determinando procedimientos y controles para cada una de las operaciones y los actos administrativos, los cuales deben estar inmersos en el marco legal vigente.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 15/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI4

CONDICIÓN.

Control a los funcionarios en el cumplimiento de metas.

CAUSA.

- Funcionarios no compensan con sus actividades el tiempo de trabajo, y este repercute en la recaudación de la Mora Patronal.
- Falta de conocimiento del reglamento interno de la entidad por el personal.
- No se realiza capacitaciones en relación a los diferentes cambios que se dan en la entidad.

EFFECTO.

No permite el cumplimiento de metas de la entidad, por una escasa eficiencia y eficacia por parte de los funcionarios.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que a los funcionarios el responsable del Recursos Humanos no asignó metas, evoluciones periódicas que permitan medir el porcentaje de cumplimiento de actividades.

RECOMENDACIONES.

“RESPONSABLE RR.HH”, Debe efectuar evaluaciones periódicas a los funcionarios respecto al cumplimiento de actividades, conocimiento de las normativas legales vigentes de la institución e intelectuales.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 15/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI5

CONDICIÓN.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, posee una base de datos desactualizada.

CAUSA.

- Este aspecto no permite lograr la recaudación de la Mora Patronal, por la escasez de información en la base de datos respecto a títulos de crédito, glosas.
- No se cumple con los tiempos estipulados en los reglamentos respecto a las notificaciones de glosas por falta de datos referente al deudor.

EFECTO.

No permite recaudar la mora patronal de una manera oportuna, ocasionando la existencia de casos rezagados.

CONCLUSIÓN.

Se detecto que los títulos de crédito y glosas no contienen información suficiente, afectando a los abogados externos y persona encargada de notificar, ocasionando pérdida de tiempo al indagar información para poder recaudar la mora patronal.

RECOMENDACIONES.

“RESPONSABLE DE HISTORIA LABORAL”, Debe efectuar una actualización de datos de manera periódica y en adelante obtener los datos completos al momento de efectuar la afiliación.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 16/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI6 1/2

CONDICIÓN.

Falta de control en la entrega de notificaciones, dentro del tiempo estipulado por la normativa.

CAUSA.

- Falta de planificación, ejecución y control sobre el proceso de notificación de glosas
- Ausencia de evaluaciones al proceso de cobro de la mora patronal.
- Carencia de recursos humanos para notificar.
- Indecisión para definir la forma de notificación, sea a través del correo o con personal de la Institución, por parte del Director Provincial.
- Notificación al deudor por el valor de una glosa y no por su valor total

EFECTO.

- No se entrega las notificaciones en el tiempo asignado por el reglamento ocasionando que el deudor retrase por más tiempo su pago y de esta manera la mora patronal incrementa.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 16/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI6 2/2

CONCLUSIÓN.

La inoportuna notificación de glosas, retrasó los procedimientos de cobro que afecta la liquidez del IESS y a la prestación de servicios.

RECOMENDACIONES.

“*AL DIRECTOR PROVINCIAL*” Dará las facilidades e instrumentos de gestión para las notificaciones inmediatas de las glosas que se emiten en la Dirección Provincial y dispondrá al Grupo de Trabajo de Afiliación y Control Patronal que mensualmente le informe sobre el estado de las notificaciones y las dificultades encontradas para sus soluciones.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 16/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI7 1/2

CONDICIÓN.

Notificación por mora a empleadores, entregándose glosas cambiadas de otros empleadores.

CAUSA.

La persona responsable de las notificaciones de glosas, entregan estas cambiadas debido a la falta de actualización de direcciones domiciliarias, la desaparición misma de algunas empresas, el cambio de domicilio o la migración o recepción de notificaciones por terceras personas.

EFECTO.

En el proceso de notificación de las glosas a los patronos o afiliados encontramos Inconsistencias como las siguientes:

Entrega de glosas de otras empresas Nro. 20040120070 y 20040120071 del patronal 34600339 por un valor de 2058.81 dólares.

Glosas sin la firma y sello del emisor o responsable del trámite, como las 10344706 de 2009-12-31.

CONCLUSIÓN.

La falta de control al momento de notificar glosas a los empleadores, retrasa la recaudación de la mora patronal e incremento de reclamos.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 16/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI7 2/2

RECOMENDACIONES.

“*AL DIRECTOR PROVINCIAL*” Dispondrá al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal establezca mecanismos de control que previo a las notificaciones de las glosas cumplan con el debido proceso para que el documento contenga todos los datos, en especial las firmas de responsabilidad del emisor; y, recepción del patrono o afiliado, para que la Institución tenga el respaldo legal en caso de incumplimiento del pago.

“*AL DIRECTOR PROVINCIAL*” Dispondrá al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal que de manera inmediata vuelva a notificar aquellas glosas que por diversas causas no fueron requeridas las firmas de recepción, para cumplir con el debido proceso y sustentar la continuidad del procedimiento coactivo de cobro, de ser del caso.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 16/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI8

CONDICIÓN.

Se verifico la existencia de títulos de crédito emitidos por valores menores al 25% del salario básico unificado.

CAUSA.

- Falta de conocimiento por parte de los funcionarios del departamento sobre el valor de emisión de un titulo de crédito.
- Falta de control al momento de emitir títulos de crédito como es el siguiente caso: Sr. Sandoval Pastor Rafael Emilio, RUC 0500009790001, Titulo de crédito número 21176881 por el valor de 1.36 USD.

EFECTO.

Inconformidad por parte de los afiliados con relación al gasto ocasionado por un mínimo valor de titulo de crédito.

CONCLUSIÓN.

Capacitar al personal encargado del proceso de los títulos de crédito, de acuerdo a los cambios que se realizan en los reglamentos internos de la entidad.

RECOMENDACIONES.

“DIRECCION PROVINCIAL” Realizar encuestas a los afiliados sobre la manera de atención y el nivel de conocimiento que posee los funcionarios para satisfacer sus expectativas.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 16/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI9

CONDICIÓN.

Existen títulos de crédito que pertenecen a glosa impugnados por parte del patrono.

CAUSA.

Falta de control al funcionario responsable del proceso de emisión de títulos de crédito determinando los siguientes casos:1) RUC 0502000243001, título número 21874692, por 12.27 USD;2) RUC 0500010715001, título número 2174274, por 141.92 USD

EFECTO.

Informidad del afiliado por la calidad de servicios que ofrece el IESS de Cotopaxi.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que los funcionarios del departamento, a pesar que la Dirección Provincial les informa sobre cambios realizados en la normativa, ellos no aplican ni cumplen dichos cambios.

RECOMENDACIONES.

"DIRECCIÓN PROVINCIAL" Verificará el cumplimiento en los funcionarios, respecto a la normativa de acuerdo a los nuevos cambios establecidos mediante evaluaciones, y efectuara la sanción pertinente en caso de incumplimiento.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 17/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI10 1/2

CONDICIÓN.

Existencia de un elevado número de títulos de crédito pendientes de sorteo a los abogados externos, generando de esta manera un incremento de mora patronal.

CAUSA.

En el período examinado, la Dirección Provincial de Cotopaxi no contaba con abogados externos o Juzgado de Coactivas, a partir del 19 de Noviembre del 2009, se cuenta 2 profesionales no suficientes para la recaudación de los títulos de crédito rezagados.

El Abogado Rengifo Ponce Rommel Plutarco con cédula de ciudadanía 0501148316, en el período comprendido entre 2009-11-20 y el 2010-01-24, recibió 14 Títulos de Crédito por un valor de \$100,803.22 USD, de los cuales mediante la acción coactiva se encuentra en proceso 7 Títulos que significa 50%, cabe recalcar que estos trámites simplemente han llegado hasta la autorización de orden de embargo sin tener aun ningún resultado y se recaudó 1036 USD, que significa el 10.28% del total asignado.

El abogado Guanoquiza Obando Telmo Enrique con cédula de ciudadanía 0500746896 mediante sorteo se le entregó 23 Títulos de Crédito por el valor de \$122,971.04 USD, de los cuales mediante acción coactiva se encuentran en proceso 14 Títulos que significa 60.86% y 9 títulos de crédito no localizados que significa el 39.14% del total asignado.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 17/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI10 2/2

EFFECTO.

El cobro de los Títulos de Crédito no es el apropiado, manteniéndose incluso Títulos sin gestión de cobro desde hace varios años, lo que demuestra la ausencia de controles, afectando a la reducción de la mora patronal y creando dificultades a los afiliados de las empresas morosas a recibir las prestaciones.

CONCLUSIÓN.

La gestión de cobro de los Títulos de Crédito a través del Juzgado de Coactivas de la Dirección Provincial de Cotopaxi, no permitió alcanzar el objetivo de reducir la mora patronal.

RECOMENDACIONES.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al Grupo de Trabajo de Afiliación y Control Patronal que en coordinación con la responsable del Sistema de Historia Laboral, y el personal que emite claves a los patronos y afiliados, obtengan las direcciones completas y los teléfonos tanto del domicilio como del lugar donde trabajan y si es posible dejar constancia de algún lugar importante como referencia, para tener una actualización permanente del registro de empleadores y afiliados.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 17/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Eb 1/2

PROGRAMA DE AUDITORÍA.

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Denuncias.

OBJETIVOS:

- Mejorar el control interno referente a los proceso de las denuncia de esta manera evitar la evasión, elusión de la mora patronal y lograr la inclusión de nuevos afiliados al IESS de Cotopaxi.
- Resolver los casos pendientes respecto a denuncias.
- Mejorar el control interno del proceso.
- Mejorar o brindar un servicio ágil al afiliado.

#	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Levantamiento físico de casos de denuncias rezagadas a través de archivos que conforman el inventario del Inspección patronal.	CA6 1/3	M.F.V.T J.M.M.A	20/02/2010
2	Elaborar un detalle minucioso de los casos rezagados por denuncias	CA7 1/2	M.F.V.T J.M.M.A	24/02/2010
3	Establecer el proceso actual que se lleva en el departamento con su respectivo tiempo.	CA8 1/1	M.F.V.T J.M.M.A	01/03/2010

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 19/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Eb 2/2

PROGRAMA DE AUDITORÍA.

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Denuncias.

OBJETIVOS:

- Mejorar el control interno referente a los proceso de las denuncia de esta manera evitar la evasión, elusión de la mora patronal y lograr la inclusión de nuevos afiliados al IESS de Cotopaxi.
- Resolver los casos pendientes respecto a denuncias.
- Mejorar el control interno del proceso.
- Mejorar o brindar un servicio ágil al afiliado.

#	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPO N SABLE	FECHA
4	Analizar el proceso actual y proponer cambios o mejoras para optimizar tiempos.	CA9 1/1	M.F.V.T J.M.M.A	05/03/2010
5	Plantear el tiempo necesario para resolver los casos rezagados.	CA10 1/2	M.F.V.T J.M.M.A	09/03/2010

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 19/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA6 1/3

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Denuncias.

	FECHA	DENUNCIANTE
AFILIACIÓN		
1	15 de marzo de 2007	José Isaías Herrera Alban
2	1 de octubre de 2008	Mercedes Dolores Coba
3	8 de enero de 2009	Yolanda Yaneth Bustillos Mena
4	4 de febrero de 2009	Segundo Gerardo Caisa Padilla
5	4 de febrero de 2009	Fausto Enrique Vega Collaguaso
6	18 de marzo de 2009	Nelly Yolanda Corrales Esquivel
7	23 de abril de 2009	Alicia.Villacis Caicedo
8	1 de mayo de 2009	Artiedo Muñoz G.
9	12 de mayo de 2009	Ana María Garcés
10	15 de mayo de 2009	José Isaías Herrera Alban
11	1 de junio de 2009	Llano casa Cesar Alfonso
12	1 de junio de 2009	María Fernanda Molina Caja
13	1 de junio de 2009	
14	15 de junio de 2009	Digna María Vega Chugchilan
15	22 de junio de 2009	Llano Casa
16	30 de junio de 2009	Jazmín Basurto.
17	2 de julio de 2009	Irina Patricia Quinapallo C.
18	23 de julio de 2009	Luis Alberto Flores Barriga
19	4 de agosto de 2009	Trabajadores afirman no ser afiliados propietarios son de nacionalidad RUSA.
20	18 de agosto de 2009	Juliana Cuyo Pallo
21	9 de septiembre de 2009	Luis Cedeño
22	16 de octubre de 2009	Elena Hurtado.
23	8 de diciembre de 2009	Juan Francisco Soria Guerra
24	19 de diciembre de 2009	José Fausto Cuzco Ugsha
25	1 de enero de 2010	Benjamín Chonillo
26	6 de enero de 2010	Salome Beatriz Molina Aulestia
27	11 de enero de 2010	Luis Alberto Meza Romero
28	13 de enero de 2010	María Ernestina Yupe
29	14 de enero de 2010	Mónica Veloz Larcos
30	14 de enero de 2010	Ana María Tacuri Tucumbi
31	20 de enero de 2010	Jenny Vega Bedon
32	1 de febrero de 2010	María Cuyo Ugsha
33	3 de febrero de 2010	Paulina Taco Cajas
34		Ana Lucia Mallitas Sangucho
35		José Amable Acurio Vizquete
36		Nancy Isabel Taipe Pilatasig
37		Jaime Humberto Vela Pilatasig
38		Aída Mercedes Mise

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA6 2/3

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Denuncias.

FONDOS DE RESERVA		
39	08 de enero del 2009	Yolanda Yaneth Bustillos Mena
40	4 de febrero de 2009	Segundo Gerardo Caisa Padilla
41	4 de febrero de 2009	Fausto Enrique Vega Collaguaso
42	1 de junio de 2009	Llano casa Cesar Alfonso
43	15 de junio de 2009	Digna Maria Vega Chugchilan
44	13 de enero de 2010	Eugenia Jacome Garzon
45	14 de enero de 2010	Manuel Tapia Claudio
46	1 de febrero de 2010	Maria Elizabeth Soza Aveiga
47		Nancy Isabel Taipe Pilatasig
SUBDECLARACION DE VALORES		
48	13 de enero de 2010	Jose Manuel Caiza Iza
49	1 de febrero de 2010	Pablo Artenio Viveros Charpentier
50	3 de febrero de 2010	Jorge HumbertoBautista Carrillo

- ✓ La Auditoría determinó, que los diferentes expedientes de las denuncias, no están debidamente ordenadas, foliadas, enumeradas en orden alfabético o numero de trámite.
- ✓ Se encontró que existen casos rezagados, simplemente por falta de una firma, documento y de esta manera retrasa los tramites causando inconformidad por la prestación del servicio a toda persona afiliada.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA6 3/3

GRÁFICO #1

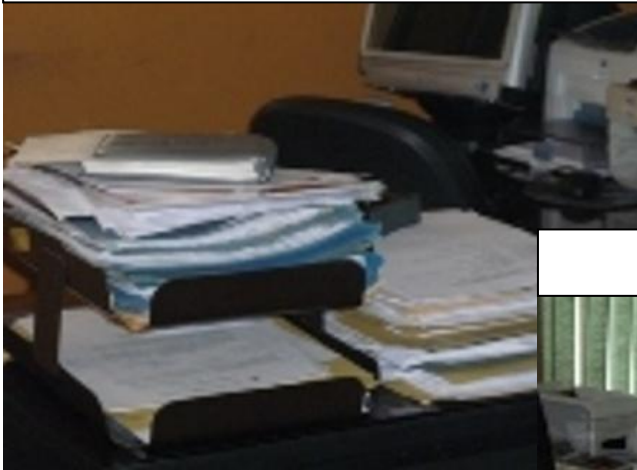


GRÁFICO #2



© En conclusión Auditoría pude verificar que no existe un archivo por orden alfabético, por número de trámite, en si se pudo observar que mantiene acumulamiento de documentos para despacho. Constatamos que varios trámites no eran despachados sino después de cinco o más días, causando inconvenientes a los afiliados, patronos y usuarios del IESS, en la oportuna atención a sus requerimientos. **PCI (11)**

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 20/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA7 1/2

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Denuncias.

	FECHA PRESENTA	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	OBSERVACION
AFILIACION				
1	15 de marzo de 2007	Jose Isaias Herrera Alban	Segundo Gustavo Zapata -TUBOS JESUS DEL GRAN PODER	Falta de afiliacion
2	1 de octubre de 2008	Mercedes Dolores Caba	AGLOMERADOS COTOPAXI S.A	Falta de afiliacion
3	8 de enero de 2009	Yolanda Yaneth Bustillos Mena	Andres Holguin - EFANDINA FLORICOLA	Falta de afiliacion y fondos de reserva
4	4 de febrero de 2009	Segundo Gerardo Caisa Padilla	Jorge Bolivar Leon -HCDA ISINCHE GRANDE	Falta de afiliacion y fondos de reserva
5	4 de febrero de 2009	Fausto Enrique Vega Collaguaso	Jorge Bolivar Leon -HCDA ISINCHE GRANDE	Falta de afiliacion y fondos de reserva
6	18 de marzo de 2009	Nelly Yolanda Corrales Esquivel	Ramos Remache - CENTRO DE INVESTIGACION SACHA- WUIWA	Falta de afiliacion
7	23 de abril de 2009	Alicia Villacís Caicedo	CENTEBAT Y LENNI SCHOOL	Falta de afiliacion
8	1 de mayo de 2009	Artiedo Muñoz G.	PAZ PAVON MANUEL H.	Falta de afiliacion
9	12 de mayo de 2009	Ana María Garces	Diamonroses -John Teran	Falta de afiliacion
10	15 de mayo de 2009	José Isaias Herrera Alban	Segundo Gustavo Zapata Diaz.	Falta de afiliacion
11	1 de junio de 2009	Llano casa Cesar Alfonso	Hugo Herrera - Tecnirose	Falta de afiliacion y fondos de reserva
12	1 de junio de 2009	Maria Fernanda Molina Caja	FLORESPA	Falta de afiliacion
13	1 de junio de 2009		LUIS OTÁÑEZ ENRIQUEZ	Falta de afiliacion
14	15 de junio de 2009	Digna Maria Vega Chugchilan	Jorge Bolivar Leon -HCDA ISINCHE GRANDE	Falta de afiliacion y fondos de reserva
15	22 de junio de 2009	Llano Casa	HOSTERIA LA CIENEGA Hugo Herrera.	Falta de afiliacion
16	30 de junio de 2009	Jazmín Basurto.	CUALITE	Falta de afiliacion
17	2 de julio de 2009	Irina Patricia Quinapallo C.	PELUQUERIA Y ESTETICA AIR BRUSH Eulalia Flores	Falta de afiliacion
18	23 de julio de 2009	Luís Alberto Flores Barriga	HDA. LIMACHE	Falta de afiliacion
19	4 de agosto de 2009	Trabajadores afirman no ser afiliados propietarios son de nacionalidad RUSA.	AZERIFLOR- LIGAR GASIMON	Falta de afiliacion.
20	18 de agosto de 2009	Juliana Cuyo Pallo	AGRICOLA ROGER AMORES AGRORAB CIA. LTDA.	Falta de afiliacion.
21	9 de septiembre de 2009	Luis Cedeño	SU COMISARIATO Sixto Hidalgo	Falta de afiliacion
22	16 de octubre de 2009	Elena Hurtado.	MARIO RUBEN MOLINA	Falta de afiliacion
23	8 de diciembre de 2009	Juan Francisco Soria Guerra	Vasconez Sevilla Francisco- HCDA. GUACHALA	Falta de afiliacion
24	19 de diciembre de 2009	Jose Fausto Cuzco Ugsha	Calle Calahorrano Maria.	Falta de afiliacion
25	1 de enero de 2010	Benjamin Chonillo	Carlos Freire Zurita.	Falta de afiliacion
26	6 de enero de 2010	Salome Beatriz Molina Aulestia	Washington Carrera - RESTAURANT SABOR LATINO	Falta de afiliacion 5
27	11 de enero de 2010	Luis Alberto Meza Romero	FINCA EL CISNE	Falta de afiliacion
28	13 de enero de 2010	Maria Ernestina Yupe	Manuel Humberto Paz Pavon -CONSEC COTOPAXI.	Falta de afiliacion
29	14 de enero de 2010	Monica Veloz Larcos	Sandra Moya- CONSULTORIO DENTAL.	Falta de afiliacion.
30	14 de enero de 2010	Ana Maria Tacuri Tucumbi	Cobo Paredes Patricio Javier- COMPU Y VENTAS	Falta de afiliacion
31	20 de enero de 2010	Jenny Vega Bedon	Eugenia Tapia -ROPA DE ALQUILER.	Falta de afiliacion
32	1 de febrero de 2010	Maria Cuyo Ugsha	Manuel Ruiz Leon HCDA. COLLAR EL RECREO	falta de afiliacion, ingresa 2000-01 y le empiezan a aportar el 2008
33	3 de febrero de 2010	Paulina Taco Cajas	Enma Graciela Navas Duran- PRODUCTOS NATURALES.	Falta de afiliacion Ing. 2008-01-2009-01-19
34		Ana Lucia Malitiasig Sangucho	UTC	Falta de afiliacion
35		Jose Amable Acurio Vizuetete	Empresa MUU S.A- Barbara Viskelsen	Falta de afiliacion (2001-2009)

Elaborado por:

M.F.V.T /J.M.M.A

Fecha:

24/02/2010

Revisado por:

C.A.

Fecha:

20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA7 2/2

FONDOS DE RESERVA

39	08 de enero del 2009	Yolanda Yaneth Bustillos Mena	Andres Holguin - EFANDINA FLORICOLA	Falta de afiliación y fondos de reserva
40	4 de febrero de 2009	Segundo Gerardo Caisa Padilla	Jorge Bolivar Leon -HCDA ISINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva
41	4 de febrero de 2009	Fausto Enrique Vega Collaguaso	Jorge Bolivar Leon -HCDA ISINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva
42	1 de junio de 2009	Llano casa Cesar Alfonso	Hugo Herrera - Tecirose	Falta de afiliación y fondos de reserva
43	15 de junio de 2009	Digna Maria Vega Chugchilan	Jorge Bolivar Leon -HCDA ISINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva
44	13 de enero de 2010	Eugenia Jacome Garzon	Luis Guerra- LUVIC ASOCIADOS	Fondos de reserva
45	14 de enero de 2010	Manuel Tapia Claudio	Carlos Ordoñez Narvaes-PANANPRO CIA-LTDA	Fondos de reserva
46	1 de febrero de 2010	Mania Elizabeth Soza Aveiga	Sandra de las Mercedes Tello- HOTEL RADIXON	Impago Fondos de Reserva
47		Nancy Isabel Taipe Pilatasig	Andres Holguin - EFANDINA FLORICOLA	Falta de afiliación y fondos de reserva

SUBDECLARACION DE VALORES

48	13 de enero de 2010	Jose Manuel Caiza Iza	Mignon Plaza Sammusers-SAN AGUSTIN DE CALLO	Subdeclaración de aportes
49	1 de febrero de 2010	Pablo Arterio Viveros Charpentier	Juan Alfonso Perez -ROSEXPRESS	Subdeclaración de aportes y fondos de reserva
50	3 de febrero de 2010	Jorge Humberto Bautista Carrillo	Fabiola Gutierrez	Subdeclaración de aportes (\$600)

○ Auditoría determinó que existe un elevado número de denuncias incluso se puede verificar casos de años anteriores, incumpliendo con el Art. 27 "De la recepción de reclamos" Resolución numero C.D. 301, dictada el 11 de Enero del 2010 aprueba la codificación del reglamento de afiliación y control contributivo. "En el que establece que el encargado de análisis e investigación informara al Director Provincial sobre el reclamo que se presente en un término no mayor a 8 días", cabe mencionar que la mayoría de las denuncias se dan por falta de afiliación y fondos de reserva, y esto repercutiendo por la mala gestión del funcionario encargado de Inspección Patronal, pues dedica la mayoría de tiempo a la realización de informes y no a la inspección de entidades para verificar la afiliación de empleados.

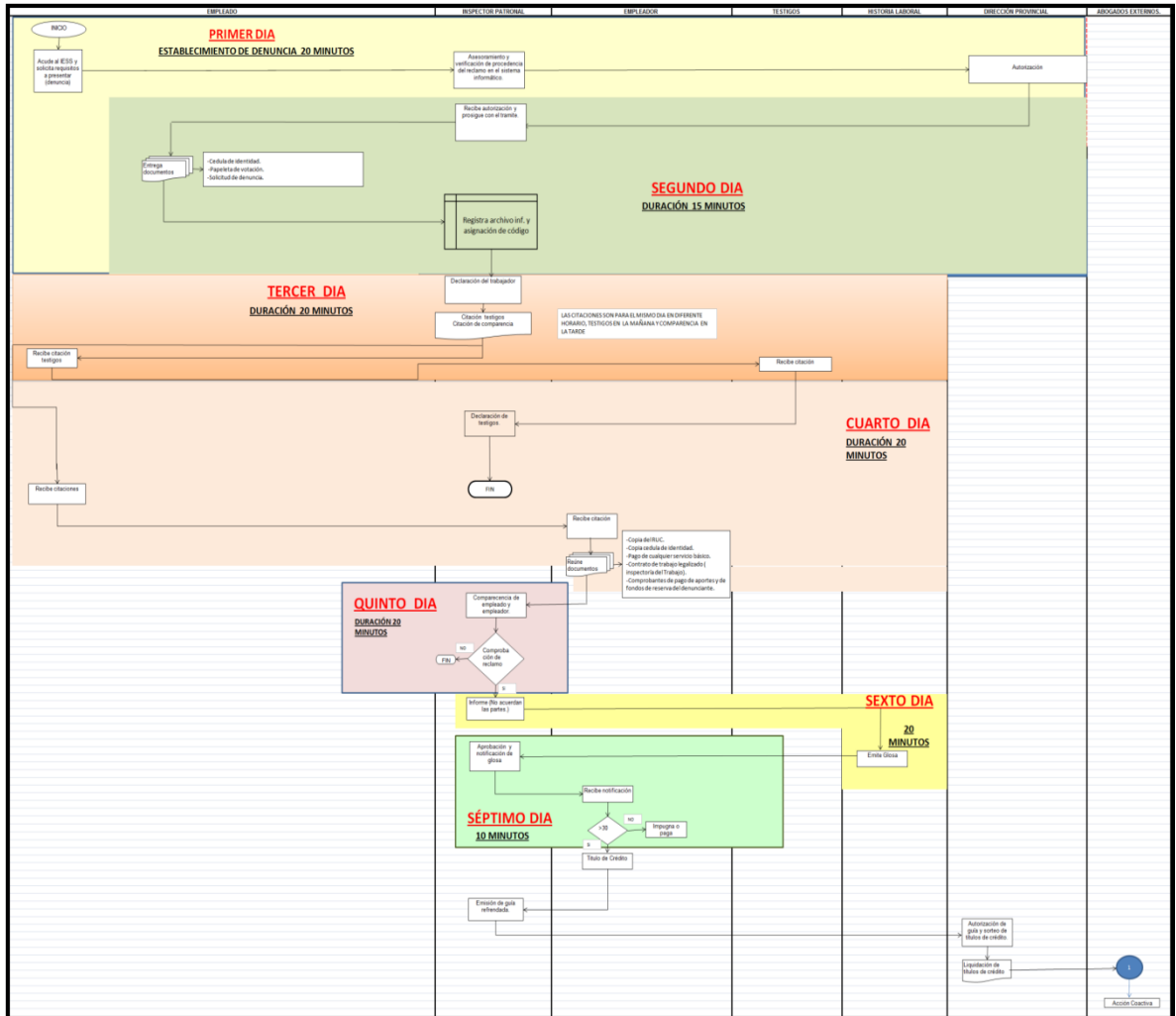
Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 24/02/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA8 1/1



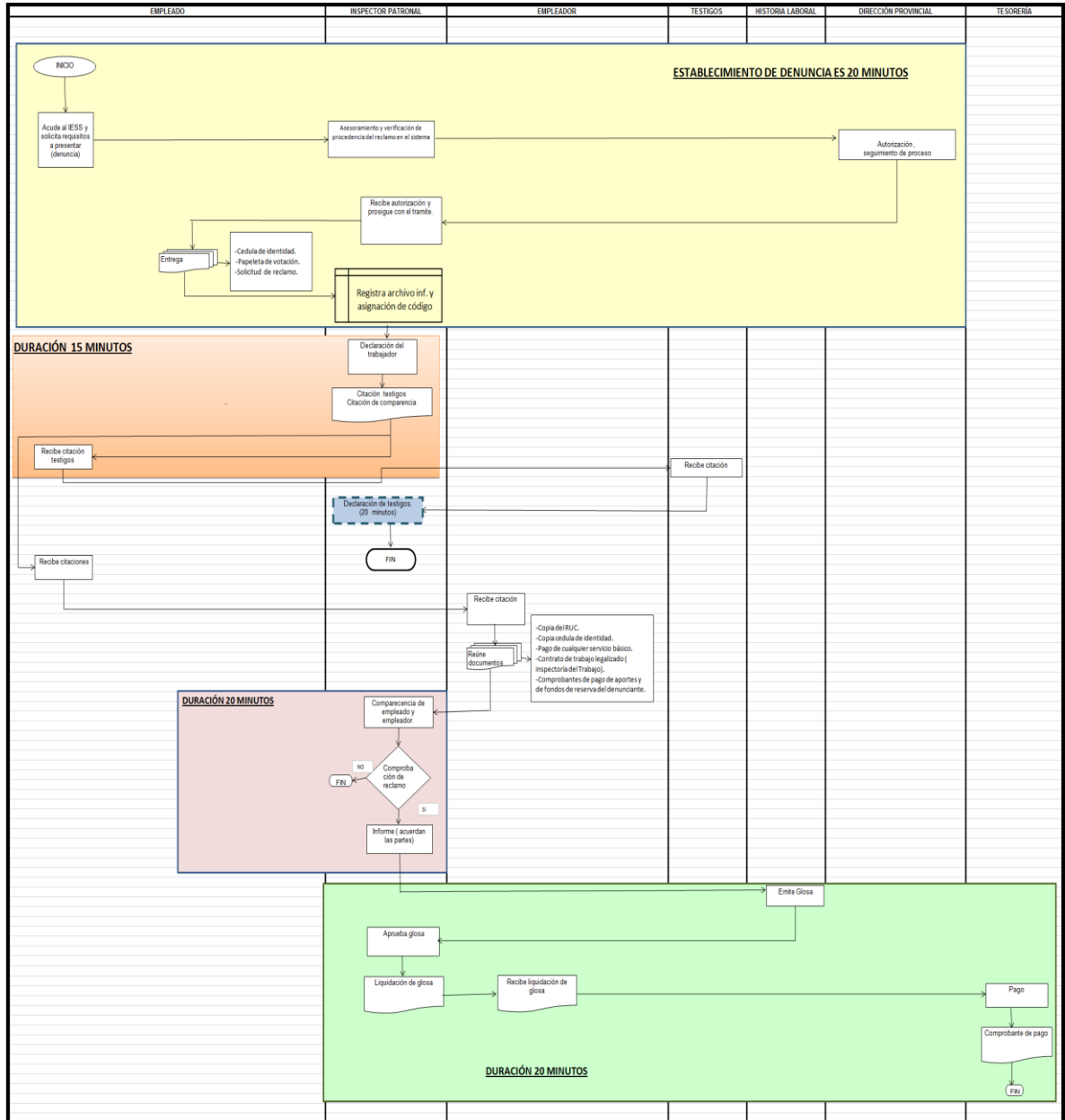
Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 01/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

CA9 1/1

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador



Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 05/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

CA10 1/2

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

DEMANDAS REAGUDAL

DA	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	OBSERVACION	DURACION DEMANDA		DURA TIEM
				HORAS	DIAS	
007	Jose Ismael Herrera Alban	Segundo Gustavo Zapata -JUBOS JESUS DEL GRAN PODER	Falta de afiliación	9.2	9	
008	Mercedes Dolores Caba	ABLOMERADOS COMPAÑIA	Falta de afiliación	9.2	9	
009	Yolanda Yaneth Bustillos Mena	Andrés Holguín - EFANDINA FLORICOLA	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
009	Segundo Gustavo Caba Peñaloza	Jorge Bolívar León - FODA BINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
009	Fuad El Enrique Vega Colquegusa	Jorge Bolívar León - FODA BINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
009	Nery Yolanda Carreras Espinoza	RAMA REMEDI - CENTRO DE INVESTIGACION BIOMEDICINA	Falta de afiliación	9.2	9	
009	Alicia Villacis Caicedo	CENTEBAT Y LENNY SCUDOLI	Falta de afiliación	9.2	9	
009	Arístides Muñoz G.	PAZ PAVON MANUEL M.	Falta de afiliación	9.2	9	
009	ANA MORA GARCIA	DEVIDORES - JUNT TON	Falta de afiliación	9.2	9	
009	José Emilio Méndez Altamir	Segundo Gustavo Zapata Díaz	Falta de afiliación	9.2	9	
9	Llano césar César Altamir	Hugo Herrera - Mecronse	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
00	Melina Fecedora Muñoz Cajal	FLORESPA	Falta de afiliación	9.2	9	
00		LUIS OTÁÑEZ ENRIQUÉZ	Falta de afiliación	9.2	9	
00	Digna María Vega Chuquillan	Jorge Bolívar León - FODA BINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
000	Llano Caba	MONSTERIA LA CUENEGA, Mayo Méndez	Falta de afiliación	9.2	9	
000	Jessica Bustillos	CTIALITE	Falta de afiliación	9.2	9	
00	Irion Patricia Quinsigalla C.	INFLUQUERIA Y ESTETICA AMI BROSQU Erika Flores	Falta de afiliación	9.2	9	
009	Luis Alberto Flores Borrero	MDA LIMACRE	Falta de afiliación	9.2	9	
009	Trabajadores afroecuatorianos por su afiliación propiciada a sus de nacionalidad RUSA.	AZERIFLOR- LIGAR GASIMON	Falta de afiliación	9.2	9	
009	José Luis Caba Peña	AGRICOLA ROGER AMORES AGRORAB CIA. LTDA.	Falta de afiliación	9.2	9	
de 2009	Luis Caba Peña	SU COMSARBIATO Sica Delgado	Falta de afiliación	9.2	9	
- 2009	Eliana Escobedo	MARIO ROBERTO MOLINA	Falta de afiliación	9.2	9	
2009	Juan Francisco Soto Guerra	Vicente Sotelo Francisco-FODA GUACHALA	Falta de afiliación	9.2	9	
de 2009	José Pablo Cordero Ugarte	Case Casanovi - Mena	Falta de afiliación	9.2	9	
10	Stephany Cruzano	Canal Fiere Junit	Falta de afiliación	9.2	9	
10	Balmore Bonifaz - Molina Autocita	Washington Caceres - RESDALRANI SABOR LATINO	Falta de afiliación 5	9.2	9	
010	Luis Albaladejo Muñoz Navarro	FINCA EL OBNE	Falta de afiliación	9.2	9	
010	Maria Catalina Yupa	Manuel Fomero Paz Pava - CONSEC CONOPAL	Falta de afiliación	9.2	9	
010	Monica Velaz Lopez	Sandra Miya - CONSULTORIO DENIAL	Falta de afiliación	9.2	9	
010	Ara Mela Incauri Yucumbi	Caba Pascual Patricia Jerez - COMPU Y VENIAS	Falta de afiliación	9.2	9	
010	Jenny Vega Cordero	Eugenio Tapia - RUPA DE AJUJER	Falta de afiliación	9.2	9	
010	María Cuyo Ugarte	Manuel Ruiz Leon FODA COLLAREL RECREO	Falta de afiliación, ingreso 2009 y le empezaron a pagar el 2008	9.2	9	
010	Paulina Yaco Cajal	Erma Graciela Neres Cuna - PRODUCCION NATURALES	Falta de afiliación Ing. 2008-09-2009-09-2	9.2	9	
	ANA LUCIA MORALES - Banguera	UK	Falta de afiliación	9.2	9	
	José Antonio Acuña Velasco	Empresa MUEJCA- BARRAS VELASCO	Falta de afiliación (2007-2009)	9.2	9	
	Nancy Isabel Tapia Pineda	Andrés Holguín - EFANDINA FLORICOLA	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
	Jairo Humberto Vela Pineda	Diego García - Chiquita metal mecanica	Falta de afiliación	9.2	9	
	Alicia Mercedes Mili	COLEGIO REPUBLICA DE ARGENTINA, NUEVA ANDRÉS. Fecedora Segura	Falta de afiliación	9.2	9	
			SUBTOTAL	92.0	92	
1A	Yolanda Yaneth Bustillos Mena	Andrés Holguín - EFANDINA FLORICOLA	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
009	Segundo Gustavo Caba Peñaloza	Jorge Bolívar León - FODA BINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
009	Fuad El Enrique Vega Colquegusa	Jorge Bolívar León - FODA BINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
9	Llano césar César Altamir	Hugo Herrera - Mecronse	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
009	Digna María Vega Chuquillan	Jorge Bolívar León - FODA BINCHE GRANDE	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
010	Eugenio Jacome Garcia	Luis Guerra - LONICABUJONDI	Fondos de reserva	9.2	9	
010	Manuel Tapia Cruzano	Canal Cruzano - Neres-PARANFRID OACIDIA	Fondos de reserva	9.2	9	
010	Maria Elizabeth Baza Avelaz	Sandra de los mercados Yelo - HOTEL RADIRON	Ingreso Fondos de Reserva	9.2	9	
	Nancy Isabel Tapia Pineda	Andrés Holguín - EFANDINA FLORICOLA	Falta de afiliación y fondos de reserva	9.2	9	
			TOTAL	96.0	96	
SE VALORES						
010	José Manuel Caba Ica	Miguel Plaza Sarmiento-SAN ABELIN DE CALLO	Subdeclaración de egresos	9.2	9	
010	Pablo Antonio Vitero Chaves	Juan Altamir Pava - ROSEPRESS	Subdeclaración de egresos y fondos de reserva	9.2	9	
010	Jorge Humberto Vela Cordero	FONDS CORDERO	Subdeclaración de egresos (2008)	9.2	9	
			SUBTOTAL	27.6	27	
			TOTAL	124.8	124	
						SE GUBERN

Elaborado por: M.F.V.T./J.M.M.A	Fecha: 09/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CA10 2/2

CÉDULA ANALÍTICA

ENTIDAD: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

ÁREA: Departamento de Afiliación y Control Patronal

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Denuncias.

© Auditoría determinó que para cada denuncia el tiempo es de 3 horas con 20 minutos en 9 días mediante información del Instructivo de Aplicación del Reglamento de Afiliación Contributiva, y según auditoría el tiempo propuesto es de 2 horas en 7 días.

® El tiempo requerido para resolver todos los casos regazados es de 1 año 9 meses tomando en cuenta lo estipulado en el Instructivo, y según tiempo propuesto por auditoría se considera necesario 1 año 5 meses. **PCI (12).**

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 09/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI111/2

DETERMINACIÓN DE LOS HALLAZGOS DE GESTIÓN

CONDICIÓN.

Existencia de un archivo desordenado.

CAUSA.

- Comodidad de los funcionarios del departamento, a pesar de la existencia de un archivo general.
- Falta de planificación, entre los funcionarios del departamento para llevar un archivo ordenado.
- Ausencia de archivos cronológicos de denuncias por número trámite, los documentos se encontraron en desorden e independientes del expediente patronal y por consiguiente de difícil ubicación.

EFECTO.

Debido al desorden, ocasiona la existencia de casos rezagados, pérdida de documentos, confusión de documentos de diferentes casos.

Los archivos son desordenados y no se encuentran con facilidad los documentos que sustentan las recaudaciones de denuncias.

CONCLUSIÓN.

El archivo de documentos de soporte de las denuncias es desordenado e incompleto, lo que impide su verificación, comprobación, análisis, dificulta el control posterior.

Elaborado por: M.F.V.T / J.M.M.A	Fecha: 10/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI112/2

RECOMENDACIÓN.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al Grupo de trabajo de Afiliación y Control Patronal, organicen los archivos que sustentan las denuncias, capaz de que los documentos estén dispuestos ordenadamente y sirvan para la verificación, comprobación, análisis y fuente de consulta permanente.

“PERSONA RESPONSABLE” Dispondrá a cada uno de los integrantes del grupo de Afiliación y Control Patronal evitar el acumulamiento de documentos para despacho, para lo cual vigilará y monitoreará los trámites que deben ser atendidos de manera ágil; en caso de encontrar dificultades para su cumplimiento las pondrá de manifiesto para tomar las acciones correctivas.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 10/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI121/2

CONDICIÓN.

Incumpliendo de tiempo estipulado para el proceso de denuncias en la normativa del IESS.

CAUSA.

- La existencia de casos de denuncias rezagados.
- Los funcionarios no cumplen al 100% las actividades designadas a estos.
- Varios de los casos de denuncias se debe a la falta de un documento o firma, en los que los que se establece que la gestión de los funcionarios no es la idóneo para poder dar solución.
- En la recepción de las denuncias no existe un funcionario encargado en la orientar al afiliado para llenar el formulario correspondiente de manera ordenada y correcta.

EFECTO.

Molestia, inconformidad, aquellas personas afiliadas que emiten una denuncia y no dan solución a esta en un tiempo determinado.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que la existencia de casos rezagados se debe a la desorganización, falta de gestión y descuido de los funcionarios para dar solución a estos.

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 10/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PCI122/2

RECOMENDACIÓN.

“DIRECCION PROVINCIAL” Asignará a un funcionario del departamento o contratara una persona eventualmente, que dedique su tiempo laboral completo a la resolución de estos casos.

“DIRECCION PROVINCIAL” Establecerá número apropiado de pasantes de acuerdo a una coordinación con la Inspectoría de Trabajo (Programa primer empleo).

Elaborado por: M.F.V.T /J.M.M.A	Fecha: 10/03/2010
Revisado por: C.A.	Fecha: 20/03/2010



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

CR

FASE IV

INFORME DE AUDITORÍA

DE GESTIÓN



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL DE COTOPAXI**

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL

INFORME : AUDITORÍA INTEGRAL DE GESTIÓN

FIRMA DE AUDITORÍA : "M&J" AUDITORES INDEPENDIENTES

PERÍODO EXAMINADO : ENERO A DICIEMBRE 2009

DOMICILIO DE LA EMPRESA : LATACUNGA-ECUADOR



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

SÍNTESIS DEL INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL DE GESTIÓN

Latacunga, 15 de Marzo del 2010.

Al Departamento de Afiliación y Control Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi

De mi consideración:

Hemos efectuado la auditoría de gestión al Departamento de Afiliación y Control Patronal al 31 de Diciembre del 2009.

Nuestra Auditoría de Gestión fue realizada de acuerdo a la Ley de Seguridad Social, Instructivo de aplicación del Reglamento de Afiliación y Control Contributivo dictado mediante Resolución CD. 021, del 13 de octubre del 2008, Resolución C.D 221 REGLAMENTO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO dictado por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA). Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que las operaciones, procesos, información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponde se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias y demás normas aplicables.

La Auditoría incluye un examen, basándose en pruebas de evidencia que respalden la información rebelada del departamento.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Se analizaron como componentes los siguientes:

- Mora Patronal
 - Emisión, notificación, cobro y anulación de glosas
 - Emisión, notificación, cobro y anulación de títulos de crédito
 - Convenios administrativos
 - Convenios purga de mora

- Denuncias

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el informe detallado de auditoría de gestión.

Srta. Margarita Villamarin
AUDITORA EXTERNA

Srta. Jessica Mise
AUDITORA EXTERNA



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

INFORME DETALLADO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Latacunga, 15 de Marzo del 2010

Ingeniera:

Piedad Berrazueta M.

DIRECTORA PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE COTOPAXI

De mi consideración:

Una vez ejecutada la Auditoría al Departamento de Afiliación y Control Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, en calidad de auditores externos en el presente informe ponemos a su consideración los resultados obtenidos.

El presente informe consta de cuatro partes:

1. Enfoque de la Auditoría
2. Información de la empresa
3. Resultados generales
4. Resultados específicos por componente.

A continuación señalamos algunas observaciones y recomendaciones de los hallazgos que en nuestra opinión ameritan comentarse a fin de mejorar la gestión de la entidad.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PARTE I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo del examen

Realizar la auditoría al Departamento de Afiliación y Control Patronal de la Dirección Provincial de Cotopaxi, por el período comprendido entre el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2009.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Efectuar un análisis al Departamento de Afiliación y Control Patronal del IESS Cotopaxi, para determinar áreas críticas en los procesos y comprobar si los mismos están inmersos al objetivo y marco legal de la entidad.

Objetivo Especifico

- Determinar la legalidad y oportunidad de los Procesos de Recaudación, Control y Mora Patronal.
- Evaluar la eficiencia, eficacia y economía sobre los métodos y procesos de los servicios que brinda el Departamento de Afiliación y Control Patronal, con el fin de poder establecer el manejo adecuado de recursos humanos, materiales y tecnológicos.
- Formular recomendaciones dirigidas a mejorar la estructura del control interno del departamento.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Alcance del examen

Nuestra auditoría de gestión comprendió los siguientes procesos: mora patronal; (emisión, notificación, cobro y anulación de glosas; emisión y títulos de crédito); convenios administrativos; convenios purga de mora; denuncias en el Departamento de Afiliación y Control Patronal de la Dirección Provincial de Cotopaxi, por el período comprendido entre el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2009.

La auditoría de gestión comprendió entrevistas seleccionadas con el personal del departamento y sus subalternos; en cada uno de los componentes examinados. También evaluamos documentos, archivos, procedimientos cuando lo consideramos apropiado. Luego analizamos los hallazgos encontrados y se propuso recomendaciones.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PARTE II

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

ORIGEN

La Institución se creó, mediante Decreto Supremo Nro. 40 del 2 de Julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial Nro. 15 del 10 de Julio del 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política, 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.

Estructura Orgánica

El Reglamento Orgánico Funcional del IESS, en lo aplicable a este examen, tiene la siguiente estructura:

En el ámbito nacional:

- Dirección General.
- Comisión Nacional de Apelaciones.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

En el ámbito provincial:

- Dirección Provincial de Cotopaxi.
- Departamento de Afiliación y Control Patronal.
- Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias.

El Departamento de Afiliación y Control Patronal de la Dirección Provincial de Cotopaxi, para el cumplimiento de sus labores cuenta al momento con los siguientes Recursos Humanos: un Inspector Patronal, y dos Asistentes Administrativos que realiza actividades relacionadas con convenios de purga de mora y administrativos, responsabilidad patronal, emisión de títulos de crédito, glosas; en total 3 (tres) servidores.

Objetivo de la entidad

Proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley.

Conceptualización de la actividad

Ejercer una adecuada recaudación de los aportes obligatorios, personal y patronal, tanto del sector privado como del sector público y los demás recursos que, por otras disposiciones legales y contractuales se destinaren a financiar los seguros administrativos por el mismo Instituto, acreditará al Fondo Presupuestario respectivo los valores correspondientes a las primas, con sujeción a los porcentajes de aportación señalados para cada seguro; también recaudará el



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Fondo de Reserva del trabajador y realizar las transferencias respectivas a la Comisión Técnica de Inversiones del IESS.

LEYES ORGÁNICAS Y REGLAMENTOS INTERNOS

- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ **Resolución C.D 221** REGLAMENTO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO dictado por El Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- ✓ **Instructivo** de aplicación del Reglamento de Afiliación y Control Contributivo dictado mediante Resolución CD. 021, del 13 de octubre del 2008.

FILOSOFÍA EMPRESARIAL:

MISIÓN:

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



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

VISIÓN:

“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora, moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece”.

VALORES:

- ✓ Solidaridad
- ✓ Obligatoriedad
- ✓ Universalidad
- ✓ Equidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Subsidiariedad
- ✓ Suficiencia



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PARTE III

RESULTADOS GENERALES

Como resultado de la evaluación preliminar de Control Interno se puede determinar que la gestión del Departamento de Afiliación y Control Patronal IESS Cotopaxi, posee un nivel de riesgo moderado y una confianza moderada, debido a los siguientes aspectos:

- En el departamento de Afiliación y Control Patronal no se ha definido un objetivo general y específico.
- No se efectúan encuestas al afiliado con la finalidad de medir la satisfacción y calidad de servicio del departamento.
- No se realizan evaluaciones mensuales a los funcionarios del departamento sobre el cumplimiento de metas.
- La no existencia en el departamento de Afiliación y Control Patronal un manual de funciones.

CONCLUSIÓN:

El IESS de Cotopaxi por medio de los funcionarios, empleados y trabajadores agrupados en diferentes niveles de gestión operativa no ofrece un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los afiliados.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

PARTE IV

RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES

La Auditoría de Gestión fue desarrollada en base a dos componentes por lo que todos los hallazgos significativos están incluidos en el informe para su consideración. Las recomendaciones en este informe representan a nuestro juicio mejora de procesos, las mismas que a continuación se detallan:

MORA PATRONAL

En el Departamento de Afiliación y Control Patronal en el año 2009 se emite 511 glosas, y en el mismo periodo se anulan 566 glosas.

CONCLUSIÓN.

Las glosas anuladas sin constancia de justificativos documentales y/o magnéticos, demuestran la debilidad en el control, lo que podría conllevar al cometimiento de errores e irregularidades en perjuicio de los intereses institucionales.

RECOMENDACIÓN.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al responsable de este proceso, que previamente a cualquier anulación de glosa debe existir los documentos de justificación y autorización, para asegurar su control y la verificación.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al responsable de este proceso en coordinación con la responsable del sistema de historia laboral, depure las glosas que constan anuladas dejando constancia en el sistema informático sus razones.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

En lo que respecta al número de anulaciones de las glosas, se detectó que los funcionarios comparten sus actividades.

CONCLUSIÓN.

La falta de un líder en el Grupo de trabajo de Afiliación y Control Patronal y escasa toma de decisiones, no permite generar un ambiente de confianza mutua, e incide en la calidad y producción del trabajo.

RECOMENDACIONES.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Designara una persona responsable del Grupo de trabajo de Afiliación y Control Patronal para mejorar el ambiente de control.

“PERSONA RESPONSABLE” Especificara las labores para cada servidor, señalando tiempos de ejecución y el compromiso para su cumplimiento mediante firmas o rúbricas de responsabilidad.

“PERSONA RESPONSABLE” Definirá, los controles e indicadores de gestión para medir la producción del departamento, los cuales serán evaluados y monitoreados mensualmente para tomar las acciones correctivas. Sobre los resultados del análisis, comportamiento y cumplimiento.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Evaluará trimestralmente a la persona responsable del Grupo de trabajo de Afiliación y Control Patronal sobre la coordinación ejercida en el desarrollo de sus actividades en especial a través de la realización de trabajos conjuntos y en la medición de sus resultados, a fin de que las operaciones sean retroalimentadas de arriba hacia abajo y viceversa.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Se comprobó, que se emiten 518 títulos de crédito en el año 2009, de los cuales se detecto inconsistencias al momento de anular 104 títulos de crédito de correspondientes al mismo período.

CONCLUSIÓN.

El personal responsable de la anulación de títulos de crédito, no tiene definidos los niveles de autorización para las anulaciones, que permita asegurar el control de las operaciones y los actos administrativos dentro de sus competencias.

RECOMENDACIÓN.

“DIRECTOR GENERAL” Dispondrá a los Directores Provinciales que definan los niveles de autorización para las anulaciones de los títulos de crédito, determinando procedimientos y controles para cada una de las operaciones y los actos administrativos, los cuales deben estar inmersos en el marco legal vigente.

El porcentaje de cumplimiento de las actividades de cada funcionario, no permite la recuperación del total de la mora patronal.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que a los funcionarios el responsable del Recursos Humanos no asignó metas, evoluciones periódicas que permitan medir el porcentaje de cumplimiento de actividades.

RECOMENDACIONES.

“RESPONSABLE RR.HH”, Debe efectuar evaluaciones periódicas a los funcionarios respecto al cumplimiento de actividades, conocimiento de las normativas legales vigentes de la institución e intelectuales.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

La existencia de notificaciones de glosas rezagadas, debido a la no actualización de la base de datos.

CONCLUSIÓN.

Se detecto que los títulos de crédito y glosas no contienen información suficiente, afectando a los abogados externos y persona encargada de notificar, ocasionando pérdida de tiempo al indagar información para poder recaudar la mora patronal.

RECOMENDACIONES.

“RESPONSABLE DE HISTORIA LABORAL”, Debe efectuar una actualización de datos de manera periódica y en adelante obtener los datos completos al momento de efectuar la afiliación.

Respecto a las notificaciones, no se emite una lista actualizada de glosas notificadas, y en espera de notificación.

CONCLUSIÓN.

La inoportuna notificación de glosas, retrasó los procedimientos de cobro que afecta a la liquidez del IESS y a la prestación de servicios.

RECOMENDACIONES.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dará las facilidades e instrumentos de gestión para las notificaciones inmediatas de las glosas que se emiten en la Dirección Provincial y dispondrá al Grupo de Trabajo de Afiliación y Control Patronal que mensualmente le informe sobre el estado de las notificaciones y las dificultades encontradas para sus soluciones.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al responsable de este proceso que establezca mecanismos de control que previo a las notificaciones de las glosas cumplan con el debido proceso para que el documento contenga todos los datos, en especial las firmas de responsabilidad del emisor; y, recepción del patrono o afiliado, para que la Institución tenga el respaldo legal en caso de incumplimiento del pago.

Auditoría pudo verificar en el proceso de las notificaciones de glosas no todas cuentan con la constancia de dicho acto (firmas de terceros), existencia de notificaciones cambiadas.

CONCLUSIÓN.

La falta de control al momento de notificar glosas a los empleadores, retrasa la recaudación de la mora patronal e incremento de reclamos.

RECOMENDACIONES.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal establezca mecanismos de control que previo a las notificaciones de las glosas cumplan con el debido proceso para que el documento contenga todos los datos, en especial las firmas de responsabilidad del emisor; y, recepción del patrono o afiliado, para que la institución tenga el respaldo legal en caso de incumplimiento del pago.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal que de manera inmediata vuelva a notificar aquellas glosas que por diversas causas no fueron requeridas las firmas de recepción, para cumplir



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

con el debido proceso y sustentar la continuidad del procedimiento coactivo de cobro, de ser del caso.

Auditoría verificó que se emiten títulos de crédito menores a lo establecido en el instructivo (25%) del salario básico unificado.

CONCLUSIÓN.

Capacitar al personal encargado del proceso de los títulos de crédito, de acuerdo a los cambios que se realizan en los reglamentos internos de la entidad.

RECOMENDACIONES.

“DIRECCION PROVINCIAL” Realizar encuestas a los afiliados sobre la manera de atención y el nivel de conocimiento que posee los funcionarios para satisfacer sus expectativas.

Existe la emisión de títulos de crédito cuando las glosas se encuentran impugnadas, incumpliendo el art 73., párrafo 5 del Instructivo de la aplicación del reglamento de afiliación, recaudación y control contributivo.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que los funcionarios del departamento, a pesar que la Dirección Provincial les informa sobre cambios realizados en la normativa, ellos no aplican ni cumplen dichos cambios.

RECOMENDACIONES.

“DIRECCIÓN PROVINCIAL” Verificará el cumplimiento en los funcionarios, respecto a la normativa de acuerdo a los nuevos cambios establecidos mediante evaluaciones, y efectuara la sanción pertinente en caso de incumplimiento.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Cobro de los Títulos de Crédito no permite alcanzar el objetivo de reducir la mora patronal.

CONCLUSIÓN.

La gestión de cobro de los títulos de crédito a través del juzgado de coactivas de la Dirección Provincial de Cotopaxi, no permitió alcanzar el objetivo de reducir la mora patronal.

RECOMENDACIONES.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al Grupo de Trabajo de Afiliación y Control Patronal que en coordinación con la responsable del sistema de historia laboral, y el personal que emite claves a los patronos y afiliados, obtengan las direcciones completas y los teléfonos tanto del domicilio como del lugar donde trabajan y si es posible dejar constancia de algún lugar importante como referencia, para tener una actualización permanente del registro de empleadores y afiliados.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

DENUNCIAS

No existe un archivo por orden alfabético, por número de trámite, en si se pudo observar que mantiene acumulación de documentos para despacho. Constatamos que varios trámites no eran despachados sino después de cinco o más días, causando inconvenientes a los afiliados, patronos y usuarios del IESS, en la oportuna atención a sus requerimientos.

CONCLUSIÓN.

El archivo de documentos de soporte de las denuncias es desordenado e incompleto, lo que impide su verificación, comprobación, análisis, dificulta el control posterior.

RECOMENDACIÓN.

“AL DIRECTOR PROVINCIAL” Dispondrá al Grupo de trabajo de Afiliación y Control Patronal, organicen los archivos que sustentan las denuncias, capaz de que los documentos estén dispuestos ordenadamente y sirvan para la verificación, comprobación, análisis y fuente de consulta permanente.

“PERSONA RESPONSABLE” Dispondrá a cada uno de los integrantes del grupo de Afiliación y Control Patronal evitar el acumulación de documentos para despacho, para lo cual vigilará y monitoreará los trámites que deben ser atendidos de manera ágil; en caso de encontrar dificultades para su cumplimiento las pondrá de manifiesto para tomar las acciones correctivas.



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Para cada denuncia el tiempo es de de 3 horas con 20 minutos en 9 días mediante información revelada por el responsable del proceso y según auditoría basado en el Instructivo de Aplicación del Reglamento de Afiliación y Control Contributivo, el tiempo propuesto es de 2 horas en 7 días.

Se establece que el tiempo requerido para resolver todos los casos rezagados es de 1 año 9 meses según información revelada por el responsable del proceso y el tiempo propuesto por auditoría se considera necesario 1 año 5 meses.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que la existencia de casos rezagados se debe a la desorganización, falta de gestión y descuido de los funcionarios para dar solución a estos.

RECOMENDACIÓN.

“DIRECCION PROVINCIAL” Asignará a un funcionario del departamento o contratará una persona eventualmente, que dedique su tiempo laboral completo a la resolución de estos casos.

“DIRECCION PROVINCIAL” Establecerá número apropiado de pasantes de acuerdo a una coordinación con la Inspectoría de Trabajo (Programa primer empleo).



M&J
AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: Calle Simón Rodríguez y Costa Rica
Latacunga - Ecuador

Agradecemos la oportunidad de poder colaborar con nuestros conocimientos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi mediante el Departamento de Afiliación y Control Patronal, asiendo extensivo nuestros agradecimientos a los directivos, ejecutivos y personal ya que sin su apoyo no hubiere sido posible la ejecución de la presente auditoría.

Ponemos a su consideración las recomendaciones ya expuestas anteriormente que podrían ser cumplidas por la entidad en corto, mediano y largo plazo.

Atentamente.

Srta. Margarita Villamarin
AUDITORA EXTERNA

Srta. Jessica Mise
AUDITORA EXTERNA

Dra. Carla Acosta
JEFE DE AUDITORÍA EXTERNA

IV. CAPÍTULO

4.1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS

4.1.1. INTRODUCCIÓN

Los procesos y los procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del sistema de control interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los funcionarios, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol.

Teniendo en cuenta lo anterior, hemos preparado el presente manual de procesos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro del departamento de afiliación y control patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi. Dichas actividades se describen con cada una de las herramientas necesarias para la construcción por fases del manual referido, soportando cada uno de los procesos específicos, como son:

MORA PATRONAL

Glosas

Emisión de glosas

Notificación de glosas

Cobro de glosas

Anulación de glosas

Impugnación de glosas

Títulos de crédito

Emisión de títulos de crédito

Notificación de títulos de crédito

Cobro de títulos de crédito

Convenios

Convenios administrativos

DENUNCIAS

Denuncia (a)

Denuncia (b)

La funcionalidad del manual, es permitir que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada, sean totalmente auditables, para atender a los requerimientos de los organismos de control interno y de la contraloría general del estado; con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos del departamento, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación. de esta forma el IESS emerge una vez más como una institución fuerte y organizada, quedando lista para nuevos desafíos, para con los afiliados, jubilados y la sociedad ecuatoriana.

4.1.2. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual de procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del autocontrol y del mismo sistema de control interno. los procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto sobre el departamento de afiliación y control patronal del instituto ecuatoriano de seguridad social de Cotopaxi, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el plan estratégico.

En este sentido, el manual de procesos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas al departamento y se

constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el control interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

4.1.3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los funcionarios, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

4.1.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA








4.1.5. MISIÓN





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

4.1.6. VISIÓN

“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la ley de seguridad social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece”

4.1.7. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Indica el comienzo y el final del diagrama de flujo
	Indica un proceso que ocurre dentro del programa.
	Enseña una condición que se prueba en el programa para decidir las instrucciones a seguir.
	Conectores para unir el diagrama de flujo en la misma página o en páginas diferentes.
	Simboliza al documento resultante de la operación respectiva.

	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
	Se utilizara cuando se desee representar un documento cualquier. Puede ser una forma un control, una ficha, un listado.
	Acción Coactiva
	Convenio de Purga de Mora / Convenio Administrativo

4.1.8. METODOLOGÍA

La implementación del manual de procesos y procedimientos se realizó de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

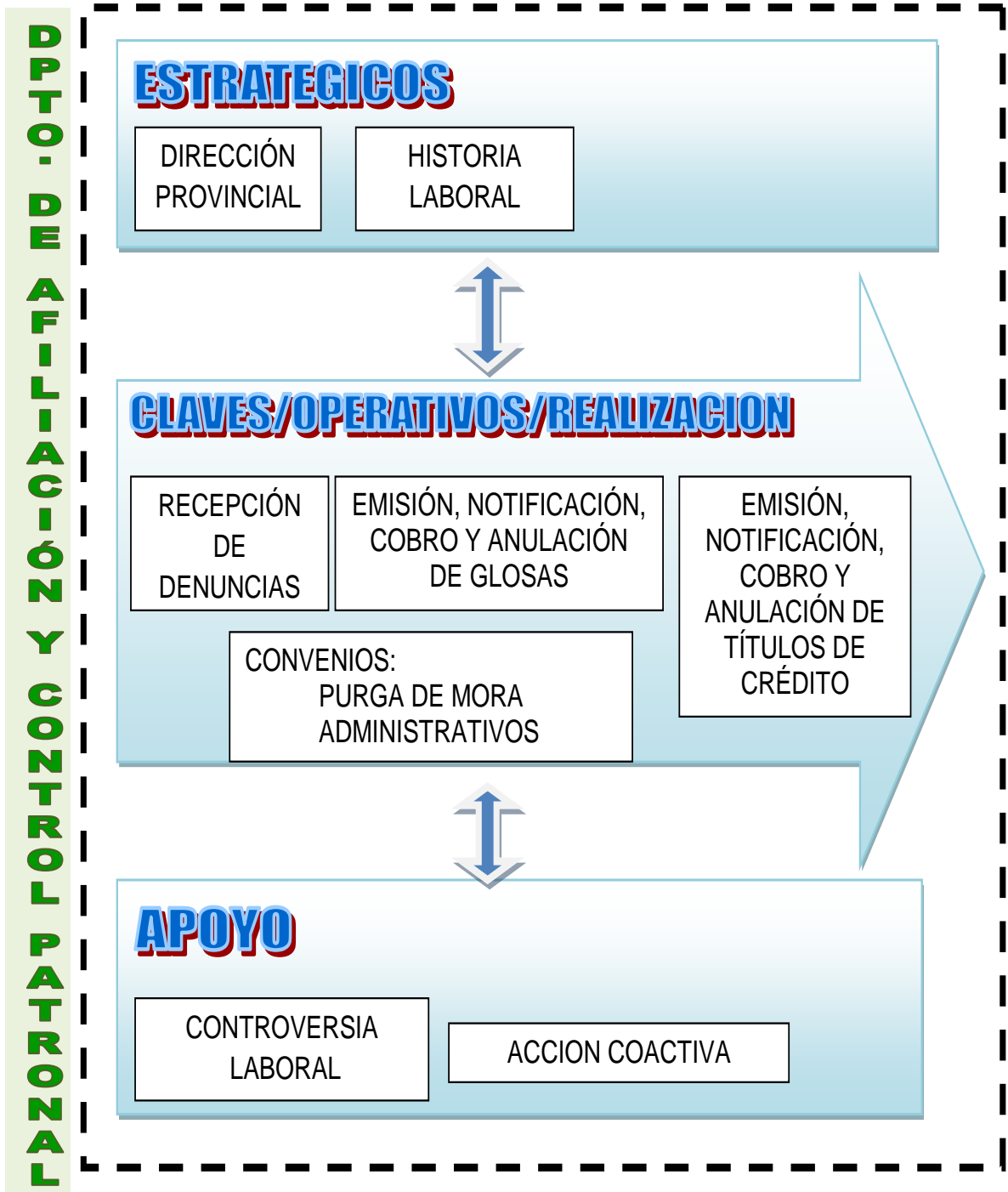
Primera Fase: Seguimiento y Evaluación

Análisis de leyes y reglamentos internos de los procesos actuales en el cual se realizaron modificaciones importantes con la finalidad de realizar ajuste para el proceso respectivo, las mismas que fueron incluidas en este manual de procesos.

Segunda Fase: Ajustes y Validación

Como parte del mejoramiento continuo de los procesos, se estudiaron y establecieron, los cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada, mediante la elaboración de diagramas de flujos de procesos del departamento de afiliación y control patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi lo cual permitirá, tanto a los responsables como a los usuarios, evaluar y controlar su ejecución, facilitando de esta forma, evaluar las responsabilidades, en su seguimiento.

MAPA DE PROCESOS



NOMBRE DEL PROCESO	HERRAMIENTA
<p>Mora patronal</p> <p>Glosas</p> <p>Emisión de glosas</p> <p>Notificación de glosas</p> <p>Cobro de glosas</p> <p>Anulación de glosas</p> <p>Impugnación de losas</p> <p>Títulos de crédito</p> <p>Emisión de títulos de crédito</p> <p>Notificación de títulos de crédito</p> <p>Cobro de títulos de crédito</p> <p>Convenios</p> <p>Convenios administrativos</p> <p>Convenios de purga de mora</p>	<p>Diagrama de flujo</p> <p>Puntos de control</p> <p>Responsabilidades por actividades</p>
<p>Denuncias</p>	<p>Diagrama de flujo</p> <p>Puntos de control</p> <p>Responsabilidades por actividades</p>

Para efectos del seguro social, se considera **patrono** a “la persona o entidad, de cualquier clase que fuere por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra a quien se presta el servicio”.

Todo patrono sea público o privado que requiere la prestación de servicios de trabajadores, obreros, o servidores, debe inscribirse en el IESS como patrono y obtener la clave respectiva. es obligación del patrono inscribir al trabajador desde el primer día de labor y cumplir en forma oportuna con el pago de sus obligaciones patronales caso contrario incurriría en **mora patronal**.

El resultado de la cuantificación de la deuda patronal, que mantiene el empleador moroso en el IESS por falta de pago oportuno de los aportes, fondos de reserva, descuentos por préstamos, la misma que es establecida por los inspectores patronales o de forma automática por el sistema de historia laboral, por obligaciones en mora por mas de 90 días se denomina **glosa**. Una vez notificada legalmente la glosa debe ser cancelada o impugnada ante la comisión provincial de prestaciones y controversias, de no hacerlo se emitirá el **título de crédito**.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social podrá celebrar **convenios de purga de mora patronal** con los empleadores que, por razones de fuerza mayor debidamente comprobada, se hallaren imposibilitados de pagar aportes y fondos de reserva. Estos convenios expresarán el capital adeudado en dólares de los estados unidos de América a la fecha de la liquidación de las obligaciones y, con sus respectivos intereses y más recargos legales, podrán cancelarse en un plazo que no excederá en ningún caso de cinco (5) años.

El empleador en mora en el pago de aportes y fondos de reserva, en estado de glosas, puede suscribir **acuerdos administrativos**, para lo cual debe realizar un abono previo no menor al 25% del total adeudado y no registre mora en dividendos de préstamos o procesos coactivos.

4.2. PROCESOS DEL DEPARTAMENTO

4.2.1. PROCESO DE MORA PATRONAL

OBJETIVOS

- Lograr la recaudación de la mora patronal mediante el cual la entidad obtendrá mayor liquidez y de esta manera financiar proyectos específicos, plantear y promover programas económicos para el beneficio de los afiliados.

- Proporcionar al departamento el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva este servicio, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicidad de las acciones.

ALCANCE

Entidades, empleadores que incumplen con sus obligaciones patronales.

RESPONSABLE

Tlgo. Luis Edgar Miniguano Tipanquisa

PROVEEDORES

- ✓ Trabajador con relación de dependencia
- ✓ Trabajador autónomo
- ✓ Profesional en libre ejercicio
- ✓ Administrador o patrono de un negocio
- ✓ Dueño de empresa unipersonal
- ✓ Menor trabajador independiente

ENTRADAS

- Normatividad interna.
- Ley de seguridad social.
- Información de movimientos diarios de recaudación en el sistema micros y host.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. La dirección de desarrollo institucional realizara diariamente cruces informáticos a fin de identificar aquellas empresas y empleadores inscritos en el sistema de historia laboral y que no hubiesen cumplido sus obligaciones:

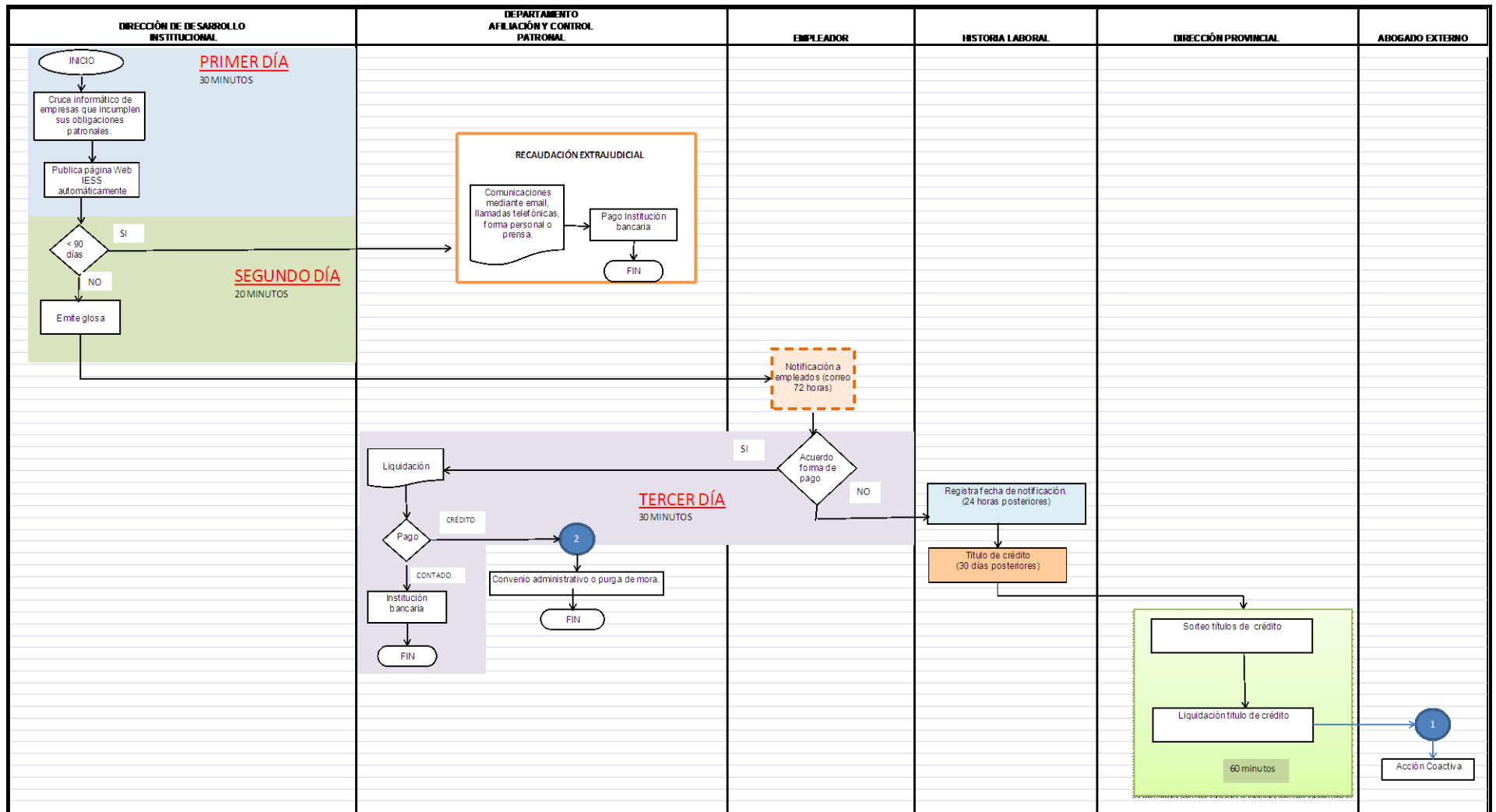
- a) Si es menor a 90 días se realiza la recaudación extrajudicial mediante comunicaciones por email, llamadas telefónica, forma personal, el pago se realiza en una institución financiera.
 - b) Si es mayor a 90 días se procede a emitir las glosas.
2. La información se publicará en la intranet de la página Web del IESS.
 3. Una vez emitida las glosas, bajo la responsabilidad de los directores provinciales dentro de las 72 horas siguientes, se las notificara a los empleadores o a sus representantes dejando constancia de dicho acto.
 4. Establecidas las glosas se llega a un acuerdo de pago:
 - a) Si se llega a un acuerdo, se emite la liquidación o comprobante de pago, este se cancela al contado en una institución financiera; o crédito mediante la emisión de convenios administrativos o de purga de mora.
 - b) En el caso de no llegar a un acuerdo dentro de las 24 horas posteriores a la notificación, se ingresara la fecha de notificación al sistema historia laboral, a fin de que, en forma automática, a los 30 días se emita los respectivos títulos de crédito.
 5. Una vez establecidos los títulos de crédito, la dirección provincial, obtiene la guía de refrendación, la misma que sirve como base para el respectivo sorteo, emite las liquidaciones y entrega a los abogados externos.

SALIDAS

- ✓ Comprobante de pago
- ✓ Boletín contable.

CLIENTES

Aquellos trabajadores que desde su primer día de labor no fueron afiliados en forma oportuna, o cuando sus empleadores no cumplen con sus obligaciones de estar manera logran que estos no gocen de los beneficios que por ley les pertenecen.



IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES

PROCESO DE MORA PATRONAL

CONTROL	DESCRIPCIÓN	ACTIVACIÓN
c-1	Integridad	Funcionario del departamento verificará la existencia de la rubricas y fecha de la emisión y recepción de notificaciones.
c-2	Integridad	Dirección provincial, verificara que los funcionarios del departamento cumplan con los tiempos asignados por las leyes, reglamentos del IESS.

RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES

PROCESO DE MORA PATRONAL

#	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Cruces informáticos a fin de identificar aquellas empresas y empleadores inscritos en el sistema de historia laboral y que no hubiesen cumplido sus obligaciones.	15 minutos	Dirección de desarrollo institucional
2	La información se publicara en la intranet de la página Web del IESS.	15 minutos	Dirección de desarrollo institucional.
3	Vencidas las obligaciones se iniciaran los tramites de recaudación extrajudicial, sin embargo al cumplirse los 90 días de mora se emitirán	20 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.

	automáticamente las glosas.		
4	Dentro de las 72 horas siguientes, se las notificara a los empleadores o a sus representantes dejando constancia de dicho acto.	2 días	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
5	Una vez notificadas las glosas, se llega a un acuerdo, se emite la liquidación o comprobante de pago, este se cancela al contado en una institución financiera; o crédito mediante la emisión de convenios administrativos o de purga de mora.	30 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
6	En el caso de no llegar a un acuerdo dentro de las 24 horas posteriores a la notificación, se ingresara la fecha de notificación al sistema historia laboral.	1 día	Funcionarios del departamento de afiliación y control patronal y de historia laboral.
7	Emisión de los respectivos títulos de crédito.	30 días	Sistema
8	Emisión de la guía de refrendación de los títulos de crédito.	30 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
9	Sorteo de los títulos de crédito, emisión de las liquidaciones y entrega a los abogados externos	30 minutos	Dirección Provincial

4.2.2. PROCESO DE ANULACIÓN DE GLOSAS

OBJETIVOS

- Depurar glosas pendientes de cobro para poder determinar la mora real.
- Establecer los mecanismos, actividades y procedimientos, que conlleva el proceso de anulación de glosas, para su ejecución en el menor tiempo posible y sin la duplicidad de acciones.

ALCANCE

Este proceso comprende entidades y empleadores que incumplen con sus obligaciones patronales.

RESPONSABLE

Tlgo. Luis Edgar Miniguano Tipanquisa
Sr. Gonzalo Patricio Alarcón Estupiñán

PROVEEDORES

- ✓ Trabajador con relación de dependencia
- ✓ Trabajador autónomo
- ✓ Profesional en libre ejercicio
- ✓ Administrador o patrono de un negocio
- ✓ Dueño de empresa unipersonal
- ✓ Menor trabajador independiente

ENTRADAS

- Normatividad interna.
- Ley de seguridad social.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

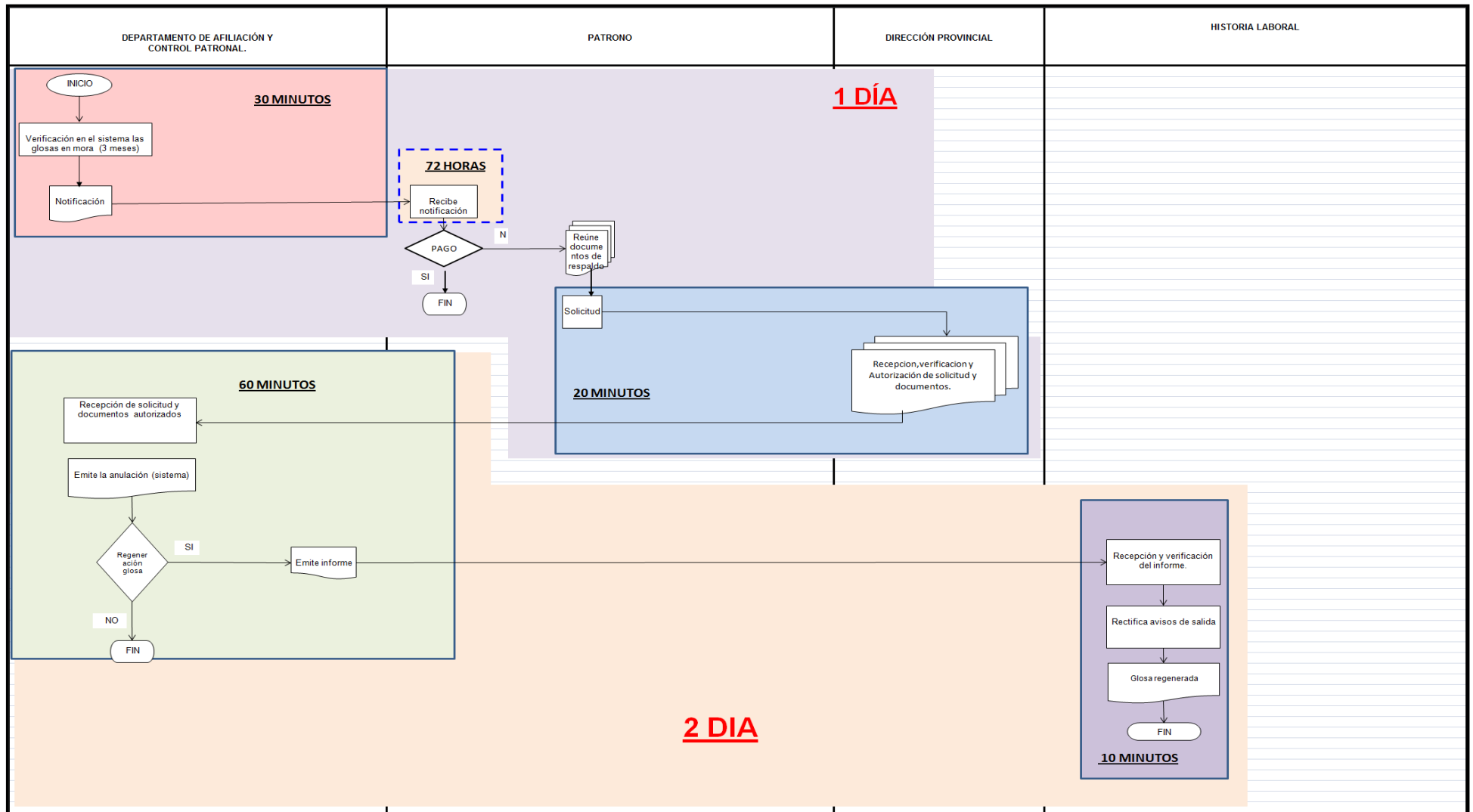
1. Verificación en el sistema de aquellas entidades o empleadores que registran glosas en mora por tres meses.
2. Notificación al patrono o empleador de la deuda que mantiene con la institución.
 - a) El empleador acuerda una forma de pago, cancela su deuda en una institución financiera o firma un convenio administrativo o de purga de mora.
 - b) El empleador en caso contrario reúne documentos de respaldo como: planillas pagadas, avisos de salida, actas de finiquito.
3. El empleador presenta una solicitud de anulación de glosa adjuntando sus documentos de respaldo.
4. La dirección provincial se encarga de la recepción, verificación y autorización de la solicitud y documentos.
5. El funcionario responsable se encarga de la recepción de solicitud y documentos autorizados y emite la anulación de glosa en el sistema.
 - a) Cuando se comprueba que la anulación de glosa esta correcta se termina el proceso.
 - b) Caso contrario el funcionario responsable emite un informe que sustente la regeneración de glosa.
6. Historia laboral, recepta el informe y realiza un análisis minucioso, y emite la glosa regenerada.

SALIDAS

- ✓ Glosa anulada
- ✓ Glosa regenerada

CLIENTES

Aquellos trabajadores que de una u otra manera dejan de formar parte de entidades y estos por error no comunican avisos de salida, actas de finiquito al IESS de Cotopaxi.



**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES
PROCESO DE ANULACIÓN DE GLOSAS**

CONTROL	DESCRIPCIÓN	ACTIVACIÓN
c-1	Integridad	Funcionario del departamento verificará la existencia de documentos legales que sustenten la anulación de glosas.
c-2	Integridad	Historia laboral verificara que el funcionario al momento de emitir el informe cumpla con los parámetros y lineamientos dispuestos en la ley.

**RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES
PROCESO DE ANULACIÓN DE GLOSAS**

#	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Verificación en el sistema de aquellas entidades o empleadores que registran glosas en mora por tres meses.	30 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
2	Notificación al patrono o empleador de la deuda que mantiene con la institución.	72 horas	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
3	Acuerda una forma de pago, cancela su deuda en una institución financiera o firma un convenio administrativo o de purga de mora.		Empleador.

4	Caso contrario reúne documentos de respaldo como: planillas pagadas, avisos de salida, actas de finiquito.		Empleador.
5	Presentación de una solicitud de anulación de glosa adjuntando sus documentos de respaldo.		Empleador.
6	Recepción, verificación y autorización de la solicitud y documentos.	20 minutos	Dirección Provincial.
7	Recepción de solicitud y documentos autorizados y emite la anulación de glosa en el sistema.	10	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
8	Comprobación que la anulación de glosa esta correcta se termina el proceso.	20	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
9	Caso contrario emisión de informe que sustente la regeneración de glosa.	30	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal
10	Recepción de informe, análisis minucioso, y emisión de la glosa regenerada.	10	Historia Laboral

4.2.3. PROCESO CONVENIO DE PURGA DE MORA

OBJETIVOS

- Establecer maneras como una empresa o empleador puede cancelar sus obligaciones pendientes.

- Suministrar a las dependencias que participan en este proceso, información acerca de los pasos y actividades, con la finalidad de guiar y asegurar la consecución y control de la recaudación de mora patronal.

ALCANCE

Este proceso comprende entidades y empleadores que incumplen con sus obligaciones patronales.

RESPONSABLE

Tlgo. Luis Edgar Miniguano Tipanquisa
S r. Gonzalo Patricio Alarcón Estupiñan

PROVEEDORES

- ✓ Trabajador con relación de dependencia
- ✓ Trabajador autónomo
- ✓ Profesional en libre ejercicio
- ✓ Administrador o patrono de un negocio
- ✓ Dueño de empresa unipersonal
- ✓ Menor trabajador independiente

ENTRADAS

- Normatividad interna.
- Ley de seguridad social.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. La empresa o empleador entrega la solicitud de acuerdo al formato establecido.

2. La Dirección Provincial, verificara que la solicitud presentada este completa, de ser el caso se devolverá al interesado para que la aclare o complete. De hallarse completa la solicitud se ordenara su trámite siempre y cuando sea menor o igual a tres mil salarios mínimos unificados.
3. El funcionario del departamento recibe la solicitud autorizada y emite la respectiva liquidación.
4. El empleador recibe la notificación por el valor de liquidación y entrega de documentos respectivos para la ejecución del convenio.
5. Recepción de documentos en el departamento de afiliación y control patronal.
6. Recepción de los documentos al evaluador, el mismo que percibirá un honorario del 5 x 1000 del avalúo del inmueble ofrecido en garantía. Previa la suscripción del convenio respectivo, estos valores son directamente cancelados a este por le empresa o empleador interesado.
 - a) Entrega del avalúo a la dirección provincial, y esta a su vez entrega al departamento legal para que emita la minuta.
 - b) Dirección provincial entregara al interesado la minuta respectiva, quien presentara la escritura que contenga el convenio y la hipoteca registrada
7. Con la liquidación de la deuda total se notificara al empleador concediéndole el termino de 3 días para que cancele el 10% del monto de las obligaciones liquidadas adeudadas, sin imputarse intereses y recargos. El comprobante de pago se presentara como requisito previo a la suscripción del convenio.
8. El grupo de trabajo de afiliación y control patronal recibirá el convenio legalizado junto con las liquidaciones que hubiere servido de base para el mismo, la información de los abonos realizados, escrituras u original de la carta de garantía, se celebra el convenio.
9. El grupo de trabajo de afiliación y control patronal enviara el boletín contabilizado al departamento de contabilidad.
10. La unidad de contabilidad legalizara el boletín de contabilización del convenio y procederá a su desglose; luego se enviara el original anexo de la documentación al grupo de trabajo de afiliación y control patronal dentro del término de tres días contados desde la fecha del asiento contable.

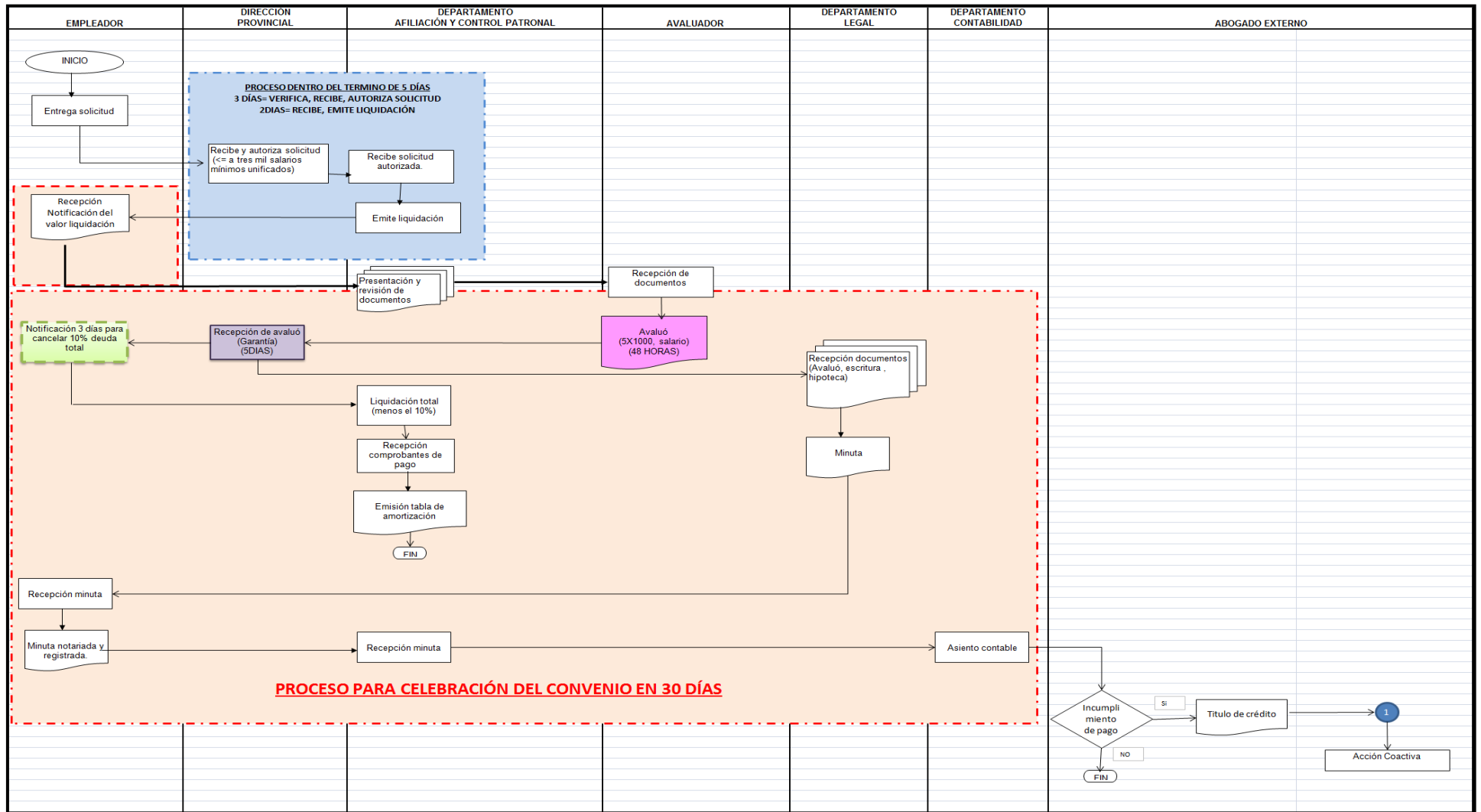
11. En caso de incumplimiento de convenio se emitirá directamente títulos de crédito los mismos que serán recaudados mediante acción coactiva.

SALIDAS

- ✓ Celebración de convenio
- ✓ Tabla de amortización
- ✓ Asiento contable.

CLIENTES

Aquellas empresas y empleadores que incumplan con sus obligaciones y tengan la predisposición de llegar a un acuerdo de pago.



IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES
PROCESO DE CONVENIO DE PURGA DE MORA

CONTROL	DESCRIPCIÓN	ACTIVACIÓN
C-1	Integridad	Funcionario del departamento verificara que el inmueble en garantía cubra la deuda, y este libre de gravamen.
c-2	Autorización	La dirección provincial antes de autorizar la solicitud verifique que los documentos sean legales y estén dentro de la fecha vigente.

RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES
PROCESO DE CONVENIO DE PURGA DE MORA

#	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	La empresa o empleador entrega la solicitud de acuerdo al formato establecido.	10 minutos	Empleador.
2	Verificación que la solicitud presentada este completa, de ser el caso se devolverá al interesado para que la aclare o complete. de hallarse completa la solicitud se ordenara su trámite siempre y cuando sea menor o igual a tres mil salarios mínimos unificados.	3 días	Dirección Provincial
3	Recepción de la solicitud autorizada y emite la respectiva liquidación.	2 días	Funcionario de departamento de afiliación y control

			patronal.
4	Notificación por el valor de liquidación y entrega de documentos respectivos para la ejecución del convenio.	72 horas	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
5	Recepción de documentos en el departamento de afiliación y control patronal.	10 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
6	Recepción de los documentos al evaluador, el mismo que percibirá un honorario del 5 x 1000 del avalúo del inmueble ofrecido en garantía. Previa la suscripción del convenio respectivo, estos valores son directamente cancelados a este por le empresa o empleador interesado.	20 minutos	Avaluador.
7	Con la liquidación de la deuda total se notificara al empleador para que cancele el 10% del monto de las obligaciones liquidas adeudadas, sin imputarse intereses y recargos. el comprobante de pago se presentara como requisito previo a la suscripción del convenio.	3 días	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
8	Recepción del convenio legalizado junto con las liquidaciones que hubiere servido de base para el mismo, la		Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.

	información de los abonos realizados, escrituras u original de la carta de garantía, se celebra el convenio.		
9	Envío del boletín contabilizado al departamento de contabilidad.	20 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
10	Legalización del boletín de contabilización del convenio y su desglose; luego se enviara el original anexo de la documentación al grupo de trabajo de afiliación y control patronal dentro del término de tres días contados desde la fecha del asiento contable.	20 minutos	Funcionario de la unidad de contabilidad.
11	Incumplimiento del convenio se emitirá directamente títulos de crédito los mismos que serán recaudados mediante acción coactiva.		Empleador.

4.2.4. PROCESO CONVENIO ADMINISTRATIVO

OBJETIVOS

- Establecer maneras como una empresa o empleador puede cancelar sus obligaciones pendientes.
- Suministrar a las dependencias que participan en este proceso, información acerca de los pasos y actividades, con la finalidad de guiar y asegurar la consecución y control de la recaudación de mora patronal.

ALCANCE

Este proceso comprende entidades y empleadores que incumplen con sus obligaciones patronales.

RESPONSABLE

Tlgo. Luis Edgar Miniguano Tipanquisa

Sr. Gonzalo Patricio Alarcón Estupiñan

PROVEEDORES

- ✓ Trabajador con relación de dependencia
- ✓ Trabajador autónomo
- ✓ Profesional en libre ejercicio
- ✓ Administrador o patrono de un negocio
- ✓ Dueño de empresa unipersonal
- ✓ Menor trabajador independiente

ENTRADAS

- Normatividad interna.
- Ley de seguridad social.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. La empresa o empleador presenta solicitud de un convenio administrativo.
2. La dirección provincial recepta y autoriza la solicitud.
3. El grupo de trabajo de afiliación y control patronal recepta la solicitud previamente autorizada.
4. Emite la liquidación de la deuda total sin tomar en cuenta los títulos de crédito y la deuda generados por préstamos.
5. Determinación del 25 % cuota inicial de la liquidación total.

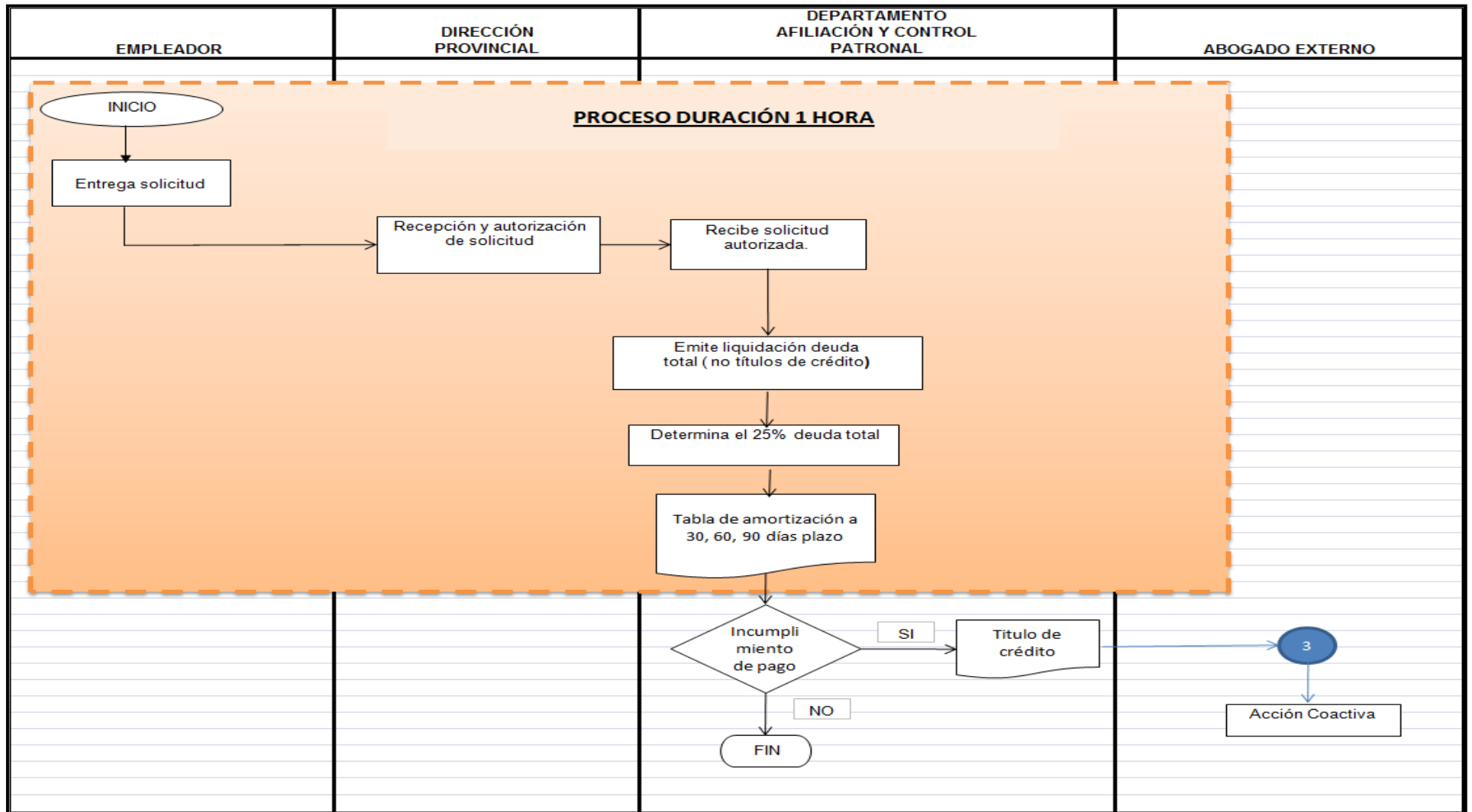
6. Establecer la respectiva tabla de amortización a 30, 60 y 90 días plazo.
7. En caso de incumplimiento de pago automáticamente este se convierte en título de crédito mismo que va ser recaudado mediante acción coactiva.

SALIDAS

- ✓ Celebración de convenio
- ✓ Tabla de amortización

CLIENTES

Aquellas empresas y empleadores que incumplan con sus obligaciones y tengan la predisposición de llegar a un acuerdo de pago.



IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES

PROCESO DE CONVENIO DE PURGA DE MORA

CONTROL	DESCRIPCIÓN	ACTIVACIÓN
c-2	Integridad	El funcionario antes de celebrar el convenio debe verificar que los documentos sean legales y estén dentro de la fecha vigente.

RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES

PROCESO DE CONVENIO DE PURGA DE MORA

#	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	La empresa o empleador presenta solicitud de un convenio administrativo.	5 minutos	Empleador.
2	La dirección provincial recepta y autoriza la solicitud.	5 minutos	Dirección Provincial
3	El grupo de trabajo de afiliación y control patronal recepta la solicitud previamente autorizada.	10 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
4	Emite la liquidación de la deuda total sin tomar en cuenta los títulos de crédito y la deuda generados por préstamos.	10 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.
5	Determinación del 25 % cuota inicial de la liquidación total.	10 minutos	Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.

6	Establecer la respectiva tabla de amortización a 30, 60 y 90 días plazo.	20 minutos	Avaluador.
7	En caso de incumplimiento de pago automáticamente este se convierte en título de crédito mismo que va ser recaudado mediante acción coactiva.		Funcionario de departamento de afiliación y control patronal.

4.2.5. PROCESO DE DENUNCIAS

OBJETIVOS

- Cumplir los requerimientos de los demandantes de la seguridad social obligatoria, en los temas de denuncias y subdeclaración de aportes.
- Proporcionar al funcionario responsable el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de denuncias, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicidad de las acciones.

ALCANCE

Este proceso comprende entidades y empleadores que incumplen con sus obligaciones patronales.

RESPONSABLE

Sr. Gonzalo Patricio Alarcón Estupiñan

PROVEEDORES

- ✓ Trabajador con relación de dependencia
- ✓ Trabajador autónomo

- ✓ Profesional en libre ejercicio
- ✓ Administrador o patrono de un negocio
- ✓ Dueño de empresa unipersonal
- ✓ Menor trabajador independiente

ENTRADAS

- Normatividad interna.
- Ley de seguridad social

ACTIVIDADES DEL PROCESO

1. El empleado acude al departamento de afiliación y control patronal ha presentar su denuncia sea esta por falta de afiliación o subdeclaración de aportes.
2. En la unidad de afiliación y control patronal se designará un funcionario para que ofrezca asesoramiento a patronos y afiliados respecto a sus derechos y obligaciones y proporcionara las facilidades del caso para que los interesados en presentar reclamos por falta de cumplimiento de obligaciones patronales llenen correctamente los formularios.
3. El funcionario del departamento de afiliación y control patronal, antes de la aceptación el reclamo, verificará la procedencia de este. En el sistema informático, comprobará si el reclamante no ha sido afiliado por el periodo objeto de reclamo, si existiere la subdeclaración en sus aportes; y, las demás novedades relevantes para atender la petición.
4. La dirección provincial autoriza al inspector patronal que se prosiga con el trámite.
5. El empleado presenta el formulario de reclamos al que se hubieren anexado cualquiera de los documentos que servirán de sustento y de evidencia.
6. Inspector patronal:
 - a. Ingresa en el sistema informático y asigna un código al trámite.
 - b. Recepción de la declaración del trabajador,

- c. Emite las citaciones de los testigos.
 - d. Recepción de la declaración de los testigos.
 - e. Emite las citaciones de comparecencia.
 - f. El empleador presenta los documentos de respaldo.
 - g. entrevista con los denunciantes y los denunciados.
7. Presentación del informe.
8. Emisión de glosa

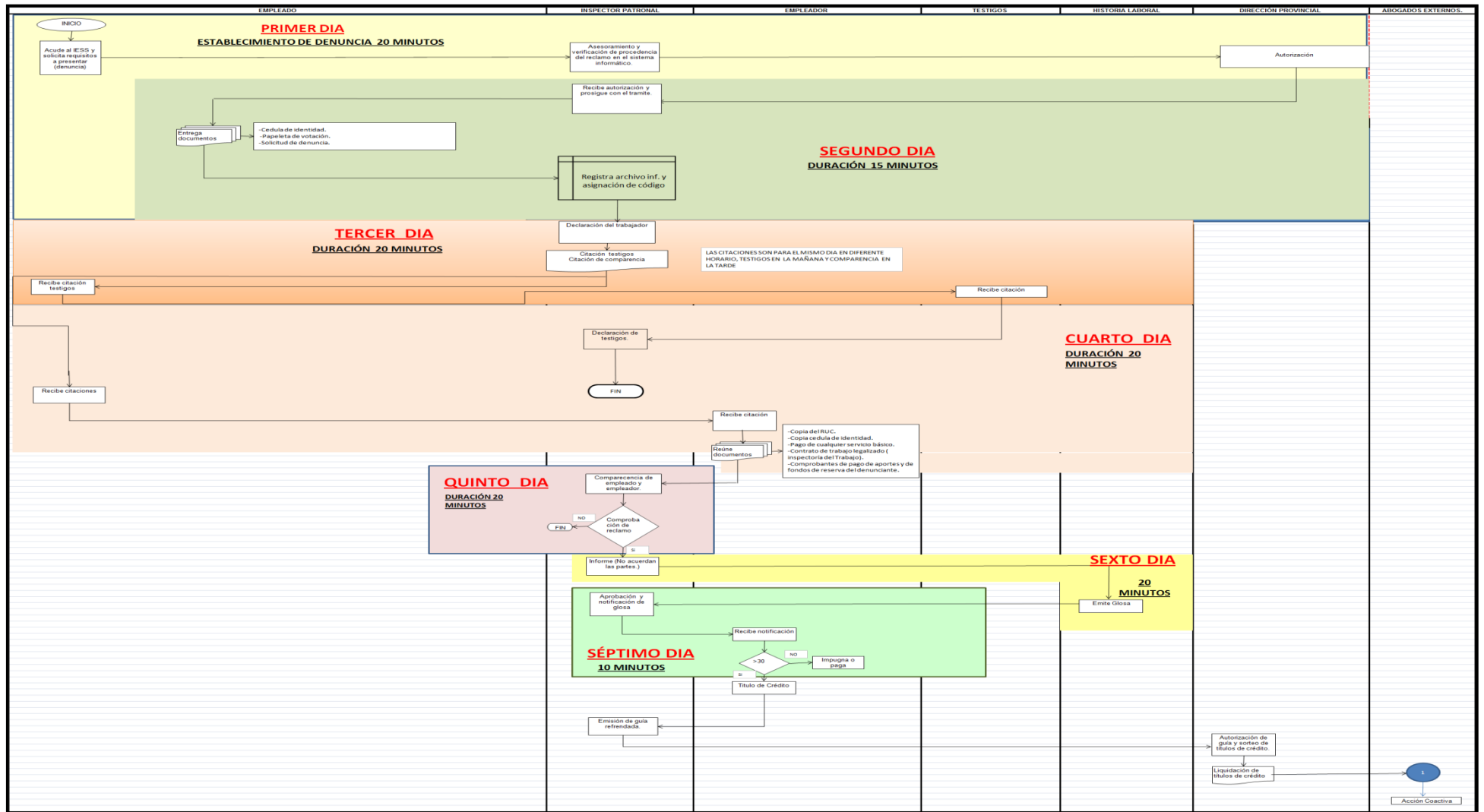
	DENUNCIA (A)	DENUNCIA (B)
8	<i>Generación y aprobación de novedades cuando el denunciante y el denunciado no llegan a un acuerdo.</i>	<i>Generación y aprobación de novedades cuando el denunciante y el denunciado llegan a un acuerdo.</i>
9	Notificación de glosas.	Aprobación de glosas.
10	El empleador tiene treinta días para pagar o impugnar las glosas, caso contrario se convierte automáticamente en títulos de crédito.	Liquidación de glosas.
11	Emisión de guía de refrendación de títulos de crédito	Pago de glosas.
12	La dirección provincial autoriza la guía y efectúa el sorteo de los títulos de crédito, entrega a los abogados externos.	

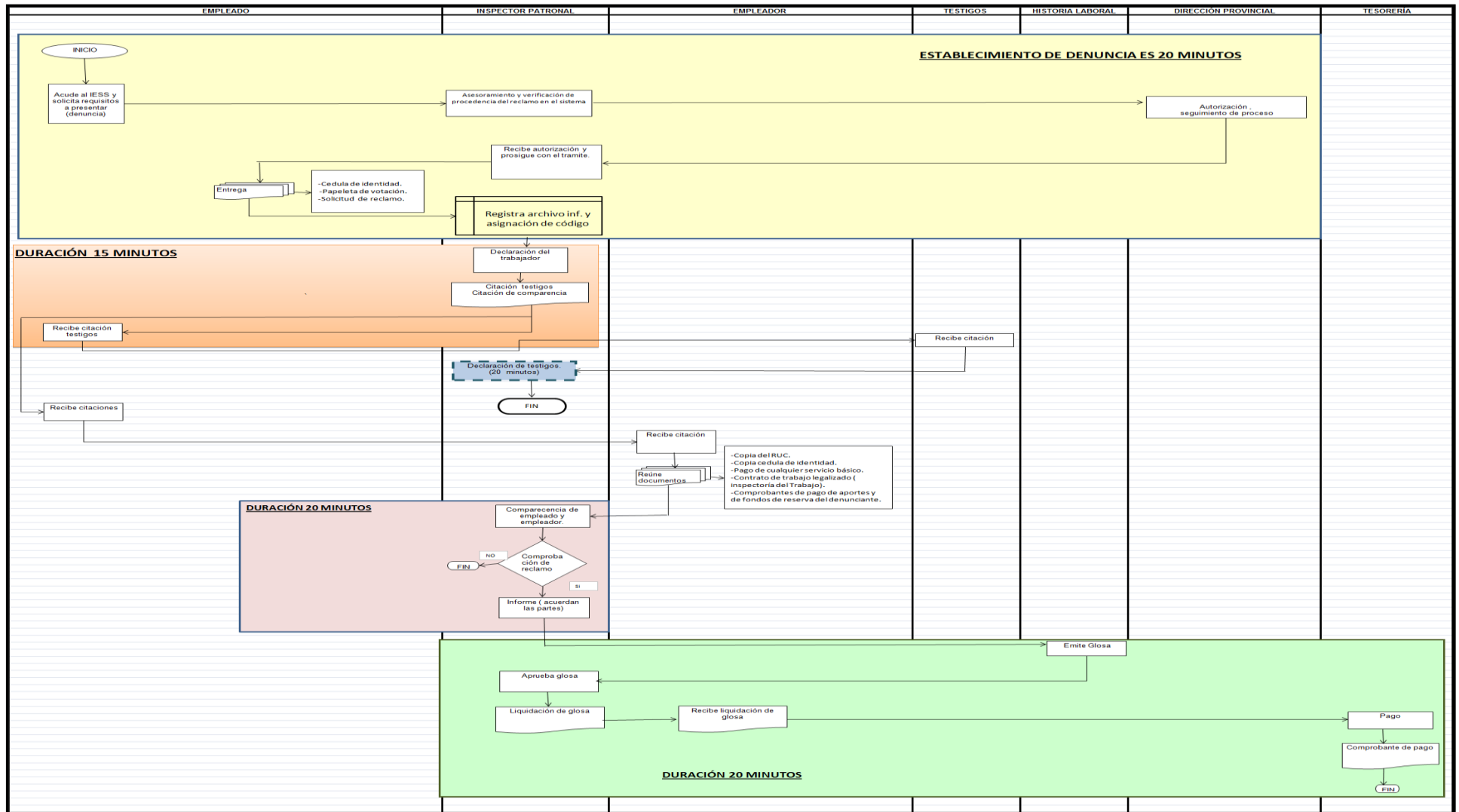
SALIDAS

- ✓ Glosas
- ✓ Título de crédito
- ✓ Comprobantes de pago

CLIENTES

Empleados que presentan denuncias contra aquellos empleadores, entidades que incumplen con sus obligaciones.





IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES
PROCESO DE DENUNCIAS

CONTROL	DESCRIPCIÓN	ACTIVACIÓN
c-1	Integridad	El funcionario antes de efectuar una denuncia debe verificar que los documentos sean legales y estén dentro de la fecha vigente.
c-2	Autorización	El funcionario encargado de la recepción del informe, antes de la generación de glosas deberá realizar un análisis minucioso sobre periodo objeto de reclamo.
c-3	Integridad	En la recepción de las declaraciones, debe existir un representante por parte del denunciante como del denunciado para que no exista malversaciones.

RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES
PROCESO DE DENUNCIAS

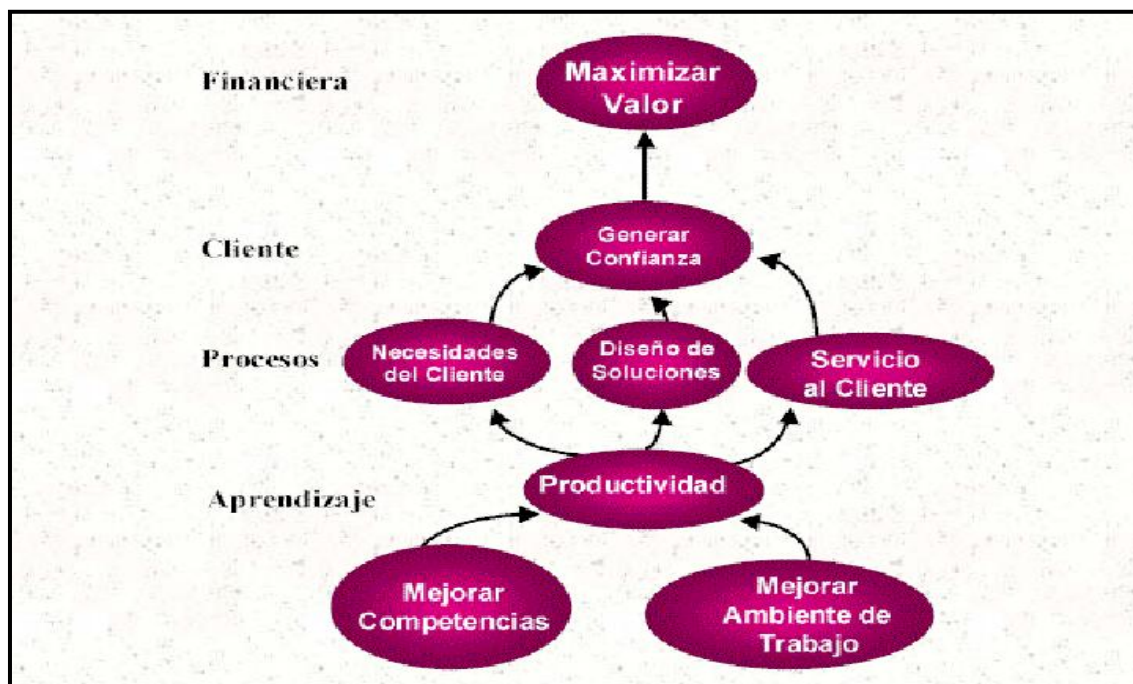
#	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1.	Presentación de denuncia por falta de afiliación o subdeclaración de aportes.	5 minutos	Empleado.
2.	Asesoramiento y verificación de la procedencia de del reclamo.	10 minutos	Inspector Patronal

3.	Autorización al inspector patronal que se prosiga con el trámite.	5 minutos	Inspector Patronal
4.	Presentación de formulario de reclamos al que se anexa cualquiera de los documentos que sirvan de sustento y de evidencia.	10 minutos	Empleado.
5.	Ingreso en el sistema informático y asignación de un código al trámite.	5 minutos	Inspector Patronal
6.	Recepción de la declaración del trabajador.	15 minutos	Inspector Patronal
7.	Emisión de las citaciones de los testigos.	5 minutos	Inspector Patronal
8.	Recepción de la declaración de los testigos.	15 minutos	Inspector Patronal
9.	Emisión de las citaciones de comparecencia.	5 minutos	Inspector Patronal
10.	Presentación de los documentos de respaldo.	5 minutos	Inspector Patronal
11.	Entrevista con los denunciantes y los denunciados.	15 minutos	Inspector Patronal
12.	Presentación del informe.	15 minutos	Historia Laboral
13.	Emisión de glosas.	5 minutos	Historia Laboral
	<i>DENUNCIA (A)</i>		
14.	<i>Generación y aprobación de novedades cuando el denunciante y el denunciado no llegan a un acuerdo.</i>	10 minutos	Inspector Patronal
15.	Notificación de glosas.		

16.	El empleador tiene treinta días para pagar o impugnar las glosas, caso contrario se convierte automáticamente en títulos de crédito.		
17.	Emisión de guía de refrendación de títulos de crédito		
18.	Autorización de la guía y el respectivo sorteo de los títulos de crédito, entrega a los abogados externos.		
	DENUNCIA (B)		
19.	<i>Generación y aprobación de novedades cuando el denunciante y el denunciado llegan a un acuerdo.</i>	20 minutos	Inspector Patronal
20.	Aprobación de glosas.		
21.	Liquidación de glosas.		
22.	Pago de glosas.		

V. CAPÍTULO

5.1. PERSPECTIVAS DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL



5.2. OPORTUNIDADES DEL DEPARTAMENTO

OPORTUNIDADES				
PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	TENDENCIA	Suma
FINANCIERO	PAGO DE DEUDAS DEL GOBIERNO CENTRAL AL IEES.	10	9	19
CLIENTES	SUSCRIBIR CONVENIOS DE COOPERACION CON MINISTERIOS, SRI, MUNICIPIO, CAMARAS, REGISTRO CIVIL, PARA RECARBAR INFORMACIÓN Y REGISTRAR NUEVOS PATRONOS	9	10	19
	INCREMENTO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA DIFUNDIR LAS PRESTACIONES QUE BRINDA EL IEES COTOPAXI.	8	7	15
PROCESOS INTERNOS	REALIZAR CHARLAS A PATRONOS EN RELACION A RESPONSABILIDAD PATRONAL	9	8	17
	SUPERVISAR Y VISITAR EMPRESAS Y NEGOCIOS, A FIN DE DETERMINAR Y ELIMINAR EVASION Y ELUSIÓN DE APORTES	9	9	18
INNOVACION Y APRENDIZAJE	NUEVOS PROFESIONALES CON MEJORES CAPACIDADES Y HABILIDADES QUE EN UN FUTURO SE INTEGREN AL IEES.	7	6	13
PRIORIDAD				
1	PAGO DE DEUDAS DEL GOBIERNO CENTRAL AL IEES.			
2	SUSCRIBIR CONVENIOS DE COOPERACION CON MINISTERIOS, SRI, MUNICIPIO, CAMARAS, REGISTRO CIVIL, PARA RECARBAR INFORMACIÓN Y REGISTRAR NUEVOS PATRONOS			
3	SUPERVISAR Y VISITAR EMPRESAS Y NEGOCIOS, A FIN DE DETERMINAR Y ELIMINAR EVASION Y ELUSIÓN DE APORTES			
4	REALIZAR CHARLAS A PATRONOS EN RELACION A RESPONSABILIDAD PATRONAL			
5	INCREMENTO DE MEDIOS DE COMUNICACION PARA DIFUNDIR LAS PRESTACIONES QUE BRINDA EL IEES COTOPAXI.			
6	NUEVOS PROFESIONALES CON MEJORES CAPACIDADES Y HABILIDADES QUE EN UN FUTURO SE INTEGREN AL IEES.			

5.3. AMENAZAS DEL DEPARTAMENTO

AMENAZAS				
PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	TENDENCIA	TOTAL
FINANCIERA	INCREMENTO DE SERVICIOS POR LA CRISIS FINANCIERA.	8	6	14
CLIENTES	REDUCCIÓN DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA	9	9	18
	CIERRE DE EMPRESAS FLORÍCOLAS POR LA CRISIS ECONÓMICA	10	9	19
PROCESOS INTERNOS	FALTA DE COLABORACIÓN Y RESISTENCIA DE LAS EMPRESAS A ENTREGAR DOCUMENTOS	9	8	17
	INSATISFACCIÓN DEL EMPLEADOR Y DE LOS AFILIADOS POR LOS EXCESIVOS REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN PARA LAS PRESTACIONES	10	9	19
	RETRASO EN LA IMPLANTACIÓN DE APLICATIVOS EN EL SISTEMA DE HISTORIA LABORAL	10	8	18
INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS EN LOS SISTEMAS OPERATIVOS	9	6	15
PRIORIDAD				
1	REDUCCIÓN DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA			
2	INSATISFACCIÓN DEL EMPLEADOR Y DE LOS AFILIADOS POR LOS EXCESIVOS REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN PARA LAS PRESTACIONES			
3	CIERRE DE EMPRESAS FLORÍCOLAS POR LA CRISIS ECONÓMICA			
4	FALTA DE COLABORACIÓN Y RESISTENCIA DE LAS EMPRESAS A ENTREGAR DOCUMENTOS			
5	INCREMENTO DE SERVICIOS POR LA CRISIS FINANCIERA.			
6	LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS EN LOS SISTEMAS OPERATIVOS			
7	RETRASO EN LA IMPLANTACIÓN DE APLICATIVOS EN EL SISTEMA DE HISTORIA LABORAL			

5.4. FORTALEZAS DEL DEPARTAMENTO

FORTALEZAS				
PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	TENDENCIA	TOTAL
FINANCIERA	DISPONIBILIDAD DE PRESUPUESTO PROVINCIAL.	10	9	19
CLIENTES	COBERTURA DE NUESTROS SERVICIOS SON AMPLIAS DESDE EL INGRESO A LABORAR.	10	9	19
PROCESOS INTERNOS	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES.	9	9	18
	EFICIENCIA Y SEGURIDAD DEL SISTEMA DE HISTORIA LABORAL	9	8	17
INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	LA PREPARACIÓN PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL IESS	7	5	12
PRIORIDAD				
1	DISPONIBILIDAD DE PRESUPUESTO PROVINCIAL.			
2	COBERTURA DE NUESTROS SERVICIOS SON AMPLIAS DESDE EL INGRESO A LABORAR.			
3	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES.			
4	LA PREPARACIÓN PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL IESS			
5	EFICIENCIA Y SEGURIDAD DEL SISTEMA DE HISTORIA LABORAL			

5.5. DEBILIDADES DEL DEPARTAMENTO

PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	TENDENCIA	TOTAL
FINANCIERA	LA REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE AFILIADOS EN COTOPAXI	10	10	20
CLIENTE	LENTITUD EN EL TRÁMITE DE DENUNCIAS POR FALTA DE AFILIACIÓN	9	8	17
	FALTA DE DIFUSIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL IESS A LOS AFILIADOS Y LA POBLACIÓN DEL IESS COTOPAXI.	9	9	18
	INCREMENTO EN LA MORA PATRONAL POR LO QUE LOS AFILIADOS NO PUEDEN HACER USO DE LAS PRESTACIONES DEL SEGURO SOCIAL.	10	9	19
	FALENCIAS EN EL MANEJO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE HISTORIA LABORAL	10	7	17
PROCESOS INTERNOS	DEFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS EN EL MANEJO DE PAQUETES INFORMÁTICOS	10	6	16
	FALTA DE ABOGADOS DE COACTIVAS PARA EL COBRO DE TÍTULOS DE CRÉDITO.	10	10	20
	INADECUADO MANEJO DE LOS ARCHIVOS DE LA INSTITUCIÓN	9	7	16
INNOVACION Y APRENDIZAJE	PÉSIMO CLIMA LABORAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	10	3	13
PRIORIDAD				
1	LA REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE AFILIADOS EN COTOPAXI			
2	FALTA DE ABOGADOS DE COACTIVAS PARA EL COBRO DE TÍTULOS DE CRÉDITO.			
3	INCREMENTO EN LA MORA PATRONAL POR LO QUE LOS AFILIADOS NO PUEDEN HACER USO DE LAS PRESTACIONES DEL SEGURO SOCIAL.			
4	LENTITUD EN EL TRÁMITE DE DENUNCIAS POR FALTA DE AFILIACIÓN			
5	FALTA DE DIFUSIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL IESS A LOS AFILIADOS Y LA POBLACIÓN DEL IESS COTOPAXI.			
6	DEFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS EN EL MANEJO DE PAQUETES INFORMÁTICOS			
7	FALTA DE DIFUSIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL IESS A LOS AFILIADOS Y LA POBLACIÓN DEL IESS COTOPAXI.			
8	INADECUADO MANEJO DE LOS ARCHIVOS DE LA INSTITUCIÓN			
9	PÉSIMO CLIMA LABORAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE			

5.6. MATRIZ FODA

<i>ENTORNO (MEDIO EXTERNO)</i>			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Pago de deudas del gobierno central al IESS.	1	Reducción de personal en las empresas de la provincia
2	Suscribir convenios de cooperación con ministerios, SRI, municipio, cámaras, registro civil, para recabar información y registrar nuevos patronos	2	Insatisfacción del empleador y de los afiliados por los excesivos requerimientos de documentación para las prestaciones
3	Supervisar y visitar empresas y negocios, a fin de determinar y eliminar evasión y elusión de aportes	3	Cierre de empresas florícolas por la crisis económica
4	Realizar charlas a patronos en relación a responsabilidad patronal	4	Falta de colaboración y resistencia de las empresas a entregar documentos
5	Incremento de medios de comunicación para difundir las prestaciones que brinda el IESS Cotopaxi.	5	Incremento de servicios por la crisis financiera.
6	Nuevos profesionales con mejores capacidades y habilidades que en un futuro se integren al IESS.	6	Los cambios tecnológicos en los sistemas operativos
		7	Retraso en la implantación de aplicativos en el sistema de historia laboral

INSTITUCIÓN (MEDIO INTERNO)

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Disponibilidad de presupuesto provincial.	1	La reducción del número de afiliados en Cotopaxi
2	Cobertura de nuestros servicios son amplias desde el ingreso a laborar.	2	Falta de abogados de coactivas para el cobro de títulos de crédito.
3	Convenios interinstitucionales.	3	Incremento en la mora patronal por lo que los afiliados no pueden hacer uso de las prestaciones del seguro social.
4	Eficiencia y seguridad del sistema de historia laboral	4	Lentitud en el trámite de denuncias por falta de afiliación
5	La preparación profesional de los funcionarios del IESS	5	Falta de difusión de las prestaciones del IESS a los afiliados y la población del IESS Cotopaxi.
		6	Deficiencia de los funcionarios en el manejo de paquetes informáticos
		7	Falta de difusión de las prestaciones del IESS a los afiliados y la población del IESS Cotopaxi.
		8	Inadecuado manejo de los archivos de la institución
		9	Pésimo clima laboral en la atención al cliente

5.7. CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Perspectiva	Objetivos	Resultados Esperados	Indicadores de Gestión	Formula del Indicador de gestion	ACTIVIDAD	Indicador de la actividad	Formula del Indicador	Frecuencia de evaluación	Metas anual	Presupuesto Programado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Responsables					
CUENTE	Afiliar a la Población Económicamente Activa	1.- Afiliar al 50% de la PEA.	% Incremento de afiliados	(No. Afiliados 2009 - No. Afiliados 2008) / No. Afiliados 2008	Visitar a empleadores, trabajadores autónomos, profesionales en libre ejercicio, administradores de negocios por parte del inspector patronal.	No. de visitas realizadas (% Ejecución)	No. Visitas Realizadas / No. Visitas Programadas	Mensual	Cumplir al 100% las visitas programadas ejecutando el trabajo con alto grado de eficiencia	Cada Dirección Provincial, debe estimar gastos para las actividades que vayan a ejecutar	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	Directores Provincial IESS					
					Socializar con la colectividad mediante campañas de difusión las prestaciones y servicios del Seguro Social.	No. de publicidad realizada (% Ejecución)	No. Publicidad en Medios / No. Publicidad Programada	Mensual	Cumplir con el 100% las campañas de publicidad programadas y determinar que tan informado está el público en general sobre los servicios de SS		8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%		8,33%				
					Atender denuncias por falta de afiliación	% Eficacia	No. Denuncias Atendidos / No. Denuncias Presentados	Mensual	Atender el 100% de denuncias presentados y evaluar periódicamente la eficacia en la gestión de reclamos		8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%		8,33%	8,33%	8,33%		
					Solicitar el cambio de domicilio de los cotizantes que aportan en otra provincia pero trabajan en Cotopaxi	% Eficacia	No. Afiliados / No. Cotozantes fuera de la Provincia	Anual	Todos los trabajadores de la provincia coticen y reciban la prestaciones en cotopaxi																			
					Suscribir convenios de cooperación con Ministerios, SRI, Municipio, Camaras, Registro Civil, para recabar información y registrar nuevos patronos	% Eficacia	No. Convenios Suscritos / No. Instituciones con Bases de Datos	Anual	Suscribir con el 50% del total de entidades que disponen de bases de datos y evaluar cómo el cruce de información con otras entidades coadyuvan a la toma de decisiones								100%											
	Velar por la calidad, excelencia y oportunidad en la entrega de prestaciones y servicios	100% de satisfacción en usuarios que reciben prestaciones y servicios del IESS en base a muestras representativas	% de satisfacción	No. De encuestas con resultado de satisfactorio / No. Encuestas aplicadas	Practicar sondeos de opinión y encuestas al público en general	% Ejecución	No. Encuestas Realizadas / No. Encuestas Programadas	Mensual	Cumplir con la totalidad de las encuestas programadas para cada periodo de tiempo	Cada Dirección Provincial, debe estimar gastos para las actividades que vayan a ejecutar	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	Directores Provincial IESS			
					Reducir el tiempo de los procesos a través de tabulaciones de los tiempos en la entrega de cada prestación.	% Incremento (por cada prestación)	Tiempo concesión promedio - Tiempo concesión óptimo	xxx	Evaluar los tiempos de entrega de las prestaciones para aplicar correctivos si el caso amerita. La frecuencia de la evaluación dependerá del tipo de prestación																			
					Habilitar buzón institucional de quejas y sugerencias para responder de manera oportuna los casos de usuarios internos/externos	% Eficacia	No. Acciones Tomadas / No. Quejas y Sugerencias Presentadas	Mensual	Tomar acciones, registrar y controlar los casos atendidos del buzón con seguimiento periódico para determinar el cumplimiento de las recomendaciones		8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%		8,33%		
					Capacitar a afiliados sobre el manejo de la herramienta informática H.L.	% Eficacia	No. Afiliados Capacitados / No. Afiliados Registrados	Mensual	100% de afiliados con conocimientos claros del manejo transaccional de la página web del IESS		8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%		8,33%	8,33%	
					Capacitar a patronos sobre el manejo de la herramienta informática H.L.	% Eficacia	No. Patronos Capacitados / No. Patronos Registrados	Mensual	100% de patronos con conocimientos claros del manejo transaccional de la página web del IESS		8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%		8,33%	8,33%	8,33%
	Mantener actualizada base de datos de afiliados	Directores Provinciales manejan y utilizan reportes del sistema B.I. al 100%	% de operatividad de sistema de información BI		Implementar sistema informático para obtener reportes estadísticos de Historia Laboral, Mora Patronal, Prestamos.	% Ejecución	No. Reportes BI Utilizados / No. Reportes BI Disponibles	Mensual	Sistema B.I. instalado y operando al 100% en las unidades en donde esté disponible	Cada Dirección Provincial, debe estimar gastos para las actividades que vayan a ejecutar	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	Directores Provincial IESS				

VI. CAPÍTULO

6.1. CONCLUSIONES

La ejecución de la auditoría de gestión al Departamento de Afiliación y Control Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, se realiza con el fin de evaluar sus procesos durante el periodo Enero – Diciembre 2009 basados en entrevistas y experiencias, el mismo que servirá tanto a los miembros del departamento así como a todos los afiliados, de esta forma dar a conocer el campo en el que los funcionarios se desenvuelven actualmente y luego de un análisis hemos podido concluir:

- La auditoría de gestión realizada al departamento de afiliación y control patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi, permitió determinar y realizar un análisis de los servicios que brinda, encontrando sus causas y efectos, con el fin de eliminar estas deficiencias a través de la aplicación de las recomendaciones planteadas en el informe de auditoría.
- Como resultado de la auditoría de gestión se concluye que el análisis a la estructura de control interno, esta no se desarrolla satisfactoriamente en lo que respecta a la planificación.
- Se determinó que existe un inadecuado cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas establecidas por la institución, lo que no garantiza la recuperabilidad de la mora patronal, al igual que la resolución de denuncias presentadas no sea eficaz y eficiente.
- El no mantener procedimientos definidos en el departamento, conlleva a la no solvencia en aspectos como calidad, bajo riesgo y liquidez inadecuada.

- Se determinó la existencia de casos de denuncias rezagadas, por la mala gestión, descuido del funcionario encargado, ya que observamos expedientes no resueltos por falta de un documento o una rúbrica.
- El departamento legal no realiza un avance efectivo con respecto a la recaudación de la mora patronal ya que el departamento de Historia Laboral no posee una base de datos actualizada.
- Mediante la elaboración de este manual de procedimientos, sirva como guía en caso de que falle algún proceso, ya que ese es el propósito fundamental de su elaboración.
- Una vez desarrollado el manual, este proporcionara conocimientos necesarios para la adecuada ejecución de procedimientos por parte de los funcionarios y evitar el cometimiento de errores y brindar un servicio ágil.

6.2. RECOMENDACIONES

Producto de la ejecución de la auditoría de gestión realizada al departamento de afiliación y control patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi a continuación se detallan las recomendaciones que traerán un mejoramiento en los procedimientos:

- Establecer un funcionario facultado, quien coordine y planifique toda actividad a ejecutarse en el departamento durante un año.
- Implantar de manera urgente nuevas políticas y procedimientos en el departamento que permita la recuperación de mora patronal, entrega rápida y veraz de las denuncias presentadas.

- El equipo que conforma el departamento de Afiliación y Control Patronal del IESS de Cotopaxi, requiere de capacitación y reestructuración de los procedimientos y políticas prescritas para evitar errores en el proceso.
- Se recomienda la utilización de un manual de procesos que cumpla con las expectativas e inquietudes de los funcionarios y así logra un servicio ágil y de calidad.
- Se recomienda efectuar contratos eventuales o pasantes quienes se encarguen de la depuración de expedientes de las denuncias rezagadas.
- Fomentar e incentivar a la formación, comunicación y capacitación del personal involucrado en el proceso de lo que respecta a la información, recolección de documentos, análisis.
- Para la ejecución de inquietudes o expectativas, se tome como referencia el presente manual ya que el mismo nos presenta en forma detallada.
- Los procedimientos del departamento en forma minuciosa.
- Proporcionará, importante información para el establecimiento y manejo de indicadores de gestión que permiten medir el rendimiento de la institución visto desde el punto de vista económico y administrativo.
- Facilitará a los funcionarios una metodología ajustada a la realidad del Instituto de Seguridad Social de Cotopaxi, para la evaluación de los procesos en el departamento de acuerdo a sus necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

- FRANKLIN, Enrique Benjamín; Auditoria Administrativa, Año 2007, México.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO (2003); Manual de Auditoría de Gestión Quito – Ecuador.
- RAY Whittington; KURT Pany; Principios de Auditoria, Decimocuarta edición, Año 2005, Colombia.
- FRANCISCO, Javier Sánchez; Programas de Auditoria, Decimosegunda edición, Año 2001, México.
- HECTOR, Pimentel Jiménez, Normas de Auditora Generalmente Aceptadas: significado, alcance y limitaciones, Año 2008, México.
- ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA, Océano Centrum, España.
- DICCIONARIO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS, Edición 2002, España - Madrid.

GLOSARIO

A

ANÁLISIS: Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, sus interrelaciones, así como la relación de cada elemento con el todo.

ARCHIVO: Conjunto de expedientes o documentos organizados con el fin de integrar una fuente de información, en razón de las actividades de la organización. Datos o programas a los que se asignara un nombre y se almacenan en algún medio magnético.

AUDITORÍA: Verificación que realiza un auditor sobre los aspectos típicos de su profesión en una empresa o entidad para llegar a formarse una opinión profesional sobre la situación de la misma que le puede conducir a la emisión de su informe técnico.

AUDITOR: Persona física o jurídica que revisa las cuentas o documentos, actuaciones, sistemas, métodos de una empresa o entidad con el fin de pronunciarse sobre su validez o idoneidad.

AVALUAR: Acto de valorar una cosa.

B

BASE DE DATOS: Programa que tiende un puente entre las estructuras de archivo que guardan los datos y las necesidades de los usuarios.

C

CALIDAD: Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades.

CONTROL: Medición de resultados que permiten evaluar la ejecución de planes, programas y proyectos. Su acción puede ser permanente, periódica o eventual.

CRONOGRAMA: Instrumento de medición que expresa las relaciones de una actividad con el tiempo en que debe ser ejecutada.

CUESTIONARIO: Relación de preguntas sobre un tema del cual se desea conocer uno o más aspectos, con el fin de obtener datos para un estudio.

CUSTODIA: Figura jurídica que describe la situación en la que se encuentran determinadas cosas o personas cuyo depósito o guarda está encomendado a una persona física o jurídica que responde de ellos.

D

DATO: Representación de hechos observados o medidos, materia prima de la información.

DIAGRAMA: Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento, relación o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.

DIAGRAMAS DE FLUJO: Herramienta que, en forma gráfica, representan la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.

DENUNCIA: Acto por el que se comunica o notifica a la autoridad competente la comisión de un hecho que pudiera ser constitutivo de delito.

DEPARTAMENTO: División operativa de una empresa, encargada de la ejecución de ciertas actividades específicas dentro de la misma.

E

EFICACIA: Capacidad de una organización para cumplir los objetivos propuestos.

EFICIENCIA: Uso adecuado de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.

EMPRESA: Organización de una actividad económica que reúne los elementos de capital y trabajo para orientar sus relaciones hacia la producción de bienes y/o servicios para el mercado.

ENCUESTA: Instrumento que se utiliza para recabar información de una población, estrato o grupo predeterminado con el objeto de disponer de elementos de juicio para una eficaz toma de decisiones.

ENTREVISTA: Encuentro concertado entre dos o mas personas para tratar un asunto. Dialogo personal de los encargados de obtener información con los responsables de las distintas unidades administrativas de una organización, que permite captar respuestas y percibir actitudes.

ESTRATEGIA: Principios y rutas fundamentales que orientaran el proceso administrativo para alcanzar los objetivos propuestos. Definición de los objetivos de una empresa, y adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos.

ESTRUCTURA RGÁNICA: Disposición en que se ordenan las unidades administrativas de una organización de acuerdo con criterios de jerarquía y especialización. Sistema formal en que se plasma de división del trabajo, precisando la interrelación y coordinación de las funciones con la misión y objetivos.

EVALUACIÓN: Proceso de confrontación de los resultados obtenidos en función de las acciones realizadas que permite medir la eficiencia, eficacia y congruencia.

G

GRUPO DE TRABAJO: Conjunto de personas que interactúan entre sí con la finalidad de cumplir con una función, encontrar soluciones a problemas concretos o desarrollar ideas para mejorar el desempeño de una organización.

I

INDICADOR: Dimensión utilizada para medir los resultados efectivamente obtenidos en la ejecución de un programa, proyecto o actividad. Unidad de medida que se utiliza para precisar el avance en el desarrollo de una función.

INCENTIVOS: Estímulos creados por las autoridades económicas de un país o derivados de la propia situación del mercado que fomentan las inversiones o actividades en ciertos sectores, o aéreas de actividad económica.

J

JERARQUÍA: Orden de precedencia establecida entre los integrantes de una organización, derivados de la distribución de autoridad y responsabilidad.

L

LÍDER: Empresa, o conjunto de ellas, que por poseer una cuota de mercado muy importante ostenta una posición dominante en el mismo, siendo por lo general el punto de referencia para las restantes empresas de su sector.

LIDERAZGO: Facultad de influir en las personas para que se esfuercen voluntariamente en lograr metas o seguir un líder para conseguir objetivos específicos.

M

METODOLOGÍA: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas o realizar estudios por medio de un análisis fundamental en un método.

MISION: Premisa fundamental que orienta a una organización hacia lo que aspira y puede ser.

MANUAL: Libro que resume los aspectos y conceptos mas importantes sobre una materia.

MORA: Retraso en el cumplimiento de una obligación. Se dice que un deudor a incurrido en mora cuando se retrasa de forma culpable en el cumplimiento de una obligación cierta, vencida y liquida, además de que haya producido el requerimiento del acreedor para que cumpla.

MULTA: Pena o sanción de carácter pecuniario que se impone por haber realizado una infracción.

N

NORMA: Ordenamiento, regla de conducta o precepto que regula la interacción de los individuos en las organizaciones, así como la actividad de una unidad administrativa o de toda una institución.

O

OBJETIVO: Propósito o fin que se pretende alcanzar con la realización de una operación, actividad, procedimiento o función.

ORGANIZACIÓN: Etapa del proceso administrativo en la que se define la estructura organizacional, la división y distribución de funciones, el manejo de los recursos humanos y se sientan las bases para el adecuado funcionamiento de una organización

ORGANIGRAMA: Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o una de sus áreas y de las relaciones que guarda entre sí.

OBJETO SOCIAL: Actividad o conjunto de ellas para la que se constituye una sociedad y que debe ser lícito y posible.

OPINIÓN: Informe técnico emitido por un auditor de cuentas en el que se recoge su parecer sobre las cuentas o estados financieros de una empresa.

P

PLANEACIÓN: Conjunto sistematizado de acciones que provienen de una estructura racional de análisis que contienen los elementos informáticos y de juicio suficiente y necesario para fijar prioridades, elegir desde alternativas, establecer una misión, objetivos y metas, ordenar las acciones para alcanzarlas con base en la asignación correcta de los recursos, la coordinación de esfuerzos y la imputación precisa de responsabilidades, para poder controlar y evaluar sistemáticamente los avances y resultados y realizar oportunamente los ajustes necesarios.

PROCEDIMIENTO: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre si, que constituye una unidad dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

PROCESO: Conjunto de actividades interrelacionadas con insumos y rendimientos prescritos, que atraviesan los límites funcionales de una organización.

PROGRAMA: Unidad financiera y/o administrativa en las que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto del producto o resultado final, en el que se asignan recursos humanos, con el fin de que produzcan bienes o servicios destinados a la satisfacción total o parcial de los objetivos señalados a una función.

R

RIESGO: Posibilidad de que se produzca un determinado hecho, daño o pérdida.

REGLAMENTO: Disposición expedida para hacer cumplir los fines de una organización. Traducción funcional de una ley para efectos prácticos.

RETROALIMENTACIÓN: Función de un sistema que tiende a comparar la salida con un criterio o un estándar previamente establecido. Procedimiento a través del cual se comprueba o no el cumplimiento de un propósito.

S

SECTOR: Agrupación convencional de organizaciones que guardan una relación de cooperación y coordinación en virtud de sus objetivos o esfera de actividad.

SECTOR PRIVADO: Constituye el ente económico que desarrolla actividades productivas como la venta de bienes o servicios orientados hacia la percepción de utilidades.

SECTOR PÚBLICO: Conjunto organizado de instituciones o instituciones de gobierno, que por mandato constitucional, realizan funciones legislativas, acciones jurídico-administrativas, de regulación, de producción y de acumulación y financiamiento a fin de satisfacer las necesidades de la población.

SEGUIMIENTO: Supervisión, vigilancia y o control que se efectúa de un proceso, función o proyecto con el propósito de garantizar su comportamiento dentro de un rango aceptable para la organización.

SERVICIO: Actividad encaminada a dar satisfacción a alguna necesidad de terceros.

T

TÁCTICA: Curso de acción mediante el cual debe activarse o realizarse una estrategia.

V

VALORES: Preceptos y convicciones de un individuo u organización producto de su formación, educación, principios y actitud.

VALUACIÓN DE PUESTOS: Acción de establecer unidades de medida para cuantificar la remuneración de un puesto en forma equitativa de acuerdo con las funciones y cargas de trabajo asignadas.

VARIABLE: Concepto utilizado para identificar a los factores o elementos que intervienen en un proceso, sistema, función actividad u operación de cualquier naturaleza.

VISIÓN: Precepción de la realidad y de las oportunidades a las que puede acceder una persona o una empresa.