



## **AUDITORIA INTERNA**

**Examen especial a la utilización de claves de los usuarios para la concesión de créditos quirografarios e hipotecarios en la provincia de Pichincha, durante la gestión de la Asistente Administrativa grado TB del Departamento de Fondos de Terceros en la Dirección Provincial del IESS de Pichincha, por el período comprendido entre el 1 de abril de 2008 y el 31 de enero de 2009.**

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **Motivo del examen**

El examen especial en la Dirección Provincial del IESS Pichincha, se realizó con cargo a imprevistos del Plan Operativo de Control 2014 de la Unidad de Auditoría Interna del IESS, y en cumplimiento a la Orden de Trabajo 12921-36-2014 del 27 de octubre de 2014, suscrita por el Auditor Interno del IESS y en atención a lo dispuesto en oficio 17719-DAI de 12 de junio de 2014, suscrito por la Directora de Auditorías Internas de la Contraloría General del Estado, quien informó sobre la autorización para la realización de la acción de control, una vez concluidas las acciones programadas en el referido plan.

Esta acción de control fue solicitada por el Fiscal de la Unidad de Administración Pública Nro. 2 de Pichincha, con oficio 513-2014-FGE-FP-P-FEAP2 de 21 de abril de 21014, dentro de la Indagación Previa 09-03-26060-FEAP2.

#### **Objetivo del examen**

- Determinar la propiedad, legalidad y veracidad en la utilización de claves en la concesión de préstamos quirografarios e hipotecarios, durante el período examinado.

#### **Alcance del examen**

Se analizó la utilización de claves de los usuarios para la concesión de créditos quirografarios e hipotecarios en la provincia de Pichincha, durante la gestión de la Asistente Administrativa grado TB del Departamento de Fondos de Terceros en la Dirección Provincial del IESS Pichincha, que tienen relación a las catorce denuncias presentadas en contra de la referida servidora, por el período comprendido entre el 1 de abril de 2008 y el 31 de enero de 2009.

El Director General del IESS, el 20 de febrero de 2009, resolvió destituir a la Asistente Administrativo, Grado TB, del Departamento de Fondos de Terceros de la Dirección Provincial del IESS en Pichincha, por cuanto en el proceso sumarial no presentó justificativos a las denuncias presentadas en su contra; así como, determinó que los hechos acontecidos irían más allá de la responsabilidad administrativa y de la

imposición del régimen disciplinario, por lo que de conformidad a lo determinado en el artículo 42 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, dispuso que por medio de la Procuraduría General del IESS, inicien las acciones legales correspondientes, para determinar, autores, cómplices y encubridores de los posibles delitos penales que se originarían con el accionar de la señora.

### **Limitación al alcance**

No se amplió la muestra de la utilización de claves de los usuarios para la concesión de créditos quirografarios e hipotecarios por cuanto no existen pistas de auditoría de las transacciones realizadas con la cuenta de la Asistente Administrativa grado TB, quien además tenía acceso al sistema informático relacionado, únicamente a nivel de consulta.

### **Base Legal**

Con Decreto Supremo 9, publicado en el Registro Oficial 6 de 29 de junio de 1970, se suprimió el Instituto Nacional de Previsión; y, con Decreto Supremo 40 de 2 de julio de 1970, publicado en el Registro Oficial 15 de 10 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La Constitución de la República aprobada en el 2008, en su artículo 370 establece que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, será responsable de la prestación de las contingencias de seguro universal obligatorio a sus afiliados.

Con Resolución C.D. 021 de 13 de octubre de 2003, se actualizó la estructura orgánica del IESS, por lo que la Dirección Provincial conformada por la Subdirección de Servicios al Asegurado; y, está constituida por los departamentos de: Afiliación y Control Patronal; y, Fondos de Terceros, siendo éste último la dependencia administrativa a la cual pertenecía la Asistente Administrativa grado TB.

El Departamento de Fondos de Terceros tenía como responsabilidades, la contabilización individual y devolución de los fondos de reserva; y, la ejecución de las operaciones de créditos quirografarios, hipotecarios.

La Asamblea Nacional expidió la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, misma que fue publicada en el Registro Oficial N° 587 de 11 de mayo de 2009.

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en septiembre de 2010 inició sus operaciones; y, por esta razón desapareció el Departamento de Fondos de Terceros, por lo que los procesos de concesión de préstamos quirografarios e hipotecarios pasaron a ser responsabilidad del BIESS, mientras que los relacionados con el otorgamiento de fondos de reserva y cesantías, se mantienen bajo responsabilidad del IESS.

### **Estructura orgánica**

De acuerdo a la Resolución 457 de 8 de agosto de 2013 las Direcciones Provinciales dependen de la Coordinación General de Territorio y tiene la siguiente estructura;

- Dirección Provincial de Pichincha:
  - Subdirección Provincial de Aportes, Fondos y Reservas
    - Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura
    - Unidad Provincial de Gestión de Cartera

### **Objetivo de la entidad**

La Dirección Provincial de Pichincha tiene como objetivo la aplicación de estrategias de aseguramiento obligatorio, la recaudación de las aportaciones de los empleadores y asegurados el manejo de las cuentas individuales de los asegurados.

### **Monto de recursos examinados**

Por la naturaleza del examen, el monto de recursos examinados no es cuantificable.

Las denuncias analizadas constan en Anexo 1

### **Servidores relacionados**

Anexo 2

## CAPITULO II

### RESULTADOS DEL EXAMEN

#### **Seguimiento de recomendaciones**

La Contraloría General del Estado ni la Auditoría Interna han realizado exámenes especiales o auditorías a la utilización de claves de los usuarios para la concesión de créditos quirografarios e hipotecarios; consecuentemente, no han sido formuladas recomendaciones.

#### **Denuncias en contra de la Asistente Administrativa grado TB**

En la Institución se recibieron 14 denuncias dirigidas al Director General del IESS el 25 de noviembre, 8 y 9 de diciembre de 2008, 20 de enero de enero de 2009 y 9 sin fecha, de las cuales, 4 corresponden a afiliados, 5 a jubilados; y, 5 a familiares de los beneficiarios, relacionadas con requerimientos de recursos ajenos a su remuneración, efectuados por la Asistente Administrativa grado TB, para el trámite de diferentes tipos de prestaciones, de las cuales a base del análisis a la utilización de claves durante la gestión de la Asistente Administrativa grado TB del Departamento de Fondos de Terceros en la Dirección Provincial del IESS Pichincha, se determinaron los siguientes hechos:

- En todos los casos los préstamos quirografarios y fondos de reserva se tramitaron con claves de los propios beneficiarios. Los depósitos de los valores de estas operaciones se realizaron en las cuentas bancarias registradas en la institución a nombre de los mismos.
- Sobre el incremento de las pensiones jubilares a las que los denunciados supuestamente tenían derecho, se determinó que en ninguno de los casos se evidenció que estos se otorgaron. Los incrementos registrados y entregados fueron generales y tuvieron como fundamento decretos gubernamentales.
- Se analizaron las cuentas en el sistema de historia laboral de los denunciados y en ninguno de los casos existen aportes pagados en forma extemporánea o con mora que demuestren que se realizó la reactivación de tiempos de servicio.

Las denuncias presentadas por las 14 personas antes detalladas, evidencian que estas no realizaron sus trámites por los canales normales establecidos en la institución, sino a través de la Asistente Administrativa grado TB.

Con oficio 51000000.MP.008 de 26 de noviembre de 2014, se dio a conocer los resultados a la Asistente Administrativa grado TB, sin embargo hasta el 12 de diciembre de 2014, fecha de la conferencia final de comunicación de resultados, no se recibió respuesta.

### **Conclusión**

De la verificación a la utilización de claves de los usuarios para la concesión de créditos quirografarios e hipotecarios en la provincia de Pichincha, durante la gestión de la Asistente Administrativa grado TB del Departamento de Fondos de Terceros en la Dirección Provincial del IESS Pichincha, que tienen relación a las catorce denuncias presentadas en contra de la referida servidora, se determinó que los afiliados no optaron por realizar sus trámites por los canales normales establecidos en la institución; que los referidos créditos se realizaron con claves de los propios beneficiarios; y, que no se otorgó el incremento de las pensiones jubilares y reconocimiento de tiempos de servicio.

### **Recomendación**

#### **1. A la Subdirectora Provincial de Aportes y Fondos y Reservas de Pichincha**

Tomará las acciones administrativas necesarias para evitar que servidores del IESS realicen trámites institucionales fuera de los canales administrativos reglamentariamente instituidos.

#### **Roles de usuario asignados a servidores de la institución no fueron revisados periódicamente**

En el historial de roles de usuario de la asistente administrativa grado TB, consta que a partir del 14 de octubre de 2003, en diferentes fechas se asignó roles como funcionaria de crédito hipotecario y operadora de Fondos de Terceros, mismos que permanecieron activos hasta el 01 de diciembre de 2008, pese a que la citada

servidora, de acuerdo a oficio 13121700-1302-J de 6 de noviembre de 2007 del Jefe del Departamento de Fondos de Terceros, pasó a integrar el grupo de trabajo encargado de la administración del Seguro de Desgravamen Hipotecario, funciones que no estuvieron relacionadas con los roles que permanecieron activos.

La asistente administrativa grado TB, el 20 de febrero de 2009 fue destituida de su cargo; sin embargo, de acuerdo al historial, se determinó que el 12 de marzo de 2009 se asignó un rol como Operadora de Fondos de Terceros, el que fue desactivado el 14 de junio de 2010.

La Norma de Control Interno 410-12 Administración de soporte de tecnología de información establece que la unidad de tecnología de información, definirá aprobará procedimientos de operación que garanticen la seguridad, integridad y confiabilidad de los recursos y datos y, en el numeral 4 determina como uno de los aspectos a considerar:

*“... 4. Revisiones regulares de todas las cuentas de usuarios y privilegios asociados a cargo de los dueños de los procesos y administradores de los sistemas de tecnología de información...”*

La falta de políticas institucionales y la no aplicación de las instrucciones establecidas para la activación e inactivación de los roles asignados a los funcionarios a nivel institucional, por parte de las áreas usuarias; y, la ausencia de revisiones periódicas por parte de la Subdirección Nacional de Afiliación y Cobertura en el ámbito de su competencia, generó que se mantenga activos roles como funcionaria de crédito hipotecario y operadora de Fondos de Terceros y posteriormente a pesar de haber cesado en sus funciones dentro de la Institución, se asignó el rol como Operadora de Fondos de Terceros, hechos que no garantizan la integridad y confidencialidad de la información de los sistemas informáticos que la Institución utiliza en sus diferentes procesos administrativos y/u operativos.

Además, la falta de un área que se encargue de la gestión de riesgos de TI y de la gestión de la seguridad de la información a nivel institucional, generó que no se realice la revisión a los roles de usuarios periódicamente.

Con oficio 51000000.MP.009 de 26 de noviembre de 2014, se solicitó al Director Nacional de Tecnología de la Información informe sobre los hechos citados, sin que

hasta el 12 de diciembre de 2014, fecha de la conferencia final de comunicación de resultados, se haya recibido respuesta.

Con oficio 51000000.MP.012, 013, 014 de 10 de diciembre de 2014, se comunicó los resultados provisionales a la Subdirectora de Servicios al Asegurado, al Director de Desarrollo Institucional, que realizaron las funciones de Jefes de esas unidades en el período analizado y a la Educadora funcionaria encargada de la administración de accesos al sistema de información Institucional.

Con memorando IESS-DNAC-2014-1492-M de 11 de diciembre de 2014, la Educadora funcionaria encargada de la administración de accesos al sistema de información Institucional señaló:

*“... El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta normas (sic) y procedimientos para la asignación/activación/inactivación de roles y claves dentro del sistema de historia laboral que datan desde la implantación del sistema informático a través de la Web. La Ex Dirección de Desarrollo Institucional, administrador del sistema de seguridades de manera frecuente comunicó a los Señores Directores Provinciales del IESS las Instrucciones del Proceso de Entrega de Contraseñas a Usuarios Internos...”.*

La Subdirectora de Servicios al Asegurado con memorando Nro. IESS-DNAC-2014-1500-M de 15 de diciembre de 2014 manifestó:

*“... el artículo 85 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, Resolución No. CD 021 de 13 de octubre de 2003, que establece claramente que el responsable de la administración del sistema informático del Instituto es el Director de Desarrollo Institucional. La administración del sistema de seguridades la asumió la Subdirección Nacional de Afiliación y Cobertura, hoy Dirección Nacional, luego de la autorización por parte del Director General del IESS, inserta en el oficio No. 62100000.7140.PAD de 26 de julio de 2012;... por lo que en el período en el que se realiza el examen especial la participación de la Subdirección Nacional de Afiliación y Cobertura, es nula...”.*

Con oficio FAOF-05-2014 de 16 de diciembre de 2014, el Director de Desarrollo Institucional, manifestó:

*“... La ex Dirección de Desarrollo Institucional dentro de sus facultades contenidas en la resolución del Consejo CD 021, y de conformidad con la Norma de control Interno 400-12, numeral 1, definió aprobó y difundió procedimientos de operación o instructivos a efecto de garantizar el uso de los aplicativos informáticos a través del otorgamiento de claves de usuario.- En el caso particular de los permisos otorgados a la señora..., efectivamente al realizar la consulta en la herramienta informática denominada Jtrack... no se pudo determinar el registro de incidentes que evidencien que persona solicitó la activación del rol y que programador atendió este requerimiento mediante la elaboración de programación (Sript que actualizan directamente los permisos*

*en la base de datos) lo que permitió habilitar el permiso de consulta asignado a la señora...”.*

El Director de Desarrollo Institucional y la Educadora funcionaria encargada de la administración de accesos al sistema de información Institucional, informaron que existieron, procedimientos e instructivos para la asignación/activación/inactivación de roles y claves dentro del sistema de historia laboral: sin embargo, de la documentación adjunta a las respuestas, se evidenció que se dieron instrucciones a través de oficios y disposiciones, que no constituyen políticas y normas aprobadas por la máxima autoridad, que es lo comentado por auditoría.

Respecto de la activación y desactivación de roles el ex Director de Desarrollo Institucional, ratificó el comentario de Auditoría sobre la implementación de procedimientos e instrucciones formalmente emitidas, lo que no permitió identificar quien y porqué se solicitó los cambios mencionados.

## **Conclusión**

La falta de políticas institucionales y la no aplicación de las instrucciones establecidas para la activación e inactivación de los roles asignados a los servidores a nivel institucional, por parte de las áreas usuarias; y, la ausencia de revisiones periódicas por parte de la Subdirección Nacional de Afiliación y Cobertura en el ámbito de su competencia; y de una área que se encargue de la gestión de la seguridad de la información a nivel institucional, no garantizaron la integridad y confidencialidad de la información de los sistemas informáticos que la Institución utiliza en sus diferentes procesos administrativos y/u operativos.

## **Recomendación**

### **Al Director General**

2. Dispondrá al Director de Gestión de Talento Humano, Director Nacional de Planificación y Director Nacional de Procesos, la elaboración de una propuesta para la creación de la Unidad de Gestión de Riesgos dentro de la Estructura Orgánica del IESS.

La Unidad de Gestión de Riesgos será un órgano asesor del Comité Directivo del IESS y deberá incluir un grupo de trabajo para la Gestión de Riesgos de TI y un grupo de trabajo para la Gestión de la Seguridad de la Información, que será el responsable del establecimiento de políticas normas y procedimientos que garanticen la integridad y confidencialidad de los sistemas de información institucionales; se deberá incluir procedimientos de modo que se realicen revisiones periódicas de todas las cuentas de los usuarios y privilegios asociados, lo que permitirá realizar la revisión a los roles de usuarios periódicamente.

Eco. Iván Donoso Acosta

**Auditor interno del IESS**