



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2012 Versión 1.0

© 2011 Dirección del Sistema de Pensiones

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Queda reservado el derecho de propiedad de este documento, con la facultad de disponer de él, publicarlo, traducirlo o autorizar su traducción, así como reproducirlo total o parcialmente, por cualquier sistema o medio.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, ni su incorporación a un sistema informático, ni su locación, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste escrito o electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y escrito de los titulares de los derechos y del copyright.

FOTOCOPIAR ES DELITO.

Otros nombres de compañías y productos mencionados en este documento, pueden ser marcas comerciales o marcas registradas por sus respectivos dueños.



TÍTULO: Informe de Rendición de Cuentas
Enero – Diciembre 2012

VERSIÓN: 1.0

Firmas y Aprobaciones

ELABORADO POR: Ing. Marcelo Endara Rojas
Subdirector de Contabilidad y Presupuesto

FECHA: 2013-01-03 Firma:

ELABORADO POR: Ing. Mariana Tapia Cantos
Subdirectora del Sistema de Pensiones

FECHA: 2013-01-03 Firma:

ELABORADO POR: Ing. Esmeralda Pacheco Ríos
Funcionaria de la Dirección del Sistema de Pensiones

FECHA: 2013-01-03 Firma:

APROBADO POR: Ing. Byron Proaño Ayabaca
Director del Sistema de Pensiones

FECHA: 2013-01-04 Firma:



TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2. INFORME DE GESTIÓN.....	5
2.1 CENTROS GERONTOLÓGICOS DEL DÍA.....	5
2.1.1 CENTROS GERONTOLÓGICOS DEL DÍA INICIADOS EN EL 2011	5
2.1.2 CENTROS GERONTOLÓGICOS DEL DÍA INICIADOS EN EL 2012.....	12
2.1.3 DISEÑO DE MALLA CURRICULAR Y DESARROLLO DE PROGRAMAS EDUCATIVOS.....	13
2.2 CENTROS GERONTOLÓGICOS PLUS.....	14
2.3 NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	15
2.3.1 SIMULADOR DE JUBILACIÓN ORDINARIA DE VEJEZ.....	15
2.3.2 ENTREGA A DOMICILIO DEL ROL DE PENSIONES.....	16
2.3.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES	18
2.3.4 ASISTENCIA TELEFÓNICA DEL SEGURO DE PENSIONES.....	20
2.3.5 REVISTA DEL SEGURO DE PENSIONES.....	21
2. AUTOMATIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE PENSIONES.....	22
2.1 JUBILACIÓN POR INVALIDEZ.....	22
2.2 AUXILIO DE FUNERALES	22
NUEVO MODELO DE GESTION	22
2.3 MONTEPIO.....	24
OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO.....	24
3. DIGITALIZACIÓN Y BODEGAJE DE LOS EXPEDIENTES DE PENSIONISTAS	24
4. IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008.....	25
5. RESULTADOS DE LA GESTIÓN	27
5.1 DETALLE DE LAS PRESTACIONES OTORGADAS.....	27
5.2 PROMEDIO DE PENSIONES A DICIEMBRE DE 2012.....	28

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Maqueta Centro Gerontológico Casa Benalcázar, Quito	6
Ilustración 2: Maqueta Centro Gerontológico del Día, Guayaquil	7
Ilustración 3: Fachada Centro Gerontológico del Día, Cuenca	8



Ilustración 4: Maqueta Centro Gerontológico del Día, Riobamba.....	9
Ilustración 5: Maqueta Centro Gerontológico del Día, Loja.....	10
Ilustración 6: Vista aérea Centro Gerontológico Azogues	11
Ilustración 7: Maqueta Centro Gerontológico Tulcán.....	11
Ilustración 8: Centro Gerontológico Santa Elena	12
Ilustración 9: Malla Curricular usuarios del Centro.....	13
Ilustración 10: Malla Curricular para el Personal del Centro	14
Ilustración 11: Accesos al servicio web Simulador de Pensiones desde febrero 2012.	15
Ilustración 12: Rol del pago de pensiones, distribución a domicilio.....	17
Ilustración 13: Pantalla para seguimiento de trámites	19
Ilustración 14: Monitoreo de actividades del proceso de jubilación ordinaria de vejez	20
Ilustración 15: Arte campaña del servicio 191.	21
Ilustración 16: Portada de la Revista.....	21
Ilustración 17: Arte de la campaña de Auxilio de Funerales.	23
Tabla 1: Pensionistas que han actualizado sus datos para entrega de rol a domicilio, diciembre 2012.....	16
Tabla 2: Funerarias que cumplen requisitos para acreditación, diciembre 2012	23
Tabla 3: Resumen de atención a solicitudes de prestaciones.....	27
Tabla 4: Cuadro de rentas pagadas, número y promedio rentas a diciembre 2012.....	28



1. OBJETIVO GENERAL

Proteger a la población asegurada contra las contingencias de vejez, invalidez y muerte con oportunidad, agilidad y calidez en los términos que establece la Ley de Seguridad Social.

2. INFORME DE GESTIÓN

2.1 CENTROS GERONTOLÓGICOS DEL DÍA

2.1.1 CENTROS GERONTOLÓGICOS DEL DÍA INICIADOS EN EL 2011

En el año 2011 se adjudicaron las consultorías para el diseño arquitectónico y estudio presupuestario de siete proyectos para los cuales se muestra a continuación su actual estado:

1 **Casa Benalcázar, Quito.**

Mediante oficio SG2286 de junio 29 de 2012, suscrito por la Antropóloga Jenny Jaramillo, Administradora Municipal de la Zona Centro “Manuela Sáenz”, se informa que en sesión ordinaria realizada el miércoles 20 de junio de 2012, resolvió aprobar el proyecto modificador “Centro Gerontológico del Día del IESS” a realizarse en el predio Nro. 133071 clave catastral Nro. 40001-24-002 ubicado en la calle Benalcázar entre las calles Mejía y Olmedo, sector González Suarez.

Mediante oficio No.11000000-617-CD de septiembre 24 de 2012, el Eco. Ramiro González, Presidente del Consejo Directivo del IESS, informa que en sesión celebrada el 24 de septiembre de 2012, el Consejo Directivo resolvió autorizar el inicio del proceso de contratación para la remodelación del Centro Gerontológico Casa Benalcázar por un monto de USD 932.242,48. Con fecha 21 de diciembre de 2012, se publica el proceso en el portal de Contratación Pública para la construcción de obra.

El costo del proyecto que incluye remodelación y, dotación de mobiliario y equipamiento es de USD. 1.086.958,16.

En la siguiente figura se muestra la maqueta del proyecto gerontológico:

Ilustración 1: Maqueta Centro Gerontológico Casa Benalcázar, Quito



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

Elaboración: Consultor Contratado

2 Ex Dispensario Chile 31, Guayaquil.

Para el trámite de aprobación de planos por parte del Municipio de Guayaquil, el trámite fue ingresado por primera vez el 24 de febrero de 2012, teniendo el consultor que ingresar nuevamente el 11 de mayo y finalmente el 18 de junio de 2012. La demora indica el consultor es por un tema de competencias dentro del Municipio entre las unidades de Áreas históricas y Planificación de si es o no la fachada o el bien inventariado por estar en el casco colonial por lo que, se está en espera de un pronunciamiento de la Procuraduría del Municipio.

El costo del proyecto que incluye construcción de la obra y dotación de equipamiento y mobiliarios es de USD 3'259.842.

En la siguiente figura se muestra la maqueta del proyecto gerontológico:

Ilustración 2: Maqueta Centro Gerontológico del Día, Guayaquil



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

Elaboración: Consultor Contratado

3 Ex Hospital de Cuenca, Cuenca.

Con fecha 17 de mayo de 2012, el Municipio de Cuenca emite la aprobación de planos del proyecto, por lo que, con fecha 13 de septiembre de 2012 mediante Oficio No.22000000- 2172 se solicita al Eco. Bolívar Bolaños, Director General del IESS, se sirva elevar a Consejo Directivo la solicitud para autorización del inicio de la construcción de obra del Centro.

Mediante oficio No.11000000-713-CD de noviembre 08 de 2012, el Eco. Ramiro González, Presidente del Consejo Directivo del IESS, informa que en sesión extraordinaria celebrada el 8 de noviembre de 2012, el Consejo Directivo resolvió autorizar el inicio del proceso de contratación para la construcción del Centro Gerontológico en la ciudad de Cuenca por un monto de USD 3'677.478,82. Para la publicación en el portal se está a la espera de la aprobación de estudios y pliegos por parte de la Unidad de Infraestructura Hospitalaria que está apoyando con la fiscalización del proyecto.

El costo del proyecto que incluye construcción de la obra del centro y 174 parqueaderos en dos plantas subterráneas y, dotación de equipamiento y mobiliarios es de USD 4.096.990,93.

En la siguiente figura se muestra la fachada del proyecto gerontológico:

Ilustración 3: Fachada Centro Gerontológico del Día, Cuenca



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

Elaboración: Consultor Contratado

4 El Rosal, Riobamba

Con fecha 18 de septiembre de 2012, el Ilustre Municipio de Riobamba aprueba los planos del centro, por lo que, con fecha 01 de octubre de 2012 mediante Oficio No. No.22000000- 2327 se solicita al Eco. Bolívar Bolaños, Director General del IESS, se sirva elevar a Consejo Directivo la solicitud para autorización del inicio de la construcción de obra del Centro.

Mediante oficio No.11000000-691-CD de octubre 29 de 2012, el Eco. Ramiro González, Presidente del Consejo Directivo del IESS, informa que en sesión extraordinaria celebrada el 29 de octubre del 2012, el Consejo Directivo resolvió autorizar el inicio del proceso de contratación para la construcción del Centro Gerontológico en la ciudad de Riobamba por un monto de USD 2'327.000. Para la publicación en el portal se está a la espera de la aprobación de estudios y pliegos por parte de la Unidad de Infraestructura Hospitalaria que está apoyando con la fiscalización del proyecto.

El costo del proyecto que incluye construcción de la obra del centro y, dotación de equipamiento y mobiliarios es de USD 2'678.443,72.

En la siguiente figura se muestra la maqueta del proyecto gerontológico:

Ilustración 4: Maqueta Centro Gerontológico del Día, Riobamba



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones
Elaboración: Consultor Contratado

5 Quinta Leonor, Loja

Con fecha 15 de agosto de 2012, el Arq. Wilson Carrión, Jefe de Regulación y Control Urbano del Ilustre Municipio de Loja, certifica que el proyecto gerontológico CENTRO GERONTOLÓGICO IESS LOJA, ubicado en las calles Santo Domingo y Riobamba, fue aprobado el 14 de agosto del 2012. Con fecha 5 de septiembre de 2012, el Ing. Rubén Bustamante, Prefecto de la Provincia de Loja, suscribe el permiso ambiental para la construcción del Centro Gerontológico del IESS – Loja.

Mediante oficio No.11000000-619-CD de septiembre 24 de 2012, el Eco. Ramiro González, Presidente del Consejo Directivo del IESS, informa que en sesión celebrada el 24 de septiembre de 2012, el Consejo Directivo resolvió autorizar el inicio del proceso de contratación para la construcción del Centro Gerontológico en la ciudad de Loja por un monto de USD 2'824.476,74. Con fecha 12 de diciembre de 2012, se publica el proceso en el portal de Contratación Pública para la construcción de obra.

El costo del proyecto que incluye construcción de la obra del centro y, dotación de equipamiento y mobiliarios es de USD. 3.408.813,27.

En la siguiente figura se muestra la maqueta del proyecto:

Ilustración 5: Maqueta Centro Gerontológico del Día, Loja



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones
Elaboración: Consultor Contratado

6 La Playa, Azogues

Con fecha 26 de abril de 2012, se realizó la colocación de la primera piedra del Centro Gerontológico en Azogues, proyecto realizado por el BIESS.

El costo del proyecto que incluye construcción de la obra del centro y, dotación de equipamiento y mobiliarios es de USD 2'400.000.

A continuación se muestra la vista aérea y fachada del Centro Gerontológico de Azogues.

Ilustración 6: Vista aérea Centro Gerontológico Azogues



Fuente y elaboración: Planman

7 La Sardina, Tulcán

Con fecha 05 de junio de 2012, el Municipio de Tulcán emite la aprobación de planos del proyecto, por lo que, se está trabajando en la fiscalización del mismo con la Unidad de Infraestructura Hospitalaria y en la elaboración del resto de documentación requerida para autorización del proceso de contratación de la obra por parte del Consejo Directivo.

El costo del proyecto que incluye construcción de la obra del centro y, dotación de equipamiento y mobiliarios es de USD 3'843.931.

En la siguiente figura se muestra la fachada del proyecto gerontológico:

Ilustración 7: Maqueta Centro Gerontológico Tulcán



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

Elaboración: Consultor Contratado

2.1.2 CENTROS GERONTOLÓGICOS DEL DÍA INICIADOS EN EL 2012

1 **Ballenita, Santa Elena.**

La consultoría para diseño arquitectónico e ingenierías especializadas se inició con fecha 28 de marzo de 2012, a la fecha se encuentra en proceso de revisión por parte de fiscalización de la Unidad de Infraestructura Hospitalaria.

En la siguiente figura se muestra la fachada del proyecto gerontológico:

Ilustración 8: Centro Gerontológico Santa Elena



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones
Elaboración: Consultor Contratado

2 **Rumipamba, Latacunga.**

La consultoría para diseño arquitectónico e ingenierías especializadas se adjudicó con fecha 12 de junio de 2012, a la fecha, el consultor ha presentado el anteproyecto y está trabajando en el desarrollo de los estudios de ingenierías especializadas.

3 **Las Casas, Quito.**

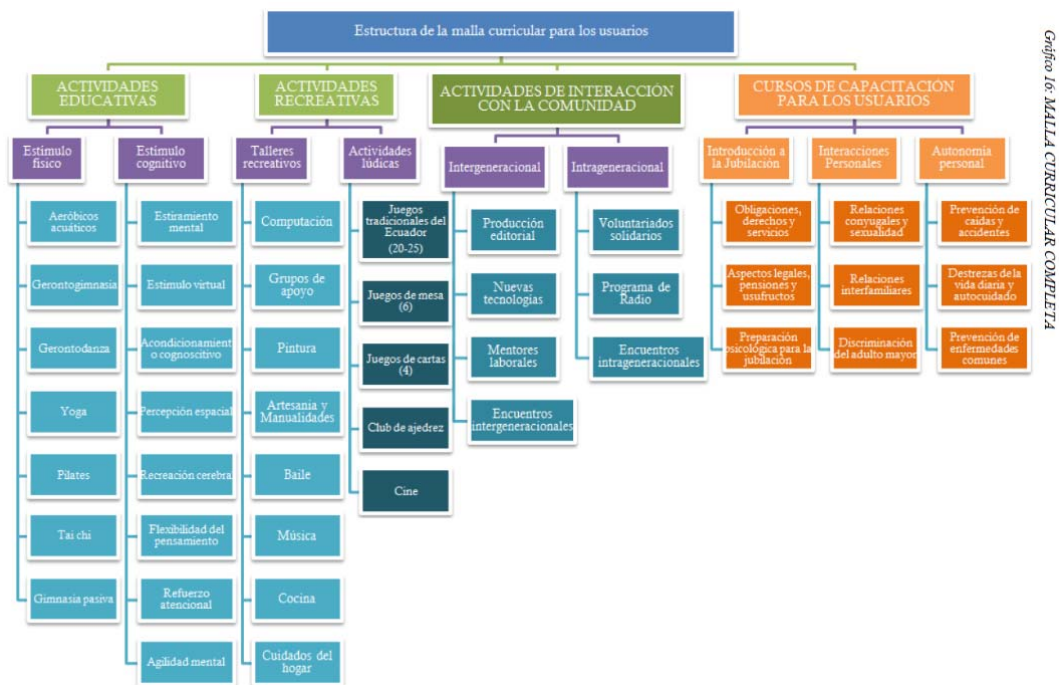
La consultoría para diseño arquitectónico e ingenierías especializadas se adjudicó en septiembre de 2012, a la fecha se ha recibido el anteproyecto el cual está en proceso de aprobación.

2.1.3 DISEÑO DE MALLA CURRICULAR Y DESARROLLO DE PROGRAMAS EDUCATIVOS

Como parte de la planificación del proyecto, se ha elaborado la **MALLA CURRICULAR Y PROGRAMAS EDUCATIVOS** en base a las mejores prácticas nacionales e internacionales que se llevarán a cabo en estos centros, a fin de normar los contenidos de los cursos y talleres que se ofertarán, así como el perfil de los instructores que garanticen calidad en la entrega de este servicio.

A continuación se muestra la malla curricular de los Centros Gerontológicos del Día.

Ilustración 9: Malla Curricular usuarios del Centro



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

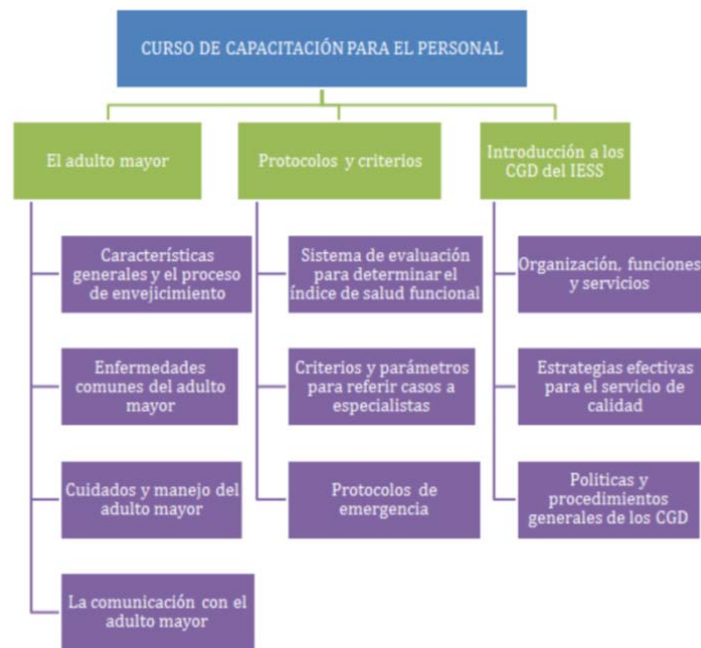
Elaboración: Consultor Contratado

Es importante indicar que no solo se ha diseñado una malla curricular para el adulto mayor que va a asistir como usuario al centro, sino que también se ha diseñado una malla curricular para el personal que se desempeñará en los Centros, esto con el objetivo de que todo el personal (administrativo, médico, de servicios) conozca la misión de los centros, cuales son sus

funciones, como servir con calidad, cuales son las políticas de los centros, así como también conozcan al adulto mayor y adquieran las destrezas necesarias para poder atenderlo adecuadamente.

A continuación se muestra la malla curricular para el Curso de Capacitación para el Personal de los Centros Gerontológicos del Día.

Ilustración 10: Malla Curricular para el Personal del Centro



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones
Elaboración: Consultora Contratada

2.2 CENTROS GERONTOLÓGICOS PLUS

En los Centros Gerontológicos del Día, se dispone de un **ÁREA DE DESCANSO** la cual es de uso limitado, pues está destinado solo a unos minutos durante el horario de funcionamiento del centro del día. Sin embargo, se ha podido establecer que la demanda de servicios gerontológicos se amplía a disponer de un **ÁREA DE DESCANSO** de tiempo más prolongado y que funcione durante las noches, que no necesariamente sean áreas de residencia permanente, sino temporal sobre todo en los centros donde se concentran atractivos turísticos de interés para los jubilados. Los centros que se proponen, podrían disponer de algunos servicios establecidos originalmente en los Centros Gerontológicos del Día (Mínimo, Estándar y Completo) ampliando sus servicios de descanso a uso temporal para la noche denominándolos como Centros Gerontológicos **PLUS**.



Para establecer la viabilidad del proyecto, se está trabajando en una consultoría arquitectónica, financiera y legal que aporte información de apoyo para la toma de decisiones que permita continuar con el proyecto de beneficio a los pensionistas del IESS, los productos de esta consultoría están en proceso de corrección.

2.3 NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

2.3.1 SIMULADOR DE JUBILACIÓN ORDINARIA DE VEJEZ

El lanzamiento del Simulador de Pensiones en medios masivos de comunicación se realizó el 8 de febrero del 2012. El **SIMULADOR DE PENSIONES** es un nuevo servicio a los afiliados activos como un servicio en línea mediante el cual, los afiliados activos ingresando con su clave de historia laboral podrán consultar el tiempo de aportación al seguro, el tiempo que requiere para poder solicitar su jubilación y principalmente podrá ejecutar varios escenarios que le permitirán obtener el valor aproximado de su pensión cuando se jubile.

El simulador considera supuestos inflacionarios, realiza el cálculo proyectado de la pensión de jubilación aproximada en el año en el cual el afiliado ajusta el número de aportaciones o años de edad.

A partir de febrero se han registrado un total de 153.791 visitas únicas a la página del simulador, es decir 153.791 usuarios como se puede observar en la siguiente figura.

Ilustración 11: Accesos al servicio web Simulador de Pensiones desde febrero 2012.



Fuente: Google Analytyc

Elaboración: Dirección del Sistema de Pensiones

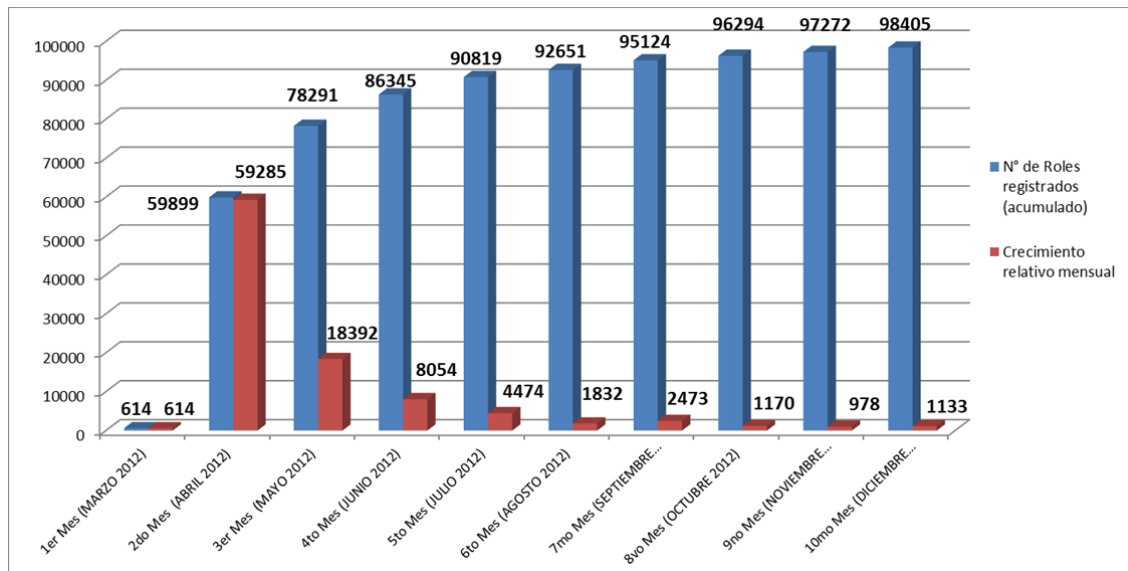
2.3.2 ENTREGA A DOMICILIO DEL ROL DE PENSIONES

Este servicio tiene como propósito que el pensionista no tenga que movilizarse a las agencias del IESS el 20 de cada mes a retirar el mecanizado o rol de pago del pensionista, fecha en la cual se realiza el pago de la nómina a los pensionistas del IESS, sino que reciban en la comodidad de su domicilio.

Este servicio a más de mejorar el servicio al jubilado, será utilizado como un canal de comunicación con los pensionistas a fin de informar de los nuevos proyectos y servicios del IESS.

El lanzamiento de la campaña en medios masivos de comunicación se realizó el 26 de febrero del 2012. A continuación se muestra un resumen de los pensionistas que han realizado la actualización de sus datos y para los cuales se ha procedido con la entrega de su rol de pensión en su domicilio a partir de marzo del 2012.

Tabla 1: Pensionistas que han actualizado sus datos para entrega de rol a domicilio, diciembre 2012.



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

Elaboración: Dirección del Sistema de Pensiones



2.3.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TRÁMITES

En el Seguro de Pensiones, se requiere de un contingente humano para la entrega de información a los usuarios acerca del avance de su trámite, lo que implica un costo operativo para soportar esta demanda de información, conglomeración de usuarios en las oficinas de la Institución e insatisfacción de los usuarios por el tiempo de espera, largas colas y la necesidad de retornar más de una vez a realizar la consulta de estado de su trámite.

Para superar estos factores que generan deficiencia en los procesos operativos del Sistema de Pensiones, se ha identificado como una solución eficiente el uso de una herramienta informática que permita realizar un seguimiento amigable de los trámites de pensiones por parte de funcionarios y usuarios en general, generando además indicadores de gestión para controlar los niveles de servicios establecidos para cada proceso y tomar decisiones oportunas para optimizar los tiempos de entrega de las prestaciones y de esta forma, aprovechar mejor el talento humano y materiales, por lo que, a partir de mayo de 2012 se han realizando las pruebas y ajustes a esta solución informática de apoyo a fin de **capturar reportes de gestión y publicar el estado de los trámites en la página web del IESS con el propósito de que cada usuario pueda consultar el estado de su trámite en línea.**

A continuación se muestra la pantalla de seguimiento de un trámite de jubilación ordinaria de vejez cuya liquidación no es en línea.

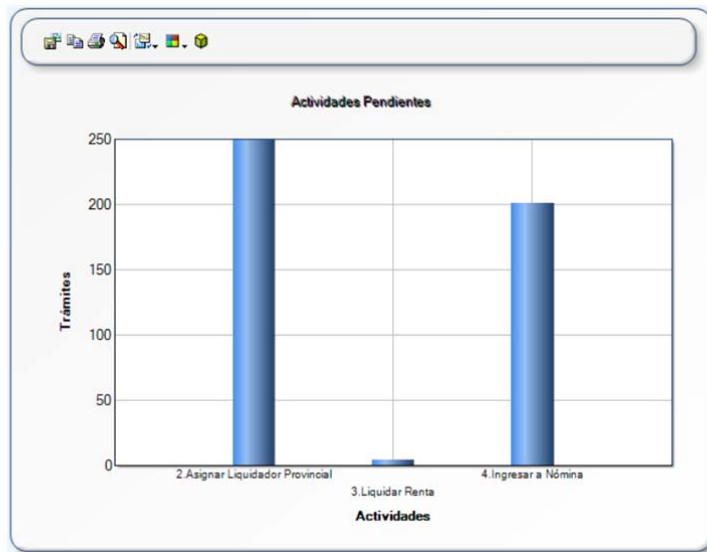
Ilustración 13: Pantalla para seguimiento de trámites



Fuente: Sistema para seguimiento de trámites.
Elaboración: Dirección del Sistema de Pensiones

En la siguiente figura, se puede apreciar como muestra, una de las vistas que proporciona la solución informática para monitorear en el proceso de concesión de la Jubilación Ordinaria por Vejez de acuerdo a un mes escogido que actividades están pendientes dentro del proceso. Con el monitoreo de esta información se podrá monitorear los cuellos de botellas y tomar decisiones sobre el proceso cuando las actividades no fluyan de acuerdo a los tiempos esperados.

Ilustración 14: Monitoreo de actividades del proceso de jubilación ordinaria de vejez



PROCESO	ACTIVIDAD	PENDIENTE
Jubilación Ordinaria		454
	2. Asignar Liquidador Provincial	249
	3. Liquidar Renta	4
	4. Ingresar a Nómina	201

Fuente: Sistema para seguimiento de trámites.

Elaboración: Dirección del Sistema de Pensiones

2.3.4 ASISTENCIA TELEFÓNICA DEL SEGURO DE PENSIONES

Para reducir la demanda de usuarios en las ventanillas de Atención del Cliente del IESS, se está implementando gradualmente un servicio de Asistencia Telefónica que permita al afiliado, pensionista y público en general consultar información general como requisitos, estado de los trámites y otras consultas vía telefónica, se dispone del servicio de Asistencia Telefónica mediante el número corto **191**.

Ilustración 15: Arte campaña del servicio 191.



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

2.3.5 REVISTA DEL SEGURO DE PENSIONES

Para difundir los nuevos productos y servicios del Seguro de Pensiones, se distribuyó en mayo 2012 la primera edición de la revista del Seguro de Pensiones y en agosto y diciembre del 2012 la segunda y tercera edición respectivamente, esta revista tiene frecuencia de publicación trimestral e incluye temas de interés para los pensionistas y público en general.

Ilustración 16: Portada de la Revista.



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones



2. AUTOMATIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE PENSIONES

2.1 JUBILACIÓN POR INVALIDEZ

Conforme lo permite la Resolución C.D. Nro. 398 del 8 de diciembre de 2011, a partir de enero de 2012, gradualmente entraron a operar las Comisiones de Valuación de Invalidez del Sistema de Pensiones de Pichincha, Guayas y Azuay, con lo cual, se ha iniciado un proceso de capacitación y captura de las mejores prácticas para su funcionamiento.

En Azuay y Pichincha el tiempo para la concesión de la prestación es en promedio 32 días, de los cuales, 25 días toma la atención el área médica, lo que se debe no a la falta de médicos especialistas sino a la disponibilidad de citas para el agendamiento de exámenes médicos y de 7 días en Pensiones y afiliado, distribuidos en el dictamen de la Comisión de Valuación, la liquidación de la prestación y la aprobación por parte del afiliado para acogerse a la prestación.

En el caso de Guayas, el tiempo promedio es de 45 días por lo que, ya se están tomando acciones para reducir los tiempos de atención. El objetivo es llegar a 20 días.

2.2 AUXILIO DE FUNERALES NUEVO MODELO DE GESTION

Anteriormente, la entrega de auxilio de funerales se lo realizaba a través de un reembolso de dinero para los gastos funerarios cuando un asegurado fallece. Para solicitar este reembolso, el deudo debía cancelar el servicio a la funeraria y luego con las facturas solicitar el reembolso.

Para que el deudo no deba pagar **NADA** el momento de requerir el servicio, y con el propósito de mejorar sustancialmente la entrega de esta prestación, el Consejo Directivo emitió las Resoluciones C.D. Nro. 406 del 27 de enero de 2012 y C.D. 412 de marzo 15 de 2012 que permite implementar un nuevo modelo de gestión con el cual los prestadores de servicios funerarios se acreditarán como prestadores externos del IESS, para que el deudo acuda directamente a solicitar el servicio en las funerarias, quienes validarán el derecho y entregarán de inmediato la prestación **sin necesidad de cancelar previamente el servicio**.

A continuación se muestra una tabla resumen de los prestadores de servicios funerarios acreditados.

Tabla 2: Funerarias que cumplen requisitos para acreditación, diciembre 2012

Provincia	Número
IMBABURA	2
AZUAY	4
PICHINCHA	16
MANABI	3
LOJA	3
TUNGURAHUA	5
CHIMBORAZO	7
BOLIVAR	2
CAÑAR	1
COTOPAXI	1
EL ORO	1
SANTA ELENA	1
TOTAL:	45

Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

Elaboración: Dirección del Sistema de Pensiones

La campaña masiva para promocionar el nuevo modelo de gestión de este servicio se inicio en septiembre de 2012.

Ilustración 17: Arte de la campaña de Auxilio de Funerales.



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones



2.3 MONTEPIO OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO

Durante el año 2011, esta Dirección en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional ha realizado una serie de acciones que han permitido **optimizar la concesión de esta prestación calculando y distribuyendo la renta automáticamente** entre los miembros del núcleo familiar para **jubilados** que han fallecido a partir de enero 01 de 2011 y que no tienen rentas adicionales (ferrocarriles y magisterio). Para ampliar la optimización del proceso a **afiliados activos**, se ha trabajado para poner en producción en agosto de 2012 la fase 2 de montepío que incluye mejoras en el proceso de investigación social para lo cual se ha establecido que la elaboración de informes de trabajo social se realizará únicamente en ciertos casos (los que no pueden ser resueltos con información existente en nuestras bases de datos) lo que contribuirá a que el tiempo de concesión para los que presentan la documentación completa y que no requieren investigación social se reduzca a **5 minutos**.

3. DIGITALIZACIÓN Y BODEGAJE DE LOS EXPEDIENTES DE PENSIONISTAS

La Dirección del Sistema de Pensiones dispone de 13 unidades administrativas a nivel nacional, en las cuales se archivan los expedientes de prestaciones concedidas de una o varias provincias. En cada una de estas unidades administrativas se mantienen expedientes archivados en repositorios improvisados e inapropiados, lo que causa que el archivo actual se destruya, por lo que, esta Dirección busca eliminar el riesgo operativo de mantener documentos relacionados con la concesión de las prestaciones en un soporte físico, migrándolo a un soporte digital de larga duración a través de reproducciones exactas de los documentos originales que se encuentran en cada unidad administrativa del Sistema de Pensiones.

Una vez digitalizados los expedientes, se publicarán estos documentos para que los pensionistas **puedan consultarla a través de la página web institucional** utilizando su clave de acceso al sistema de Historia Laboral.

La digitalización de estos expedientes se ha iniciado a partir del 3 de mayo de 2012, contando con un avance nacional del 40% a diciembre 2012.

Considerando que las condiciones en las que se encuentran almacenados los archivos del Sistema de Pensiones a nivel nacional no cumple con los



estándares mínimos de conservación de la documentación que ahí reposa, se ha identificado la necesidad de implementar un proyecto de Administración y Custodia Física en documentos en instalaciones externas, el cual se está realizando a partir de noviembre de 2012 de forma centralizada en la ciudad de Quito.

4. IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008

La Dirección del Sistema de Pensiones como parte de su gestión durante el 2011, realizó el modelamiento y optimización de los procesos clave que forman parte del Sistema de Pensiones, los cuales luego de la revisión y análisis fueron aprobados por parte del Economista Fernando Guijarro, Director General del IESS, con lo cual se emprendieron las fases de levantamiento, optimización y formalización de procesos.

Con estos antecedentes la Dirección del Sistema de Pensiones del IESS, con miras a dar continuidad al mejoramiento de éste Seguro, y conjugar como un todo la calidad del servicio del Sistema de Pensiones a sus jubilados y demás beneficiarios, ha visto la necesidad de continuar con la gestión de sus procesos mediante el uso de herramientas de gestión basadas en estándares internacionales como lo es la norma ISO 9001:2008, que son modelos que aseguran la idoneidad de las empresas con el fin de mantener la calidad de los servicios a la altura de las exigencias de nuestros pensionistas y demás beneficiarios.

Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, centrándose en la obtención de la satisfacción del cliente, en nuestro caso (jubilados y demás beneficiarios). Dicha norma no incluye requisitos específicos de otros sistemas (gestión ambiental, gestión de la seguridad, gestión financiera...). Sin embargo, esta norma permite a la organización integrar su sistema de gestión de la calidad con otros sistemas de gestión.

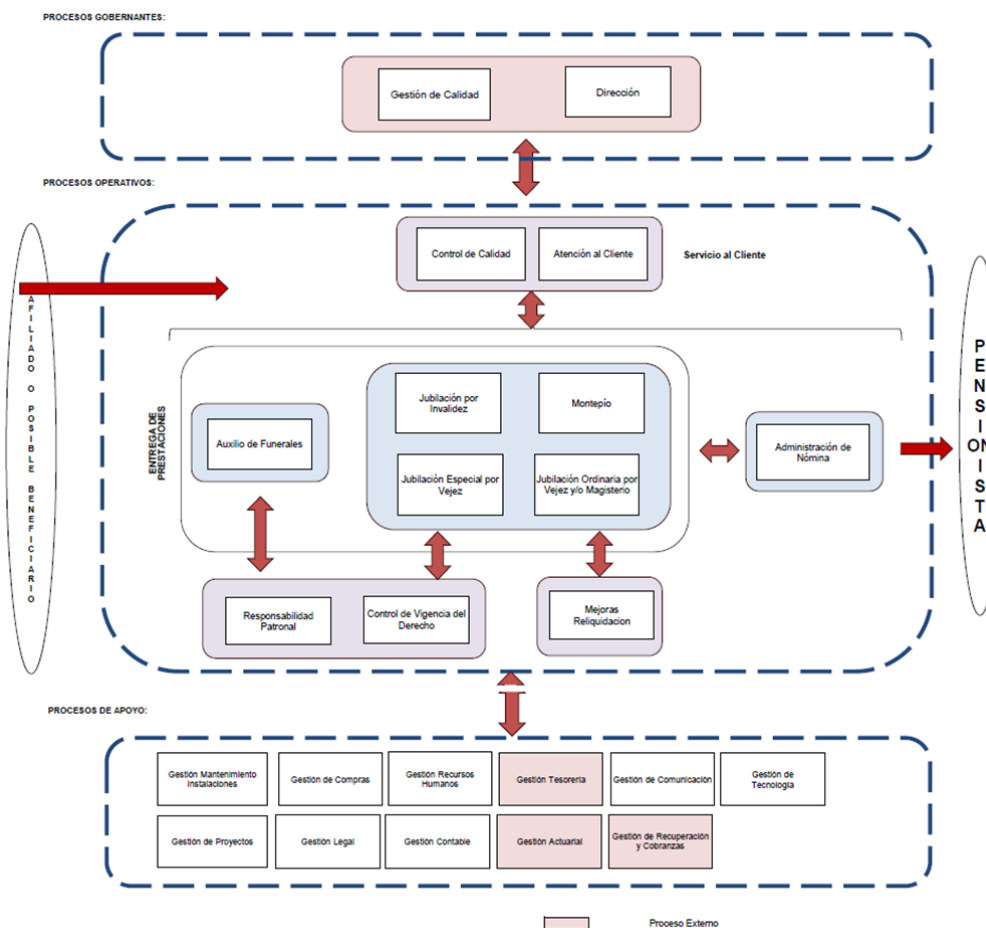
Los principales beneficios que aportará la ISO 9001 al Sistema de Pensiones son los siguientes:

- Reducción de rechazos e incidencias en la prestación del servicio.
- Aumento de la productividad y eficiencia del Sistema de Pensiones.
- Aumento de la satisfacción del cliente.
- Mejora continua del Sistema de Pensiones.
- Mejora en la motivación y en el trabajo en equipo del personal.
- Mejora consistente del servicio

- Mejora el concepto de la comunidad sobre la Dirección del Sistema de Pensiones del IESS.
- Incremento de eficiencia del personal
- Mejora eficiencia operacional.
- Reducción de gastos y desperdicios

A la fecha, se dispone del mapa de procesos para iniciar el levantamiento de procesos gobernantes, clave y de apoyo con lo cual se generarán los documentos requeridos por el Sistema de Gestión a fin de comunicarlos a todos los servidores del Sistema de Pensiones.

Figura 1: Mapa de Procesos, Sistema de Pensiones



Fuente: Dirección del Sistema de Pensiones

5. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

5.1 DETALLE DE LAS PRESTACIONES OTORGADAS

En la siguiente tabla se resume el número de las solicitudes ingresadas al Sistema de Pensiones, las solicitudes atendidas y las solicitudes pendientes de procesar en Pensiones del año 2012:

Tabla 3: Resumen de atención a solicitudes de prestaciones

TRAMITES / PRESTACIONES	SOLICITUDES PENDIENTES A 2011-12	SOLICITUDES NUEVAS	TOTAL SOLICITUDES PARA ATENDERSE	ATENDIDAS	PENDIENTES A 2012-12	% SOLICITUDES ATENDIDAS 2012	% SOLICITUDES PENDIENTES 2012
INICIALES							
JUBILACIÓN POR INVALIDEZ	809	4,538	5,347	5,129	218	95.92%	4.08%
JUBILACIÓN POR VEJEZ	1,174	18,293	19,467	18,248	1,219	93.74%	6.26%
JUBILACIÓN ADICIONAL CONTRATADA	5	239	244	241	3	98.77%	1.23%
MUERTE (viudas y huérfanos)	1,462	6,820	8,282	7,844	438	94.71%	5.29%
SUBSIDIO DE FUNERALES	490	10,360	10,850	10,645	205	98.11%	1.89%
SUBTOTAL	3,940	40,250	44,190	42,107	2,083	95.29%	4.71%
RETRAMITES							
RELIQUID. DE INVALIDEZ	21	13	34	34	0	100.00%	0.00%
RELIQUID. DE VEJEZ	313	1495	1808	1691	117	93.53%	6.47%
RELIQUID. JUB. ADICIONAL CONTRATADA	7	7	14	14	0	100.00%	0.00%
RELIQUID. MUERTE (viudas y huérfanos)	257	1519	1776	1645	131	92.62%	7.38%
SUBTOTAL	598	3034	3632	3384	248	93.17%	6.83%
TOTAL	4,538	43,284	47,822	45,491	2,331	95.13%	4.87%

Fuente y elaboración: Dirección del Sistema de Pensiones

Como se puede observar en la tabla anterior, durante el año 2012 se han receptado 43,284 solicitudes, que sumadas a las 4,538 trámites pendientes del año 2011, totalizaban 47,822 solicitudes para atender, de las cuales 45,491 se dio atención, que equivale al 95,13% del total, quedando pendientes 2,331 (4,87%), que comparado con el número de pendientes del año anterior se redujo en 2,207 trámites, es decir en un 48.63%.



5.2 PROMEDIO DE PENSIONES A DICIEMBRE DE 2012

Al 31 de diciembre de 2012, las pensiones promedio de las prestaciones del Sistema de Pensiones tuvo la siguiente estructura:

Tabla 4: Cuadro de rentas pagadas, número y promedio rentas a diciembre 2012

Tipo de Prestación	Número	Promedio con Incremento Ley 2004-39 USD
INVALIDEZ	16,761	370.45
VEJEZ	215,010	454.63
MONTEPIO	93,440	193.39
TOTAL	325,211	

El monto provisional total pagado de las prestaciones concedidas y de la nómina de jubilados y pensionistas de invalidez, vejez y muerte por el año 2012, que incluye las decimotercera, decimocuarta pensiones, Ley 2004-39 y auxilio para funerales asciende a USD. 1,686,193,741.33, cuyo desglose se detalla en el cuadro siguiente:

TIPO DE PRESTACION	MONTOS PAGADOS USD
INVALIDEZ	72,549,211.38
VEJEZ	1,128,340,915.89
MONTEPIO	220,808,385.12
DECIMOTERCERA	117,494,645.48
DECIMOCUARTA	85,632,194.13
LEY 2004-39	48,079,995.16
AUXILIO DE FUNERALES	13,288,394.17
TOTAL USD	1,686,193,741.33

Fuente y elaboración: Dirección del Sistema de Pensiones