



Oficio

DAI

34465

Sección: Dirección de Auditorías Internas

Asunto: Evaluación Integral del Sistema de Control Interno Institucional

Quito DM,

26 DIC 2012

Licenciada

Carmen Paola Cisneros Herrera

Directora Nacional de Auditoría Interna

Defensoría del Pueblo

Presente.-

En atención a su oficio DPE-DNAI-2012 de 15 de noviembre de 2012, con el que remitió un ejemplar de los resultados de la Evaluación Integral del Sistema de Control Interno a la Defensoría del Pueblo, por el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2011 y el 31 de octubre de 2012 y sobre la base de la supervisión realizada en esta Dirección, avoco conocimiento de su contenido.

En tal razón, agradeceré a usted continuar con el trámite de comunicación a la máxima autoridad de su institución y exhortar al cumplimiento de recomendaciones que constan en ese oficio, las que serán objeto de seguimiento en una nueva acción de control y su inobservancia será sancionada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Atentamente,
Dios, Patria y Libertad,
Por el Contralor General del Estado


Yolanda Alvarez Garcés, Lic. Dpl.
Directora de Auditorías Internas



OFICIO No. DAI-34465

Sección: Dirección Nacional de Auditoría Interna DPE

Asunto: Evaluación integral del sistema de control interno institucional

Quito DM., 26 de diciembre de 2012

Doctor
Ramiro Rivadeneira Silva
Defensor del Pueblo
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR
Presente

De mi consideración:

En uso de la facultad conferida en los artículos 12 literal c) y 14 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, la Unidad de Auditoría Interna de La Defensoría del Pueblo de Ecuador, realizó la Evaluación Integral del Sistema de Control Interno Institucional, actividad que estuvo prevista en el Plan Anual de Control año 2012, con corte al 31 de octubre de este año y que fue aprobada por el señor Contralor General del Estado.

El propósito general de la evaluación fue determinar el grado de confiabilidad de los controles establecidos por la entidad para el funcionamiento de sus procesos e identificar las debilidades o condiciones reportables que requieran acciones correctivas para mejorar su gestión y lograr los objetivos de la institución.

La evaluación integral de control interno se realizó de acuerdo con las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, emitidas con Acuerdo 019-CG de 5 de septiembre de 2002.

El trabajo desarrollado consistió básicamente en evaluar los controles existentes en la institución, pues de conformidad con el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y las "Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos" emitidas con Acuerdo 039-CG, publicado en Registro Oficial No.

78 y Suplemento No. 87 de 01 y 14 de diciembre de 2009, respectivamente, el diseño, implantación, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno, es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias, con la finalidad de proteger los recursos públicos y alcanzar los objetivos de la entidad.

En función de los objetivos definidos para la evaluación, a continuación se exponen los resultados obtenidos por cada componente de control interno analizado:

AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

La entidad no dispone de un código de ética

La Directora Nacional de Recursos Humanos mediante memorando DPE-DNRH-2012-0542-M de 29 de junio de 2012, y dando cumplimiento a la recomendación de la Dirección Nacional de Auditoría, emitida en memorando DPE-DNAI-2012-0026M de 11 de mayo de 2012, entregó a la máxima autoridad de la entidad el proyecto de código de ética institucional.

El 27 de julio de 2012 el Director de Recursos Humanos, facilitó un primer borrador, vía correo electrónico a todos los Directores Nacionales, Delegados Provinciales y Comisionados Regionales de la DPE y demás servidores, solicitando la contribución de criterios y aportes a este documento, cuyo instrumento definitivo no fue oficializado.

La Dirección Nacional de Auditoría Interna con memorando DPE-DNAI-2012-0058-M de 30 de octubre de 2012, solicitó al Director Nacional de Recursos Humanos, el código debidamente aprobado por la máxima autoridad para su difusión, sin que hasta el trámite de la evaluación, se atienda este pedido.

El Director Nacional de Recursos Humanos inobservó la Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos que señala:

“...La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción...”

La falta de gestión oportuna del Director Nacional de Recursos Humanos, para la aprobación de este documento definitivo, originó que la entidad no disponga del código, que contenga los principios y valores éticos como parte de la cultura

J. J. J.

organizacional, para difundir a todos los servidores de la institución, contribuyendo al buen uso de los recursos públicos, para combatir la corrupción.

Por lo expuesto al no disponer de este instrumento de gestión institucional, ocasionó el desconocimiento de los servidores de la DPE a nivel nacional, que sirva de referente y rija la conducta del personal con integridad y compromiso para el logro de los objetivos institucionales.

Conclusión

La falta del código de ética aprobado, no permitió que la entidad disponga de un documento que fomente la integridad y los valores éticos como parte de la cultura organizacional, sin que los servidores dispongan de este documento para transparentar los procesos y actividades institucionales que promuevan el buen uso de los recursos públicos, y combatir actos de corrupción en la entidad a nivel nacional.

Recomendación

Al Director Nacional de Recursos Humanos

1. Revisará y remitirá formalmente a la máxima autoridad el Código de Ética propuesto, para que sea difundido a los servidores y crear así una cultura que oriente las acciones corporativas para su aplicación a nivel nacional.

Actualización de la Estructura Orgánica

En Registro Oficial 74 de 25 de noviembre de 2009 se publicó el Reglamento Orgánico Funcional de la Defensoría del Pueblo, que definió los niveles jerárquicos y responsabilidades de los servidores.

Sin embargo, la estructura organizacional de las Comisiones Regionales 2 y 4 asumieron las competencias en temas de promoción de derechos, sin ejercer lo relacionado a los temas de protección.

Además, las operaciones administrativas y financieras no se desconcentraron a cada una de las Delegaciones Provinciales, con la finalidad de que la provisión de servicios y materiales básicos se las efectúe directamente, por lo que las Direcciones Nacionales Administrativa y Financiera tienen sobrecarga de actividades.



Con memorando DPE-DNAI-2012-0025-M de 14 de mayo de 2012, la Dirección Nacional de Auditoría Interna solicitó información a los Directores Nacionales de Recursos Humanos y de Planificación, manifestando que estiman entregar para el 13 de julio de 2012.

Así también con memorando DPE-DP-2012-0184-M de 23 de mayo de 2012, la máxima autoridad, informó al equipo de auditoría lo siguiente:

“...En reunión mantenida el 14 de mayo de 2012 en el Despacho Defensorial se realizó el análisis de las observaciones realizadas y se dispuso dentro del ámbito de competencia se realicen las acciones correspondientes para su cumplimiento obligatorio y con fecha 13 de abril de 2012 se suscribió un Contrato para el Diseño de Instrumentos Técnicos de Gestión de Desarrollo y de Talento Humano suscrito con el Consultor Patricio Zumárraga y que dentro de los productos a entregarse están: Estatuto Orgánico por Procesos, Manual de Clasificación de Puestos, Informe de Diagnóstico Demográfico y Políticas de Gestión Institucional para optimización, racionalización y gestión del talento humano, los mismos que se entregarán hasta el 13 de julio de 2012...”

Este proceso no concluyó la comisión de la Dirección Nacional de Recursos Humanos, por este motivo se pidió nuevamente información con memorando del proceso DPE-DNAI-2012-0058-M de 30 de octubre de 2012, sobre el estado del documento de la estructura organizacional, y la fecha prevista para su divulgación en la entidad, sin remitir respuesta.

Lo expuesto se debió a la falta de actualización y evaluación del Reglamento Orgánico Funcional, que ocasionó que no exista una distribución adecuada de competencias, presentándose sobrecarga de actividades en las Direcciones Nacionales.

El Director Nacional de Recursos Humanos inobservó la Norma de Control Interno 200-04 Estructura organizativa, que dispone:

“...La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes...”

Conclusiones

No se actualizaron los procesos de evaluación y competencias de los servidores de la DPE, ni se han definido claramente los roles y responsabilidades del personal de las áreas de Protección y Promoción, originando una inadecuada distribución de funciones.

Jedcua-teo

No se desconcentraron las operaciones administrativas y financieras en las Delegaciones Provinciales a nivel nacional, originando sobrecarga de labores en la oficina Matriz en las Direcciones Nacionales Administrativa y Financiera.

Hecho subsecuente

Con memorando DPE-DP-2012-0481-M de 28 de noviembre de 2012, el Defensor del Pueblo Subrogante, informó a los Directivos de la entidad, que el 26 de noviembre del año en curso, se publicó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo en la Edición Especial del Registro Oficial 369 de la misma fecha, el mismo que se encuentra implementándose.

Recomendaciones

Al Director Nacional de Recursos Humanos

2. Concluir con las acciones emprendidas del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, delineando claramente la desconcentración de funciones y otorgando competencias necesarias a las Comisiones Regionales como a las Delegaciones Provinciales, acorde con los lineamientos expedidos por el Ministerio de Relaciones Laborales.

A los Directores Nacionales de Recursos Humanos, Protección y Promoción

3. Establecerán las competencias y actividades técnicas que realizarán los funcionarios de Protección y Promoción, documento que será enviado para su análisis y aprobación a la máxima autoridad.

Ausencia de Políticas y prácticas en la administración de talento humano

En la oficina Matriz y las Delegaciones Provinciales se determinaron las siguientes observaciones:

- La entidad no contó con un plan de capacitación para el año 2011, el Director Nacional de Recursos Humanos con memorando DPE-DNRH-2012-0706-M de 25 de julio de 2012, preparó el plan para el ejercicio de 2012, con el contenido de la capacitación institucional, omitiendo las necesidades de las direcciones nacionales, delegaciones y comisiones regionales, con fechas programadas de los eventos y números de participantes, adicionalmente la ejecución de la partida

Adesun

presupuestaria destinada al servicio de capacitación fue ejecutada al 31 de octubre de 2012, en 64,80%.

- No se aplicaron mallas curriculares a nivel nacional, que sirvan de instrumento para organizar la capacitación, a fin de orientar en materia de conocimientos y destrezas para temas administrativos y profesionales.
- No se definió un esquema de inducción para el personal que ingresa a la institución, en el que se especifique las atribuciones, responsabilidades, productos, valores, principios, controles internos, sistemas de comunicación, sistemas de información, misión, visión, objetivos, calidad de servicio entregado y metas de la entidad, entre otros.
- Además no se efectuó la re-clasificación del personal, existiendo sobrevaloración de puestos que ejercen funciones y responsabilidades inherentes a los cargos desempeñados, como ejemplo se citan los siguientes casos; tres profesionales con nombramiento permanente, dos ocupan los cargos de Analista 3 con el grado 10 y otro es Analista 1 con el grado 8, ingresaron en los períodos de 1998 y 1999, sin que la Dirección de Recursos Humanos requiera la actualización de los estudios realizados.

Así mismo, dos servidores que tienen nombramiento provisional, ocupan los cargos de Analista 1 y 3, con los grados 8 y 10 respectivamente, también otro con el cargo de un Asesor 2, que mantiene el grado de 5 NJS, tiene un contrato por servicios ocasionales, ninguno de ellos presentó el título de tercer nivel, requisito establecido por la entidad.

- Adicionalmente la entidad a nivel nacional, no proporcionó a los hijos de los servidores y las servidoras menores de 4 años de edad, centros de cuidados infantiles que sea elegido y pagado por la entidad.

Al respecto la Dirección Nacional de Recursos Humanos gestionó con una consultora externa la elaboración del Manual de descripción, clasificación y valoración de puestos, sin embargo se encuentra en proceso el trámite.

Por lo comentado se incumplió los artículos 23 Derechos de las servidoras y los servidores públicos, literal p), 61 Del Subsistema de clasificación de puestos; 70 Del

Assess

subsistema de capacitación y desarrollo de personal y 71 Programas de formación y capacitación de la Ley Orgánica del Servicio Público.

Además se inobservaron los artículos 11, 16, 26, 35, 60 y 65 de la Resolución Interna 103-A-D-DDP-2010 que expidió el Manual de Descripción y Clasificación de Puestos de la DPE, vigente a partir del 13 de septiembre de 2010.

La norma de control interno 200-03 Políticas y Prácticas de Talento Humano, señala:

“.. .La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales...”

Los hechos referidos se produjeron por la falta de planificación y administración adecuada de los responsables de la Dirección Nacional de Recursos Humanos, originando que los servidores y servidoras no puedan acceder a servicios de capacitación para su desarrollo profesional y la entidad no proporcionó a los hijos de los servidores menores de 4 años un centro infantil pagado por la DPE.

Conclusiones

La Dirección Nacional de Recursos Humanos no ejecutó el presupuesto asignado para el servicio de capacitación, generando que el personal a nivel nacional no participe de cursos de formación para su desarrollo profesional.

No existe reclasificación de puestos a nivel nacional en base a una evaluación de desempeño de las tareas y responsabilidades de los servidores, ocasionando la falta de control del talento humano.

La entidad no proporcionó centros infantiles para los hijos de los servidores, ocasionando la privación de este servicio que por ley les corresponde, por ser derechos irrenunciables, que se encuentran establecidos en la normativa vigente para el sector público.

Recomendaciones

Al Director Nacional de Recursos Humanos

J. A. S. E. E.

4. Presentará para conocimiento y aprobación de la máxima autoridad un plan de capacitación específico, considerando previamente las necesidades de cada área a nivel nacional.
5. Ejecutará el presupuesto asignado en la partida de servicio de capacitación.
6. Propiciará la suscripción de convenios de cooperación con entidades especializadas, en temas acorde al Plan Nacional de Formación y Capacitación de los servidores públicos.
7. Elaborará el Manual de descripción, clasificación y valoración de puestos, considerando los procesos de clasificación, del personal a nivel nacional, cuyos resultados comunicará a la máxima autoridad, para su aprobación.
8. Propiciará la suscripción de convenio con las Guarderías, para que brinden este beneficio a los servidores y servidoras a nivel nacional.

A los Delegados Provinciales y Directores Nacionales

9. Diseñarán y presentarán a la Dirección Nacional de Recursos Humanos de la DPE, como parte de la Planificación Operativa Anual, el plan de capacitación en función de las áreas de especialización y las necesidades que se presenten en función del puesto que desempeñan.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Funciones administrativas asignadas a Auxiliar de Servicios

En la visita efectuada por Auditoría el 13 de septiembre de 2012 a la Delegación de Cañar, se confirmó que el delegado asignó a la Auxiliar de Servicios 3, a más de sus responsabilidades propias, las de secretaría y manejo del fondo fijo de caja chica, generando funciones incompatibles con el cargo que mantiene la servidora.

La situación se debió a la falta de personal en esa Delegación, lo que originó que las funciones asignadas a la servidora no se encuentren en sus competencias, sin embargo fueron asumidas indebidamente, ratificando que el personal de la DPE no fue clasificado y valorado para ejercer funciones y responsabilidades inherentes a los cargos desempeñados, conforme a lo estipulado en el artículo 61 Del Subsistema de clasificación de puestos la Ley Orgánica del Servicio Público.

[Firma]

La omisión del Delegado Provincial de Cañar, originó la falta de aplicación de la Norma de Control Interno 401-02 Autorización y aprobación de transacciones y operaciones que en su parte pertinente establece:

“...Las servidoras y servidores que reciban las autorizaciones, serán conscientes de la responsabilidad que asumen en su tarea y no efectuarán actividades que no les corresponda...”

Lo comentado se debió a que las Direcciones Nacionales Financiera y de Recursos Humanos, no implementaron un ambiente de control propicio que supervise, controle y monitoree a nivel nacional las funciones inherentes a los cargos que ejercen cada uno de los servidores y servidoras, para tomar los correctivos necesarios oportunamente.

Conclusión

La asignación inadecuada de funciones a Auxiliar de Servicios por la falta de personal, ocasionó que la servidora practique actividades incompatibles de acuerdo a su cargo, propiciando un inadecuado ambiente de control en la Delegación Provincial de Cañar por la falta de supervisión y control de las Direcciones Nacionales Financiera y de Recursos Humanos.

Recomendación

Al Director Nacional de Recursos Humanos

10. Dispondrá al personal de analistas de su área que evalúe las funciones asignadas a los servidores de la Delegación de Cañar, para que se redistribuya las mismas de acuerdo a sus competencias.

Inadecuada infraestructura y ubicación de las oficinas Provinciales

De las visitas efectuadas por Auditoría en los meses de septiembre y octubre de 2012 a las Direcciones Provinciales de Cañar, Azuay, Guayas y Daule; se confirmó que cuatro de ellas son arrendados y una mantiene un comodato, sus instalaciones son reducidas y compartidas con otras dependencias del sector público.

En el caso de las dependencias de Cañar, Azuay y Daule, no tienen acceso para los usuarios con discapacidad, estas funcionan en el tercer piso y no cuentan con ascensor.

J. MEVE

Las oficinas de la Delegación y de la Comisión Regional 4 en la provincia del Azuay, a pesar de encontrarse a pocas cuadras de distancia operan en dos sitios independientes, sin que se haya realizado las gestiones para su unificación, originando el pago adicional de un canon de arrendamiento.

Cabe mencionar que en una pequeña oficina asignada a la dependencia de Daule, a más de atender a los usuarios del cantón, tiene asignado 11 jurisdicciones adicionales, el costo del arriendo lo asumió desde el año 2006 el responsable de la Delegación con recursos propios, el mismo que informó que realizó varias gestiones para su reubicación, sin ser atendido por los Directores Nacionales Administrativo y de Planificación, afectando a los ingresos mensuales del servidor, ocasionando la falta de distribución equitativa en los pagos de arriendo a nivel nacional.

En la DPE no se establecieron procedimientos efectivos a nivel nacional originando inconvenientes a los usuarios externos, al no facilitar la accesibilidad a estos sitios, adicionalmente se generó un pago extra de arriendo y la entidad no asumió el pago mensual de la oficina del Cantón Daule, ocasionado tardanza en la atención de estos casos que afectan la imagen institucional.

El Director Nacional Administrativo inobservó las siguientes Normas de Control Interno que señalan:

La Norma de Control Interno 401-03 Supervisión

“...La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución...”

Además los Directores Nacionales de Recursos Humanos y Financiera incumplieron el Artículo 11 Aplicación del control interno de la LOCGE que establece:

“...Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, ... y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial...”

Conclusión

Las oficinas e instalaciones visitadas no presentaron las funcionalidades adecuadas para la atención al público, generando molestias para los usuarios y afectando la

AdB/SE2

imagen institucional y originando inequidad en los pagos de los arriendos a nivel nacional.

Recomendaciones

A los Delegados Provinciales y Comisionados Regionales

11. Iniciarán las gestiones pertinentes con entidades y organismos del sector público, para reducir los costos por arriendos que mantiene la entidad a nivel nacional, considerando que las oficinas cuenten con los espacios suficientes y accesos para el público y personas con discapacidad, esta información la remitirán a la Dirección Nacional Administrativa, con la finalidad que la Dirección Nacional Jurídica prepare los convenios que establezcan las condiciones de entrega de los locales.

Al Director Nacional Administrativo

12. Dispondrá a sus colaboradores que monitoreen y den seguimiento, sobre las funcionalidades que prestan las oficinas y locales a nivel nacional, identificando necesidades de mantenimiento y adecuación, para mantener una buena imagen institucional, brindando condiciones agradables para los usuarios.

Inadecuado control en el pago de viáticos

Para el cumplimiento de comisiones de servicio la entidad concedió viáticos y subsistencias a los servidores que se movilizaron a distintos lugares al interior y al exterior del país, presentándose las siguientes observaciones:

En los viajes al exterior, la Dirección Nacional de Relaciones Internacionales no presentó oportunamente un listado de las confirmaciones efectuadas, si los organizadores de los eventos cubrirán gastos por alimentación, movilización y hospedaje, de diez casos analizados de autoridades de alto rango no presentaron este justificativo.

No se entregaron los pases a bordo originales de las aerolíneas que fueron utilizadas por nueve directivos y autoridades que viajaron al exterior del país y que fueron declarados en comisión de servicio.

Se autorizaron comisiones de servicios, a partir de los días viernes con viáticos al exterior, sin informar las causas por las que viajaron anticipadamente, ya que los

según

eventos fueron programados para el primer día hábil de la semana, siendo siete los casos en que autoridades y directivos, salieron con más de dos días de antelación.

En el proceso del control previo al pago no calcularon los días efectivos de la comisión de un servidor, originando un pago en exceso, cuya fecha de registro es el 9 de mayo de 2012.

Los informes y la documentación de soporte presentada por los servidores que cumplieron las comisiones de servicio, presentaron con un retraso de más de ocho días, siendo tres los casos de viajes al exterior de tres máximas autoridades y uno fue de un viaje al interior del país de un servidor subalterno, así también uno de ellos no coincide la fecha de la comisión con el evento asistido por un alto magistrado.

Por lo expuesto incumplieron lo establecido en el artículo. 17 del Reglamento para el pago de viáticos, movilizaciones, subsistencias y alimentación para el cumplimiento de licencias de servicios institucionales que en su parte pertinente indica:

“...Se prohíbe conceder licencia para el cumplimiento de servicios institucionales a los servidores durante los días feriados o de descanso obligatorio, excepto para casos excepcionales debidamente justificados por la máxima autoridad o su delegado....”

Las situaciones comentadas se presentaron por la falta de políticas de control interno, de los responsables de la Dirección Nacional Financiera que no garantizaron un efectivo control previo en la liquidación del pago de viáticos, sin normar con mecanismos de control previo y concurrente para los desembolsos a los servidores que intervinieron en el proceso de pago.

La Directora Nacional Financiera y los responsables del control previo inobservaron las siguientes Normas de Control Interno:

Norma de Control Interno 403-08 Control Previo al Pago que indica:

“...Las servidoras y servidores de las instituciones del sector público designados para ordenar un pago, suscribir comprobantes de egreso o cheques, devengar y solicitar pagos vía electrónica, entre otros, previamente observarán las siguientes disposiciones...c) Los pagos estarán debidamente justificados y comprobados con los documentos auténticos respectivos...”

Norma de Control Interno 405-08 Anticipo de Fondos, literal f) fondos a rendir cuentas que en su parte pertinente señala:

[Firma manuscrita]

“...Los valores concedidos a las servidoras y servidores de las entidades y organismos del sector público, por anticipos de viáticos, subsistencias y alimentación, en el interior o en el exterior del país, se contabilizarán en la cuenta “Anticipo de viáticos y subsistencias”. El correspondiente descargo se registrará con la liquidación definitiva, acompañando obligatoriamente los comprobantes de hospedaje (factura), los boletos o comprobantes emitidos por las empresas de transportación aérea o terrestre y el informe de comisión; debitando la cuenta del anticipo...”

Estos hechos se produjeron debido a la falta de procedimientos de la Dirección Nacional Financiera, para el control previo en las liquidaciones de viáticos al interior y al exterior, originando pagos en exceso.

Conclusión

La falta de mecanismos en las áreas Financiera y Administrativa, en el control previo al pago de las liquidaciones de viáticos al interior y al exterior ocasionó los pagos en exceso, perjudicando los intereses de la entidad.

Recomendación

A la Directora Nacional Financiera

13. Elaborará un instructivo con procedimientos para el control previo de las comisiones de servicio para el interior y al exterior, que considere la confirmación de los eventos para conocer si cubren alimentación, movilización y hospedaje, verificar que los pases a bordo sean los originales, que la declaratoria de la comisión de servicio sea máximo un día antes de la realización del evento, que se confirme los días utilizados por los servidores para el cálculo del pago de los viáticos y subsistencias, entre otros.

Inadecuado manejo de los fondos fijos de cajas chicas

Existen 31 fondos fijos de caja chica a nivel nacional, para pagos considerados emergentes, con memorando DPE-DNF-2012-1098-M de 7 de agosto de 2012, la Directora Nacional Financiera dispuso a los Delegados Provinciales, las directrices para el buen uso y manejo de estos recursos entregados, estableciendo tres rubros de gastos autorizados de los cuales uno de ellos debe realizarse previa certificación de la existencia de la bodega de la matriz.

En las Delegaciones Provinciales de Cañar, Azuay y Guayas, visitadas por la Dirección Nacional de Auditoría Interna no disponen de un instructivo actualizado, así

del rece

como el fondo asignado a la responsable del Despacho del Defensor, los valores de caja chica, los responsables mantienen los recursos depositados en las cuentas personales, sin embargo a la fecha visitada, no se efectuaron arquezos sorprendidos a ninguna dependencia a nivel nacional.

Lo comentado se originó por la falta de instrucción de la Dirección Nacional Financiera a los custodios de los fondos de caja chica que ocasionó que los fondos no cumplan el objetivo para los cuales fueron creados, y que estos gastos menores ya no se los tramite como urgentes en las Delegaciones Provinciales.

Con memorando DPE-DNF-2012-1580-M, de 9 de noviembre de 2012 la Analista 3, Contadora, informó a la Directora Nacional Financiera, que efectuó los arquezos sorprendidos a las tres áreas que disponen de este fondo en la oficina matriz, sin encontrar novedades que se deban reportar. Cabe indicar que esta servidora por sus funciones de contadora es la encargada del registro de los gastos de caja chica, por lo que está realizando actividades incompatibles de registro y control.

Tampoco actualizaron la póliza tipo blanket G-30-000462 cerciorándose que las responsables de la custodia de los fondos de caja chica de Cotopaxi y del Despacho de la Matriz, hayan sido ingresadas a la póliza, lo mencionado se debió a la falta de control de los servidores que manejan recursos, ocasionando que las Direcciones Nacionales de Recursos Humanos y Financiera no estén coordinando las acciones realizadas, porque no garantizan con oportunidad que el personal que maneja fondos de caja chica a nivel nacional se encuentre caucionado.

El Director y los responsables del control de personal de la Dirección Nacional de Recursos Humanos, incumplieron los artículos 21 Obligación de rendir caución de la Ley Orgánica del Servicio Público y 2 Quienes deben prestar caución del Reglamento de Cauciones.

También inobservaron las Normas de Control Interno:

NCI 405-08 Anticipo de Fondos literal g) Caja Chica institucional y proyectos programados que en su parte pertinente indica:

“...El fondo fijo de caja chica es un monto permanente y renovable, utilizado generalmente para cubrir gastos menores y urgentes denominados caja chica...”

 CATERCE

Así como la Norma de Control Interno 405-09 Arqueos Sorpresivos.

“...Estos arqueos serán efectuados por la unidad de Auditoría Interna o por personas delegadas por la unidad de Administración Financiera, que sean independientes de las funciones de registro, autorización y custodia de fondos...”

Conclusiones

Los fondos de caja chica asignados a nivel nacional no disponen de un instructivo actualizado que les permita conocer disposiciones legales vigentes, además no cumplen con la función para los que fueron creados de menores y urgentes, porque los custodios depositan en sus cuentas personales, así como por requerimientos de certificaciones de existencia de los suministros o materiales de la matriz.

No están caucionadas las responsables del fondo de caja chica de Cotopaxi y de la oficina Matriz del despacho, ocasionando que la póliza de seguros contratada esté desactualizada.

La Contadora efectuó arqueos de caja chica, originando acciones incompatibles de registro y control.

Recomendaciones

A la Directora Nacional Financiera

14. Instruirá a los responsables de caja chica a nivel nacional, que los fondos los mantengan en las oficinas con las debidas seguridades, para cubrir las necesidades menores y urgentes, así como que estos se los realice estrictamente para situaciones emergentes, las que no deben requerir certificación de la bodega de la matriz.
15. Dispondrá que los arqueos de los fondos fijos de caja chica los efectúen personal independiente de su registro y custodia, resultados que le serán informados.

Al Director Nacional de Recursos Humanos

16. Gestionará la actualización de la póliza de fidelidad tipo blanket G-30-00462 con la nómina proporcionada por la Dirección Nacional Financiera de todos los funcionarios de las áreas que manejan y custodian recursos públicos a nivel nacional.

Advance

Al Director Nacional de Recursos Humanos

17. Dispondrá a un servidor de su área efectuó el control y actualización de la póliza de fidelidad tipo blanket G-30-00462, con la finalidad de disponer de información actualizada, real y oportuna del personal de la DPE a nivel nacional.

La entidad no cuenta con una unidad de administración de bienes

La Dirección Nacional Administrativa es la responsable de la planificación, provisión, custodia, utilización, traspaso, préstamo, enajenación, baja, conservación, mantenimiento, medidas de protección y seguridad, así como del control de los diferentes bienes, muebles e inmuebles, propiedad de la entidad.

En las Delegaciones Provinciales de Cañar y Daule, visitadas por Auditoría, se identificó bienes en desuso, tales como equipos de computación, como otros que están en proceso de deterioro, una lámpara con ventilador, nunca se instaló en Daule, sin embargo el Guardalmacén no realizó diligencia alguna para su instalación, mantenimiento respectivo y/o baja, venta, donación o remate desde el año 2010.

Además, en las visitas a las Delegaciones Provinciales de Azuay, Cañar y la Comisión Regional 4, las actas de entrega recepción no están individualizadas, responsabilizando solo a los directivos y no a los servidores que son usuarios de los bienes.

No se actualizó las actas entrega recepción de los custodios de los vehículos institucionales en la oficina Matriz, identificando que dos automotores están a cargo de un mismo servidor.

También se determinó, que los servidores salientes de los cargos de la Coordinación Nacional de Transparencia y acceso a la información pública, de la Delegación Provincial de Azuay y Dirección Nacional Financiera, no cumplieron con la disposición emitida por la máxima autoridad en memorando circular 87-010-DAI-DPE de 2 de agosto de 2010 que señala:

“... Con la finalidad de salvaguardar los objetivos institucionales y el correspondiente respaldo documental de los actos administrativos, exhorto a ustedes a dar cumplimiento obligatorio a sus artículos 76, 77 y 78 del Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, publicado en el Registro Oficial 378 de 17 de octubre de 2006...”

DAI DDESISEF3

No se elaboraron las actas de entrega recepción de los archivos con el detalle de la documentación física y magnética administrada por los servidores en sus períodos de gestión.

Lo referido se debió a la falta de coordinación y control de las Direcciones Nacionales Administrativa y de Recursos Humanos, que no cumplieron con la política interna, exigiendo que todo servidor/a saliente, realice la entrega recepción de los Bienes y archivos a su cargo.

Por otro lado, la entidad para el control y administración de los Bienes de larga duración y existencias para consumo corriente cuenta con un sistema automatizado denominado OLYMPO, el mismo que posee las funcionalidades suficientes para un adecuado control; sin embargo informó la Directora Nacional Financiera que no se han conciliado los saldos arrojados versus los del sistema E-sigef.

Estos hechos se originaron por cuanto las máximas autoridades de la entidad no consideraron dentro del Reglamento Orgánico Funcional, a la unidad de administración de bienes con definición de funciones y responsabilidades, que permitan efectuar oportunamente el control de los Bienes de Larga Duración, tal como lo establece la Norma de Control Interno 406-01 Unidad de Administración de Bienes que indica:

“...La máxima autoridad a través de la unidad de administración de bienes, instrumentará los procesos a seguir en la planificación, provisión, custodia, utilización, traspaso, préstamo, enajenación, baja, conservación y mantenimiento, medidas de protección y seguridad, así como el control de los diferentes bienes, muebles e inmuebles, propiedad de cada entidad u organismo del sector público y de implantar un adecuado sistema de control interno para su correcta administración...”

Conclusiones

No se implementó la unidad de administración de bienes para el mantenimiento y control de los mismos, por no planificar y coordinar las acciones entre la Direcciones Nacionales Administrativa y Recursos Humanos, ya que no exigieron el cumplimiento de la política interna a los servidores salientes, que realicen actas de entrega recepción de bienes y documentos.

No se realizó oportunamente el cambio de custodios de los bienes a nivel nacional, ocasionando que la información esté desactualizada.

ABD DIRECCIÓN DE

No se concilió saldos de existencias entre el sistema Olimpo y el E-sigef, originando que los saldos no sean los efectivos.

Recomendaciones

Al Director Nacional de Recursos Humanos

18. Preparará un proyecto de creación de la Unidad de Administración de Bienes, el mismo que será puesto a consideración de la máxima autoridad para su respectiva aprobación, con la consecuente reforma del Reglamento Orgánico Funcional.

A los Directores Nacionales de Recursos Humanos y Administrativo

19. Establecerán mecanismos de control en la entrega recepción de los bienes y archivos administrados por los servidores que salen de la entidad, cuyas acciones sean coordinadas entre direcciones para que se suministre una sola información tanto física como magnética, que deberá ser entregada en la unidad correspondiente y actualizar en el sistema integrado de recursos humanos, mediante un documento escaneado.

Control Inadecuado de los vehículos institucionales

La entidad dispone de un parque automotor a nivel nacional de 9 vehículos usados y 7 camionetas y 2 Jeep Grand Vítara Z recientemente adquiridos, constituyendo bienes de apoyo para cumplir con las actividades que desarrolla el personal de esta entidad con sus respectivas delegaciones y comisiones regionales, en las visitas de auditoría se detectó las siguientes falencias de control y coordinación para su uso:

El vehículo asignado a la Comisión Regional 4 no dispone de un parqueadero autorizado, debido a que en las instalaciones donde funciona la oficina de la comisión no disponen de un parqueadero seguro, además este vehículo es utilizado con frecuencia por el Comisionado, manteniendo exclusividad para esta autoridad, información que fue confirmada por los Delegados Provinciales de Azuay y Cañar que comunicaron que muy rara vez han solicitado este bien institucional, generando un inadecuado control sobre este bien, debido a que es autorizador y usuario de esta dependencia.

Diego Diecicco

No se emiten órdenes de movilización diarias, existiendo únicamente una hoja de ruta cuyo contenido lo suministran y lo firman los mismos conductores, sin que exista una autorización previa del jefe de transporte de la matriz y de la misma manera sucede en el resto de delegaciones a nivel nacional, generando el riesgo de que los carros sean retenidos por el organismo técnico de control.

Por seguridad de la máxima autoridad 2 vehículos asignados a la oficina de la matriz no deben contar con logotipos institucionales, identificando que un tercero no aplicó este requisito incumpliendo lo dispuesto en el Art. 12 de la Resolución Interna de la Defensoría de Pueblo, 22 DPE-DNJ-2012-ETT, emitida el 25 de febrero de 2012, así como el Art. 18 del Acuerdo 007 emitido por la Contraloría General del Estado.

La entidad dispone de una buseta para el recorrido del personal y la emplearon como transporte de carga, donde movilizan, equipos, bienes en mal estado y cajas de documentación pasiva interna de la DPE, originando una mala distribución de los vehículos existentes, lo que ocasionó la falta de atención diaria y adecuada para los servidores de la entidad, pues es el único transporte que cuenta la entidad para el recorrido diario del personal que va desde norte al sur de la ciudad.

Adicionalmente, no existe una adecuada implementación y rotación de choferes, ya que la falta de estos, ocasionó la limitación del servicio del uso de la buseta institucional, disponiendo que este automotor se quede parqueado, limitante que igualmente pasa cuando el vehículo entra a mantenimiento.

Sin embargo, la falta de presupuesto limitó la contratación del servicio de transporte externo, sin considerar que en la entidad se incrementó el personal y no brindó este servicio todo el tiempo, restringiendo para los sectores del norte, con sus alrededores y los de fuera del perímetro urbano, como son los valles, dificultando la movilización de los servidores hacia la entidad.

Por lo expuesto esta entidad no cuenta con una adecuada unidad de transportes, que controle, coordine y propicie una buena distribución del parque automotor a nivel nacional, actualmente la Dirección Nacional Administrativa, ejecuta las políticas de uso, mantenimiento, movilización, control, conservación y cuidado de los bienes institucionales, observando que el responsable de transportes no generó un debido control a nivel nacional.

J. D. C. N. V. E.

Lo comentado se debió a la falta de control de las políticas internas que aseguren el buen manejo, uso, coordinación y control de los vehículos institucionales, ocasionando el riesgo de seguridad y que los carros sean retenidos por el organismo técnico de control, así como la falta de planificación y atención debida a los usuarios de la buseta que dificulta la movilización de los servidores hacia la entidad.

Por lo indicado el Director Nacional Administrativo y el jefe de transportes, incumplieron lo establecido en el artículo 22 del Reglamento Interno para el Uso y Control de los vehículos de la DPE y por falta de aplicación de lo señalado en la Norma de Control Interno 406-09 Control de vehículos oficiales que dispone:

"...Con el propósito de disminuir la posibilidad de que los vehículos sean utilizados en actividades distintas a los fines que corresponde, obligatoriamente contarán con la respectiva orden de movilización, la misma que tendrá una vigencia no mayor de cinco días laborables. Por ningún concepto la máxima autoridad emitirá salvo conductos que tengan el carácter de indefinidos...Las personas que tienen a su cargo el manejo de vehículos oficiales, tendrán la obligación del cuidado y conservación del mismo, debiendo ser guardadas las unidades, en los sitios destinados por las propias entidades...Los vehículos del Estado llevarán placas oficiales y el logotipo que identifique la institución a la que pertenecen..."

Conclusiones

Por la falta de prevención y planificación en las Delegaciones Provinciales, Comisiones Regionales y oficina matriz no emitieron órdenes de movilización diarias para el uso de los vehículos institucionales, ocasionando el riesgo que los automotores sean retenidos por la Contraloría General del Estado, limitando la labor de apoyo que cumplen estos.

Falta de cumplimiento de políticas de control, uso, movilización, cuidado, y administración de los bienes institucionales, originó el desconocimiento y control en los vehículos a nivel nacional.

Recomendaciones

A los Directores Nacionales Administrativo y Jurídico

20. Reformarán el Reglamento Interno para el uso y control de los vehículos de la institución, con el propósito de administrar adecuadamente y mantener un registro apropiado para el control, custodia y uso de los vehículos durante y después de las horas laborables.

del FUENTE

Al Director Nacional Administrativo

21. Para el período fiscal del año 2013 incluirá en la proforma presupuestaria la contratación de transporte externo para el personal de la entidad, con la finalidad que brinden este servicio.

A los Delegados Provinciales y Director Nacional Administrativo

22. Dispondrán a los responsables del control vehicular se utilicen formularios pre establecidos y pre numerados de las órdenes de movilización, en el que consten la ruta, kilometraje, firma del usuario y del autorizador, salvoconductos y órdenes de combustible, con el propósito de mantener archivos secuenciales y ordenados.
23. Establecerán la coordinación y planificación anticipada del uso del transporte, con la finalidad que se redistribuya el parque automotor existente a nivel nacional, observando las necesidades de cada dependencia, a fin de que una de las camionetas recientemente adquiridas además de transporte, se optimice su uso para la carga de objetos pesados, como bienes, muebles y demás, en la oficina matriz, de esta forma se mantenga una correcta administración y buen uso de los vehículos institucionales que posee la entidad.

Bienes en mal estado no fueron dados de baja

La Dirección Nacional Administrativa de la DPE, con oficio DPE-DNA-2012-00070-O de 8 de agosto de 2012, envió al Ministerio de Educación, un detalle de los bienes que se encuentran en desuso para la transferencia gratuita a esa Cartera de Estado.

El 15 de agosto de 2012, el equipo de Auditoría asistió en condición de observador a las bodegas ubicadas en la ciudad de Quito en el sector del Inca, confirmando el almacenamiento de los bienes en mal estado, sin embargo, el Guardalmacén de la DPE no efectuó las actas de entrega recepción de estos bienes, a pesar de que entregó los bienes a los centros educativos.

El 28 de agosto de 2012, trece días después de la entrega de los bienes objeto de la donación, se elaboró una Acta de Transferencia Gratuita de 187 bienes, entre los representantes de la DPE y el Ministerio de Educación.

J. P. VILLALBA Y UJICO

Por lo expuesto el Guardalmacén no elaboró oportunamente el Acta entrega recepción objeto de la donación y se mantiene en las bodegas gran cantidad de bienes en desuso, que no fueron considerados para la baja, quedando para el inicio del proceso de chatarrización.

Lo comentado se originó por no observar lo señalado en el artículo. 13 Inspección previa de Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, que dispone:

“...El Guardalmacén de Bienes o quien haga sus veces,... informará por escrito a la máxima autoridad y al Jefe Financiero, sobre los bienes que se hubieren vuelto inservibles, obsoletos o hubiere dejado de usarse...”

Así también se produjo por no tramitar oportunamente las gestiones para la chatarrización, inobservando la Norma de Control Interno 406-11 Baja de bienes por obsolescencia, pérdida, robo o hurto que en su parte pertinente señala:

“...Esta actividad se efectuará una vez cumplidas las diligencias y procesos administrativos que señalen las disposiciones legales vigentes, dejando evidencia clara de las justificaciones, autorizaciones y su destino final...”

Conclusión

En las Delegaciones Provinciales y Oficina Matriz, mantienen bienes en mal estado y en proceso de deterioro desde el año 2010, sin que se haya finalizado las gestiones para la baja, ocasionando que se ocupe innecesariamente el espacio físico de las bodegas por los bienes inutilizados y su consiguiente deterioro.

Recomendaciones

Al Director Nacional Administrativo

24. Dispondrá realizar el seguimiento a las acciones emprendidas para el trámite de baja de los bienes en mal estado, con la finalidad que al término del año fiscal 2012, se concluya con el proceso.

Al Guardalmacén

25. Remitirá al Director Nacional Administrativo un informe con el detalle de las diligencias efectuadas, informando las novedades que se determinaron en el transcurso del proceso.

Ad

26. Planificará constataciones físicas periódicas e informará por escrito al Delegado Provincial y Responsable Financiero sobre la existencia de bienes inservibles, obsoletos o que se han dejado de usar, a fin de proseguir con los trámites correspondientes.
27. En los procesos de donación de bienes, entregará a cada uno de los participantes de la entrega recepción, los detalles con la finalidad de que los delegados confirmen los bienes objeto del traspaso.

A la Directora Nacional Financiera

28. Designará por escrito a los servidores de su área para que conjuntamente con un delegado de la Dirección Nacional Administrativa y de Auditoría Interna en condición de observador, efectúen la inspección física de los bienes reportados por los servidores de las delegaciones, para determinar el estado de los bienes y a través de un informe sugerir si el caso lo amerita continuar con el trámite de baja, donación, remate, venta o destrucción.

Expedientes de los servidores desactualizados

Varios expedientes del personal que administra la Dirección Nacional de Recursos Humanos, no contienen la información y documentación actualizada relacionada con datos generales, laborales y profesionales.

De un total de 337 personas de la nómina de la DPE, se seleccionó 37 expedientes, con las siguientes novedades:

- 12 Hojas de vida de personal antiguo no estuvieron actualizadas
- 14 expedientes no cuentan con copias de cédula y papeleta de votación actualizadas.
- De los certificados de no tener impedimento legal para ejercer cargos públicos emitidos por el MRL, 12 expedientes antiguos no presentaron este documento.
- De las copias del registro del título académico emitidos por la SENESCYT, 15 expedientes no entregaron esta información.
- 20 expedientes no entregaron el detalle de la Historia Laboral o el mecanizado del IESS.

VEINTETRES

- Las declaraciones juramentadas de 10 expedientes no están actualizadas.
- De un servidor el contrato de servicios registra un error en el cargo, está puesto Asesora Financiera siendo el cargo Asesor Jurídico.
- De 3 servidores el título profesional no se encuentra registrado en la SENESCYT.
- De 1 servidor no está actualizada su acción de personal.

Por lo indicado en la Dirección Nacional de Recursos Humanos, no mantienen un sistema de control interno efectivo, ocasionando que la información se mantenga desactualizada, situación originada porque no se designó oportunamente el responsable del archivo de los expedientes, lo que produjo que las carpetas del personal no contengan información actualizada general, laboral y profesional.

Los hechos descritos originaron el incumplimiento de los literales c) y g) del Art. 52 De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano de la Ley Orgánica del Servicio Público.

Así también inobservaron la Norma de Control Interno 407-10 Información actualizada del personal que en su parte pertinente señala:

“...Los expedientes donde se consigne la información del personal con nombramiento o contrato, permitirán a la administración de la entidad, contar con información veraz y oportuna para la toma de decisiones...”

Conclusión

Los expedientes del personal de la entidad no se encuentran actualizados, dificultando la obtención de la información y documentación que permita proporcionar datos reales de los servidores, hecho que se produjo por la falta de designación de un responsable del archivo de los expedientes.

Recomendación

Al Director Nacional de Recursos Humanos

29. Designará al responsable del archivo y custodia de los expedientes del personal, a quien le dispondrá que evalúe cada una de las carpetas con la finalidad de determinar que se encuentren todos los documentos necesarios que permitan evaluar oportunamente si los servidores reúnen los requisitos para cumplir con los perfiles del puesto que desempeñan, así mismo verificará los documentos

AL VESUNTE Y CUARTO

generales, hoja de vida, copias de cédula y papeleta de votación, certificados de no tener impedimento legal para ejercer un cargo público del MRL; dentro de lo laboral las acciones de personal y dentro de lo profesional, copias notariadas de la información académica.

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Ausencia de planes y políticas en el Área de Sistemas

La Dirección Nacional de Sistemas y Tecnología de la DPE, no implementó formalmente políticas y procedimientos que garanticen un mantenimiento y uso adecuado de la infraestructura tecnológica a nivel nacional.

Además no se formuló el plan informático estratégico de tecnología que mejore y fortifique el área, originando que no contengan estrategias para la administración de los sistemas informáticos que posee la entidad.

En el área de Sistemas, no se delimitaron atribuciones, responsabilidades, actividades, procedimientos o productos de los usuarios de los sistemas de información, sin embargo estos no fueron formalizados y comunicados, originando la falta de control de las competencias de los colaboradores que asisten a esta dirección.

Tampoco se formuló un plan de capacitación informática para el personal del área, ni para los usuarios de los servicios de información, como también no existe un cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos, lo que ocasionó que los servidores soliciten constantemente el apoyo informático, causando atraso en las actividades por los programas instalados, y falta de mantenimiento de los equipos a nivel nacional.

El Director Nacional de Tecnología no aplicó las siguientes Normas de Control Interno que en su parte pertinente señalan:

NCI 410-01 Organización informática:

“...Los procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección...garantizar su independencia respecto de las áreas usuarias y asegurar la cobertura de servicios...”

NCI 410-02 Segregación de funciones:

del VESITE y CZNCO

“...Se debe realizar dentro de la unidad de tecnología de información la supervisión de roles y funciones del personal dentro de cada una de las áreas, para gestionar un adecuado rendimiento y evaluar las posibilidades de reubicación e incorporación de nuevo personal...”

NCI 410-03 Plan informático estratégico de tecnología:

“...El plan informático estratégico tendrá un nivel de detalle suficiente para permitir la definición de planes operativos de tecnología de Información y especificará como ésta contribuirá a los objetivos estratégicos de la organización; incluirá un análisis de la situación actual y las propuestas de mejora con la participación de todas las unidades de la organización, se considerará la estructura interna, procesos, infraestructura, comunicaciones, aplicaciones y servicios a brindar, así como la definición de estrategias, riesgos, cronogramas, presupuesto de la inversión y operativo, fuentes de financiamiento y los requerimientos legales y regulatorios de ser necesario...”

NCI 410-04 Políticas y procedimientos:

“...La máxima autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano calificado e infraestructura tecnológica necesaria...”

NCI 410-09 Mantenimiento y control de la infraestructura tecnológica:

“...La unidad de tecnología de información de cada organización definirá y regulará los procedimientos que garanticen el mantenimiento y uso adecuado de la infraestructura tecnológica de las entidades...”

NCI 410-11 Plan de contingencia:

“...La unidad de tecnología de información, establecerá mecanismos que protejan y salvaguarden contra pérdidas y fugas los medios físicos y la información que se procesa mediante sistemas informáticos...”

NCI 410-15 Capacitación informática.

“...Las necesidades de capacitación serán identificadas tanto para el personal de tecnología de información como para los usuarios que utilizan los servicios de información, las cuales constarán en un plan de capacitación informático, formulado conjuntamente con la unidad de talento humano...”

La falta de emisión de planes y la ausencia de control en la utilización de las herramientas informáticas, permitieron que las servidoras y los servidores no cuenten con normativas que permitan realizar sus funciones con eficacia.

Conclusiones

No se formuló una planificación adecuada que organice el área de sistemas de la DPE, originando que la entidad no disponga de normativas de supervisión, impidiendo medir los índices de eficiencia y efectividad alcanzada en esta dirección.

ALVAREZ Y SEIS

No se efectuaron planes de inducción y de mantenimiento de los equipos y programas a nivel nacional, ocasionando retraso en las actividades cotidianas de los servidores.

Recomendaciones

Al Director Nacional de Sistemas Informáticos

30. Preparará los planes informáticos, que permitan realizar las actividades de manera coordinada, garantizando su independencia respecto de las áreas usuarias y asegurar la cobertura de servicios a todas las unidades de la entidad.
31. Dispondrá la creación de competencias claras para el personal que colabora en su área, y la rotación de funciones, para evaluar el desempeño de los mismos.
32. Presentará un plan de capacitación informático, acorde a las necesidades presentadas por los usuarios de los equipos, capacitando en programas y herramientas que poseen los sistemas de la entidad, optimizando los recursos tecnológicos para su buen uso y cumplimiento de las tareas y responsabilidades de los usuarios.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Inefectivo control en los sistemas de información

En la entidad no existe un sistema integrado de información que registre, procese, resuma e informe sobre todas las operaciones técnicas, administrativas y financieras que realiza la DPE, esto se debió a la falta de aseguramiento de la calidad de la información que brindan los sistemas de información creados por la Dirección Nacional de Tecnología:

Se evidenció que existe una plataforma de datos establecida para el control seguimiento y monitoreo, del sistema denominado Defensor, cuyas bondades fueron aplicadas parcialmente por las Delegaciones Provinciales y la Dirección Nacional de Protección, esta herramienta es subutilizada a nivel nacional, limitando medir la eficiencia y eficacia de los casos atendidos, debido a que los servidores responsables administran un archivo manual de las causas, además esta herramienta fue creada sin hacer un levantamiento de información de las necesidades del usuario, generando que no se obtenga toda la información precisa que se requiere para la toma de decisiones

VEINTE Y SEIS

de los directivos, ocasionando la falta de evaluación y seguimiento de los casos atendidos.

Lo comentado se debió a la falta de control y seguimiento que no ejercieron las Direcciones Nacionales de Protección y de Sistemas, ocasionando que no se asegure la efectividad y eficiencia de los procesos del Área de Protección de la DPE, manteniendo desactualizada la información en el sistema descrito.

También se creó un sistema informático que incorpora y alimenta la información de los servidores que trabajan en la entidad a nivel nacional e internacional, esta herramienta sirve para el ingreso, manejo, monitoreo y control de la Dirección Nacional de Recursos Humanos, sin embargo no es utilizada, ocasionando demora en la búsqueda pertinente de los archivos de los servidores, manteniendo la falencia de registro, actualización y oportunidad de la información que debería generar mediante reportes el sistema informático, para la toma de decisiones.

Esto se debió a que la entidad no incorporó políticas de control y seguimiento de los sistemas, que den aseguramiento de la calidad de la información que se encuentra inmersa la DPE, y no existen directrices y estándares tecnológicos definidos que ayuden a la consecución de los objetivos institucionales.

Lo expuesto se dio por la falta de aplicación de las Normas de Control Interno que señalan en su parte pertinente:

500-01 Controles sobre sistemas de información:

“...La utilización de sistemas automatizados para procesar la información implica varios riesgos que necesitan ser considerados por la administración de la entidad. Estos riesgos están asociados especialmente con los cambios tecnológicos por lo que se deben establecer controles generales, de aplicación y de operación que garanticen la protección de la información según su grado de sensibilidad y confidencialidad, así como su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad...”

500-02 Canales de comunicación abiertos:

“..La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva...”

del resultado

Conclusiones

La entidad no implementó sistemas de información efectivos de comunicación interna y externa, lo que impidió brindar información de calidad a los usuarios, para la toma de decisiones de las máximas autoridades.

No se empleó la herramienta informática que fue creada para la Dirección Nacional de Recursos Humanos, manteniendo la demora en la entrega de información oportuna de los servidores/as, ocasionando la ineficiencia en la administración de talento humano.

Recomendaciones

Al Defensor del Pueblo

33. Fomentará un ambiente de control, mediante la implementación de un sistema integrado de información que lo alimenten cada una de las Direcciones Nacionales, Internacionales y Delegaciones, de acuerdo a las necesidades de los usuarios de la entidad, que permitan mantener una comunicación interna y externa oportuna, logrando ser efectivos, eficaces y eficientes, de acuerdo a lo objetivos institucionales.

Al Director Nacional de Recursos Humanos

34. Dispondrá se capacite a los colaboradores de su área, para poner en marcha la utilización, de esta herramienta, con una adecuada administración del sistema informático de talento humano.

SEGUIMIENTO

Falta de control de la información publicada por las entidades del sector público

La DPE, tiene como función el control de la información, a través de la Coordinación con la Función de Transparencia y Control Social, esta unidad administrativa practicó un débil control, porque no cuentan con el personal suficiente, no disponen de un catastro actualizado de entidades públicas a nivel nacional, ni tienen una herramienta informática que sistematice las acciones de control promovidas por la DPE.

Por lo expuesto, existe un inadecuado control, en la información institucional que debe ser publicada en los respectivos portales de las entidades y organismos que conforman el sector público, lo que no permitió que la ciudadanía tenga acceso a la

AL DEFENSOR Y AL DPE

información pública, ni se haya llamado la atención a las entidades para que actualicen las páginas web.

La Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dispuso que en el plazo de seis meses contado a partir de la promulgación de la Ley, adoptara la entidad las medidas administrativas, técnicas y presupuestarias para el cabal cumplimiento de la responsabilidad del control de la publicación de la información institucional.

Lo comentado se debió a la falta de implementación de la unidad administrativa responsable del monitoreo y control de la información que deben publicar las instituciones, organismos y entidades del Sector Público, lo que ocasionó que la ciudadanía no tenga el acceso a las fuentes de información como mecanismo para ejercer la participación democrática.

La máxima autoridad no implantó un adecuado ambiente de control sistematizado, incumpliendo los literales del a) al g) del Art.11 Vigilancia y Promoción de la ley de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Así también los servidores inobservaron las Normas de Control Interno que en su parte pertinente disponen lo siguiente:

NCI 600 Seguimiento:


“...La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno...”

NCI 600-01 Seguimiento continuo o en operación:

“...El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno...”

NCI 600-02 Evaluaciones periódicas:

“...Las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno, propiciar una mayor eficacia de sus componentes, asignar la responsabilidad sobre el mismo a todas las dependencias de la organización, establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y evalúa la manera de administrar los recursos necesarios para alcanzarlos...”

 TRESINTA

Conclusión

La falta de implementación de la unidad administrativa responsable del monitoreo y control, no permitió que la ciudadanía ejerza el acceso a las fuentes de información.

Recomendaciones

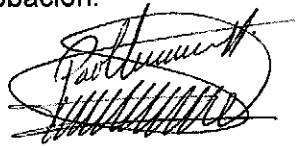
Al Defensor del Pueblo

35. Dispondrá al Coordinador de Transparencia que inicie el control y monitoreo de la información que deben publicar las entidades y organismos en el ejercicio 2012, cuyo informe será puesto en su conocimiento con la finalidad de comunicar a los representantes de las entidades en caso de incumplimientos.

Al Director Nacional de Recursos Humanos

36. Preparará un proyecto de la creación de la unidad responsable del monitoreo y control de la información, considerando los recursos administrativos, técnicos y presupuestarios para su funcionamiento, el mismo que será remitido a la máxima autoridad para su revisión y aprobación.

PAOLA CISNEROS



Lic. Carmen Paola Cisneros
Auditor Jefe de Equipo de la DPE