



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-ME-2021-015-RFDQ

DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. IESS-DG-ME-2021-015-RFDQ

Magister María Zulima Espinosa Bowen

DIRECTORA GENERAL

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que la seguridad social es: “(...) un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.”;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: “ Las instituciones del Estado, sus organismos, sus dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley (...)”;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador contempla: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad, y como tal se encuentra regida por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”;
- Que,** el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: “Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.”;
- Que,** el artículo 370 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es una entidad autónoma regulada por la ley, que será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados. (...)”;
- Que,** el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social, dispone que la organización y funcionamiento del IESS, se regirá por los principios de: “(...) autonomía, división de negocio, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades (...) Autonomía.- La autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, la ejercerá el IESS a través del Consejo Directivo, mediante la aprobación de normas técnicas y la expedición de reglamentos y



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-ME-2021-015-RFDQ

resoluciones que serán de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto.”;

- Que,** el artículo 31 de la Ley de Seguridad Social, determina que la Dirección General es: “... *el órgano responsable de la organización, dirección y supervisión de todos los asuntos relativos a la ejecución de los programas de protección previsional de la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, con sujeción a los principios contenidos en esta Ley; de la administración de los fondos propios del IESS y de los recursos del Seguro General Obligatorio; de la recaudación de las contribuciones y los demás ingresos, propios y administrados; de la gestión ejecutiva del Instituto, y de la entrega de información oportuna y veraz al Consejo Directivo.”;*
- Que,** mediante Resolución de Consejo Directivo No. 535 de 06 de mayo de 2017, se reformó de manera integral el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, el mismo que en su artículo 10, numeral 1.2, determina que la Dirección General tiene la misión de: “*Dirigir, gestionar y ejecutar políticas, normas, estrategias y otros instrumentos que viabilicen la gestión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a fin de establecer una mejora permanente y modernización de la institución.”;*
- Que,** el artículo 10, numeral 1.2, literal f, de la Resolución No. C.D. 535, atribuye al Director General del IESS: “*Emitir las normas, procedimientos e instrumentos técnicos de carácter secundario de todos los órganos y dependencias del Instituto, de acuerdo a las políticas y necesidades institucionales determinadas por el Consejo Directivo”;*
- Que,** el artículo 10, numeral 5.5, literal b), de la Resolución No. C.D. 535, atribuye a la Dirección Nacional de Procesos: “*Diseñar, implementar y evaluar el sistema de gestión por procesos en el IESS”;*
- Que,** el artículo 11, numeral 1, de la Resolución No. C.D. 535, otorga atribuciones generales a todas las Direcciones Nacionales, Subdirecciones Nacionales y Coordinaciones Nacionales, siendo estas las siguientes: “*(...) g) Brindar asistencia técnica, y socializar las directrices, normativas y procedimientos a los procesos desconcentrados y controlar su ejecución; h) Ejecutar todas las acciones necesarias que permitan el cumplimiento de las disposiciones del Consejo Directivo/Dirección General en el territorio; i) Implementar y gestionar políticas, normas, procedimientos, proyectos y disposiciones sujetas a la Ley de Seguridad Social y las resoluciones dictadas por el Consejo Directivo del IESS en el ámbito de su competencia (...);*
- Que,** el artículo 11, numeral 2, de la Resolución No. C.D. 535, otorga atribuciones generales a todas las Coordinaciones Provinciales / Unidades Provinciales, siendo estas las siguientes: “*a. Controlar y coordinar la implementación y ejecución de políticas, metodologías, lineamientos y procedimientos de la gestión de la unidad, dentro de su jurisdicción, emitidas por las Direcciones Nacionales (...);*
- Que,** la Disposición General Décimo Sexta de la Resolución No. C.D. 535, dispone: “*Todas las unidades establecidas en el presente Reglamento deberán realizar el levantamiento de sus procesos en coordinación con la Dirección Nacional de Procesos, para lo cual, deberán cumplir con todas las disposiciones que para el efecto emita la Dirección General a través de la Dirección Nacional de Procesos”;*



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-ME-2021-015-RFDQ

- Que,** de conformidad con el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, contenido en la Resolución No. C.D. 535, entre las atribuciones y responsabilidades de la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano se encuentran: “e) *Proponer y administrar los canales de atención al ciudadano y de servicios institucionales; l) Vigilar que los mecanismos de atención e información al ciudadano cumplan con los preceptos de servicio, transparencia y accesibilidad; q) Proponer temas de capacitación permanente para los servidores que atienden al público sobre políticas de atención al ciudadano, normativa de transparencia y protección a los ciudadanos, etc*”;
- Que,** mediante Resolución No. C.D. 553 de 08 de junio de 2017, se reformó el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, conforme lo cual, se establece cambios en las competencias y atribuciones de varias unidades administrativas del IESS de acuerdo a la estructura orgánica;
- Que,** en la Metodología de Gestión de Procesos, expedida mediante Resolución Administrativa No. IESS-DG-EC-2020-004-RFDQ de 24 de mayo de 2020, consta en el numeral 5.3, socialización e implementación de procesos, que: “*Esta fase es de responsabilidad exclusiva de la unidad dueña del proceso, donde realiza la socialización e implementación del proceso mejorado de acuerdo a una estrategia definida(...)*”, además indica que en la socialización e implementación, el responsable del proceso o subproceso puede contar con la asesoría técnica de la Dirección Nacional de Procesos, en caso de que lo requiera;
- Que,** de conformidad a lo tratado y aprobado en Sesión Virtual del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de viernes 09 de abril de 2021, se resolvió designar como Directora General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), a la Mgs. María Zulima Espinosa Bowen, conforme consta en la Acción de Personal No. SDNGTH-2021-0974-MP, de fecha 11 de abril de 2021;

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Seguridad Social y demás ordenamiento jurídico invocado,

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- Expedir y aprobar el Manual del Proceso Atención al Ciudadano que se anexa y forma parte de la presente Resolución.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, realizará la socialización del proceso según su alcance, dentro del término de 15 días, contado a partir de la fecha de vigencia de la presente resolución administrativa.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, realizará la implementación del proceso según su alcance, dentro del término de 90 días, contado a partir de la fecha de vigencia de la presente resolución administrativa.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

No. IESS-DG-ME-2021-015-RFDQ

DISPOSICIÓN DEROGATORIA:

PRIMERA.- Deróguese toda disposición de igual o menor jerarquía emanada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se contraponga a la presente Resolución.

DISPOSICIONES FINALES:

PRIMERA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA.- Encárguese a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en coordinación con la Dirección Nacional de Comunicación Social, la difusión de la presente Resolución Administrativa a Nivel Nacional.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.- Quito, Distrito Metropolitano a los 16 días del mes de junio del 2021.

Magister María Zulima Espinosa Bowen
DIRECTORA GENERAL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL