

**Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R**

**Quito, D.M., 14 de julio de 2023**

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**Lcdo. Diego Salgado Ribadeneira**  
**DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.-** Quito, 14 de julio de 2023.- Licenciado Diego Salgado Ribadeneira, Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, respecto del recurso de apelación presentado por la señora abogada **DOLORES DEL ROCÍO CUZCO TORRES**, en contra de la Resolución Nro. 5 de 01 de junio de 2023, emitida por la señora Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, manifiesto lo siguiente:

**PRIMERA- COMPETENCIA:**

La Ley de Seguridad Social en sus artículos 26 y 27 determina que el Consejo Directivo es el órgano máximo de gobierno del IESS, responsable de las políticas para la aplicación del Seguro General Obligatorio que, dentro de sus atribuciones tiene a su cargo la designación del Director General, por lo que los señores miembros del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, previa la calificación de la habilidad legal emitida por la Superintendencia de Bancos, procede a posesionar al señor Licenciado Diego Salgado Ribadeneira, en las funciones de Director General del IESS, mediante Acta de Posesión No. C.D. 111 de 16 de agosto de 2022, de conformidad con lo expresado en los artículos 30, 31 y 32 de la Ley de Seguridad Social; y, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 219 inciso segundo del Código Orgánico Administrativo, le corresponde al señor Director General del IESS, el conocimiento y resolución de los recursos administrativos, que no sean de competencia exclusiva de los órganos de reclamación administrativa previstos en los artículos 40, 41, 43 y 286 de la Ley de Seguridad Social, en su calidad de máxima autoridad administrativa.

**SEGUNDA.- ANTECEDENTES:**

**2.1.-** Los primeros días del mes de abril de 2023, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, fundamentado en la Resolución C.D. 625, que contiene el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, específicamente en su Capítulo III “DE LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS EN COBRANZAS, ESTUDIOS JURÍDICOS Y ABOGADOS EXTERNOS”, realizó la “Convocatoria para el proceso de selección de gestores externos para el impulso y ejecución de los procedimientos coactivos en la provincia de Manabí”, a través de su portal WEB, en la que se estableció pormenorizadamente las fases del proceso, fechas de inicio y término de cada una de ellas, requisitos a cumplir los postulantes y los medios de reclamación ante alguna inconformidad.

**2.2.-** El 11 de abril del 2023, se publica el “Acta de Conformación de la Comisión de Selección para la provincia de Manabí”, conformada por los siguientes servidores públicos, delegados por sus respectivas áreas: Carlos Leonardo Espinel Acosta, **Dirección de Recaudación y Gestión de Cartera**, Luis Felipe Viteri Intriago, **Subdirección Nacional de Gestión de Cartera**, Maicol Javier Inca Rodríguez, **Procuraduría General** y Alejandra Carolina Miranda Juna, **Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano**.

**2.3.-** La señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, presentó su postulación al “Proceso de selección de gestores externos para el impulso y ejecución de los procedimientos coactivos en la provincia de Manabí”, habiendo obtenido 60 puntos en su calificación de su Hoja de Vida.

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R

Quito, D.M., 14 de julio de 2023

**2.4.-** La señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, rindió su prueba de conocimientos el 10 de mayo del 2023 y el IESS publica las calificaciones alcanzadas por los postulantes el 18 de mayo del 2023. La recurrente, abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, obtuvo 32 puntos.

**2.5.-** La recurrente señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, presentó un reclamo al no estar conforme con la calificación obtenida, ante la Comisión de Reclamos. La calificación de 32 puntos se la mantiene en el “Acta de Recalificación de pruebas de conocimiento” de 25 de mayo del 2023.

**2.6.-** Pese a la ratificación de la calificación obtenida, la recurrente insiste en su reclamo “por falta de diligencia al revisar la prueba”.

**2.7.-** El 1 de junio de 2023, la señora DIRECTORA NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA del IESS, emite la Resolución No. 05, en la que RESOLVIÓ:

*“Artículo 1.- Declarar concluido el proceso de selección de gestores externos de la provincia de Manabí.*

*Artículo 2.- Solicitar a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información la publicación de la presente resolución, del acta de resultados totales, del acta de ganadores y del acta de banco de elegibles revisado y suscrito por los miembros de la Comisión de Selección y el Equipo de Reclamos del proceso de selección de gestores externos de la provincia de Manabí en la página web del IESS, (...)*

*Artículo 3.- El proceso de CONTRATACIÓN de gestores externos es de responsabilidad del Director Provincial de Manabí conforme el proceso establecido en el Manual del Proceso de Selección, Contratación y Evaluación de Gestores Externos”.*

**2.8.-** El mismo día 1 de junio de 2023, se publica el “ACTA DE RESULTADOS TOTALES”, emitida por la Comisión de Selección y Equipo de Reclamos, en la cual la señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, obtiene una puntuación total de 92/100.

**2.9.-** Mediante memorando Nro. IESS-CPCCM-2022-5385-M de 29 de diciembre de 2022, el Coordinador Provincial de Cartera y Coactiva de Manabí, indicó a la señora Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, lo siguiente:

*“(…) En relación a la normativa legal vigente: esta Coordinación Provincial realizó la evaluación correspondiente al periodo de junio 2021 a diciembre 2022 conforme los parámetros y matriz remitida desde nivel nacional, puesto en vuestra consideración en los documentos anexos al presente informe, obteniendo los siguientes resultados: (...)*

6. CUZCO TORRES DOLORES DEL ROCÍO 1303091266 REGULAR (...)

*Con estos antecedentes y en el plazo estipulado elevó el presente informe de evaluación y calificación de los secretarios abogados externos correspondiente a evaluar el cumplimiento de sus actividades (sic) en la recaudación y la gestión realizada por la vía coactiva, evidenciando el incumplimiento reiterado en lo contratado de todos los Secretarios Abogados Externos, razón por la cual, traslado (sic) a su autoridad el presente informe para su revisión, análisis y gestión, a fin de que se realicen las respectivas acciones administrativas con la Dirección Provincial de IESS Manabí para proceder con la terminación de los contratos de prestación de servicios de los mencionados profesionales”.*

**2.10.-** Respecto de lo manifestado por el señor Coordinador Provincial de Cartera y Coactiva de Manabí,

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R

Quito, D.M., 14 de julio de 2023

y que fue transcrito en el numeral anterior, con memorando Nro. IESS-DNRGC-2023-0848-M de 04 de mayo de 2023, la señora Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, solicitó al señor Procurador General:

*"(...) En virtud de la normativa legal interna respecto del proceso de evaluación de gestores externos y en el informe de resultados remitido por el Coordinador Provincial de Cartera y Coactiva de Manabí a la fecha, en el cuadro adjunto se verifica que la gestión de los abogados externos ha sido REGULAR/DEFICIENTE, por lo tanto se solicita a usted como procurador general del IESS analice la situación de estos abogados, ya que se evidenció que la recaudación no logró su objetivo.*

*Por lo tanto, se pone en su conocimiento, y se solicita su pronunciamiento debido a que esta Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera ha realizado un análisis legal y técnico respecto a los abogados externos con quienes se finalizó el contrato, quienes no obtuvieron un resultado favorable en su gestión, y sin embargo vuelven a participar en el concurso de Selección y Contratación de Gestores Externos. Por lo que se recomienda su análisis ya que no debería ser procedente que los mismos formen parte de la institución, ya que la necesidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es recaudar y recuperar los valores constituidos en mora.*

*Se adjunta informe de la gestión de los gestores externos durante el último periodo de gestión".*

**2.11.-** Con memorando Nro. IESS-PG-2023-0742-M de 11 de mayo de 2023, dirigido a la señora Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, el señor Procurador General del IESS emite su pronunciamiento respecto de la situación presentada ante el hecho de que abogados a los cuales se les terminó el contrato de gestores externos por *"no obtener un resultado favorable en su gestión"*, el mismo que en su parte pertinente manifiesta:

### **"4. PRONUNCIAMIENTO**

*De la normativa citada y análisis que antecede esta unidad asesora recomienda no suscribir un nuevo contrato con gestores a los que previamente les hayan sido terminados sus contratos de forma unilateral, puesto que no cumplirían con el principio de eficacia, eficiencia y calidad determinado en el artículo 227 de la Constitución de la República.*

*Se recomienda que, conforme a sus atribuciones y competencias determinadas en la Resolución Nro. C.D. 535 del Consejo Directivo del IESS, la Dirección Nacional de Gestión y Recaudación de Cartera motive una reforma a la Resolución C.D. 625 del IESS, para evitar que existan estos inconvenientes a futuro.*

*El pronunciamiento emitido, no constituye en ningún caso autorización de gasto, ni orden de pago o disposición administrativa, y se circunscribe a los términos de la consulta planteada y a la documentación proporcionada para el efecto; así como, no confiere en ningún sentido derecho subjetivo al o los administrados, siendo un acto de simple administración conforme lo dispuesto por el Código Orgánico Administrativo".*

**2.12.-** Con escrito presentado el 15 de junio de 2023, a las 11:15, el que es signado con el Nro. IESS-SDNGD-2023-27506-E, la señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, presenta ante el señor Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el RECURSO DE APELACIÓN a la Resolución Nro. 5 de 1 de junio de 2023, suscrita por la señora Directora Nacional de Gestión y Recaudación de Cartera.

### **TERCERA.- PROCEDENCIA:**

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R

Quito, D.M., 14 de julio de 2023

El artículo 220 del Código Orgánico Administrativo establece los requisitos formales de las impugnaciones, en el presente recurso de apelación se cumple con todos los requisitos establecidos.

### CUARTA.- LEGITIMACIÓN:

En cuanto a la legitimación, el artículo 217 del Código Orgánico Administrativo establece que, el acto administrativo puede ser impugnado en vía administrativa por las personas interesadas, con independencia de que hayan comparecido o no en el procedimiento, mediante el recurso de apelación, lo cual en el presente recurso, se cumple.

### QUINTA.- TEMPORALIDAD:

En cuanto a la oportunidad, el artículo 224 del Código Orgánico Administrativo establece que, el término para la interposición del recurso de apelación es de diez días contados a partir de la notificación del acto administrativo objeto de la apelación. Habiéndose notificado el acto impugnado el 1 de junio de 2023 e interpuesto el Recurso de Apelación el 15 de junio de 2023, se cumple con lo dispuesto en la norma legal citada.

### SEXTA.- VALIDEZ PROCESAL:

No se advierte omisión de solemnidad sustancial alguna, en la interposición del presente Recurso de Apelación, se han cumplido con las garantías básicas que aseguran el debido proceso, señaladas por el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, por lo tanto, se declara la validez procesal.

**SÉPTIMA.-** Dentro del presente recurso de apelación, se designó como Secretaria Ad-Hoc a la Dra. Alexandra Moreano Zambrano.

### OCTAVA.- ARGUMENTACIÓN JURÍDICA:

**8.1.** El recurso de apelación propuesto por la señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, postulante al “Proceso de selección de gestores externos para el impulso y ejecución de los procedimientos coactivos en la provincia de Manabí”, se lo tramita fundamentado en lo previsto en el Título IV, Impugnación, Capítulo Primero, Reglas Generales, y, Segundo, Apelación, artículo 217, y subsiguientes del Código Orgánico Administrativo y tiene por objeto dejar sin efecto la **EXCLUSIÓN DE LA RECURRENTE EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE GESTORES EXTERNOS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**, conforme consta de la Resolución Nro. 5 de 1 de junio de 2023, emitida por la señora Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera. La recurrente mediante escrito de 15 de junio de 2023, impugnó el señalado acto administrativo. Al respecto, es preciso señalar que el acto administrativo en análisis, contiene todos los elementos esenciales que garantizan su plena legitimidad y validez jurídica, pues en la Resolución Nro. 5 de 1 de junio de 2023, se observa una debida motivación y además, todos los elementos exigidos por la jurisprudencia emitida por la Corte Nacional de Justicia y por la Corte Constitucional.

**8.2.-** Acorde al numeral 1 del artículo 100 del COA, las normas y principios jurídicos aplicables necesarios para la resolución del recurso de apelación, son los siguientes:

#### a) Constitución de la República del Ecuador

*“Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”.*

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R

Quito, D.M., 14 de julio de 2023

*“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.*

*“Art. 233.- 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”.*

### b) Código Civil

*“Art. 1453.- Las obligaciones nacen, ya del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones; ya de un hecho voluntario de la persona que se obliga, como en la aceptación de una herencia o legado y en todos los cuasicontratos; ya a consecuencia de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos; ya por disposición de la ley, como entre los padres y los hijos de familia”.*

*“Art. 1454.- Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas”.*

### c) RESOLUCIÓN C.D. 535 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL IESS

*“(…)*

**3.1.2 GESTIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA**  
**RESPONSABLE: Director/a Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera**  
**ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**

- a) Administrar el proceso de recaudación y recuperación de cartera a escala nacional;*
- b) Articular y gestionar con otras dependencias de la institución, las acciones encaminadas a la adecuada operatividad de la recaudación y gestión de cartera;*  
*(…)*
- d) Establecer sistemas de control y evaluación de los procesos de recuperación de la cartera en sus diferentes estados y coordinar la administración de los bienes embargados con la unidad correspondiente;*
- e) Determinar procedimientos, parámetros y acciones para la depuración de la cartera en las provincias;*
- f) Emitir directrices para mejorar los procesos de gestión de medios de recaudación y gestión de cartera, tanto por la vía administrativa como por la vía judicial (...).*

### d) RESOLUCIÓN C.D. 625 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL IESS

*“(…) Art. 211.- De la selección de empresas especializadas en cobranzas, estudios jurídicos y abogados externos. - La Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, establecerá el número de las empresas especializadas en recuperación de cartera, Estudios Jurídicos y abogados externos que ejercerán la gestión de cartera y el impulso de procedimientos coactivos, sobre la base de la determinación del volumen de títulos de crédito y necesidades justificada por cada jurisdicción provincial. Para el efecto, la Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera realizará un proceso de contratación de gestores externos para la ejecución de la cartera a escala nacional, el cual estará a cargo de una Comisión conformada por el Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera o su delegado, quien la presidirá, el Subdirector Nacional de Gestión de Cartera o su delegado, el Procurador General o su delegado quienes participarán con voz y voto; y un delegado de la Dirección*

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R

Quito, D.M., 14 de julio de 2023

Nacional de Gestión de Talento Humano, sin voto en calidad de asesor.

(...)

“Art. 214.- De la evaluación de las empresas especializadas en cobranzas, estudios jurídicos y abogados externos.- Las personas naturales o jurídicas externas serán evaluadas en su desempeño de conformidad a la metodología y fórmula de desempeño que será determinada por la Dirección Nacional de Recaudación y de Gestión de Cartera.

a) Todas las personas naturales o jurídicas externas que participen en los procesos de recuperación de la mora patronal serán evaluados de manera mensual o cuando la Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, el Empleado recaudador de la jurisdicción o la Coordinación / Unidad de Cartera y Coactiva Provincial, lo consideren pertinente, dentro del periodo de 180 días, de acuerdo a la fórmula de evaluación señalada por la Dirección Nacional de Recaudación y de Gestión de Cartera, **para determinar su continuidad o separación temporal o definitiva del patrocinio de los procesos coactivos cláusula que deberá constar en el contrato de prestación de servicios, como causal para esta determinación. El personal que obtuviere en el período de evaluación de los últimos noventa (90) días la calificación de excelente, muy bueno, se mantendrán en el proceso;** y,

b) A las personas naturales o jurídicas externas que obtuvieren en el período de evaluación de ciento ochenta (180) días la calificación de buena o regular, la Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, el Empleado recaudador de la jurisdicción o la Coordinación/ Unidad de Cartera y Coactiva Provincial, podrá otorgar una extensión de noventa (90) días para una recalificación, en caso de mantener la misma calificación de buena o regular, se darán por terminados sus contratos, previa entrega de los expedientes a su cargo, debidamente ordenados y foliados, caso contrario el IESS ejercerá las acciones legales, administrativas y pecuniarias pertinentes que serán incorporadas en los contratos. Las sanciones pecuniarias a las que se refiere el literal precedente, consistirán en aplicar multas correspondientes al 4% del valor del capital de los títulos de crédito, de los expedientes no devueltos”. (Resaltado está fuera de texto).

### e) Codificación del Código de Ética del IESS

“Art. 8.- Los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS serán responsables de las acciones u omisiones relativas al ejercicio de sus cargos, actuarán con claro concepto del deber y de la responsabilidad en el cumplimiento de las actividades a ellos encomendadas. Es deber y obligación de los colaboradores del IESS, responder sobre la forma en que cumplen sus obligaciones y encargos. Además, garantizará la exactitud de la información que maneja y proporciona, la cual estará respaldada documentadamente”.

“Art. 13.- Deberes de los colaboradores del IESS.- Los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, tendrán los siguientes deberes:

a. Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República del Ecuador, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

b. Cumplir con las obligaciones de su cargo, con eficiencia, calidad, calidez, solidaridad y en función del bien comunitario, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades”.

**8.3.-** Acorde al numeral 3 del Art. 100 del COA, se procede a la explicación de la pertinencia del régimen jurídico invocado en relación con los “Antecedentes” que fueron previamente establecidos.

**Mediante el presente recurso de apelación se impugna el “Acta de Resultados totales, así como los**

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R

Quito, D.M., 14 de julio de 2023

### **actos previos” del “Proceso de selección de gestores externos para el impulso y ejecución de los procedimientos coactivos en la provincia de Manabí”.**

La Resolución Administrativa Nro. 5 de 1 de junio de 2023, emitida por la Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, declaró concluido el proceso de selección de gestores externos de la provincia de Manabí, toda vez que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, dio cumplimiento con todas y cada una de las fases establecidas en la convocatoria realizada para el mencionado proceso, las mismas que estuvieron sujetas a las normas legales y reglamentarias, respetando el debido proceso.

En el Acta de resultados totales, que forma parte de la Resolución Administrativa Nro. 5 de 1 de junio de 2023, emitida por la Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, según lo manifiesta la propia recurrente señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, consta con un puntaje de 92/100 por lo que, en estricta legalidad lo que se impugna es la exclusión de la postulante para la concesión de un nuevo contrato como gestor externo para el impulso y ejecución de los procedimientos coactivos en la provincia de Manabí, lo cual se establece con absoluta claridad en la normativa que se invocó en el numeral 8.2 de esta Resolución.

En este sentido, se ha establecido la existencia de normativa suficiente para que el IESS en uso de su libertad contractual no suscriba con la señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres un nuevo contrato de servicios profesionales como gestor externo luego de que, se le dio por terminado un contrato previo por no haber obtenido los resultados que esperó la institución en su gestión de cobro de acreencias.

La recurrente no sustenta las incongruencias y discriminaciones alegadas que se cometieron en el proceso de selección pues, en su extensa exposición divaga sin dar razones legales para sus impugnaciones a “todos los actos previos” a la Resolución Nro. 5 de junio de 2023, y de ninguna manera desvanece su responsabilidad frente a la calificación de REGULAR que obtuvo respecto de su accionar como gestora externa en el anterior contrato suscrito con el IESS. Por el contrario, confirma que existió un debido proceso, el mismo que se cumplió en todas sus fases y todo lo expuesto en su escrito que contiene el recurso de apelación no contribuye a un análisis jurídico que identifique una verdadera afectación a su persona.

La Constitución de la República del Ecuador, en sus artículos 76, 82, 226 y 229, establece que el derecho a la seguridad jurídica, se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes, siendo obligación de las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal, ejercer solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley, debiendo para el efecto motivar debidamente sus resoluciones. Todo lo cual se cumplió en el “Proceso de selección de gestores externos para el impulso y ejecución de los procedimientos coactivos en la provincia de Manabí”.

**8.4.-** El artículo 98 del Código Orgánico Administrativo, prevé que el “Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo”.

**8.5.-** El artículo 99 ibidem, señala: “Requisitos de validez del acto administrativo.- Son requisitos de validez: 1. Competencia; 2. Objeto; 3. Voluntad; 4. Procedimiento; y, 5. Motivación”.

La recurrente alega que la Resolución Nro. 5 de 1 de junio de 2023, recoge una acta de resultados totales que le afecta, que le discrimina y que ése es el motivo de su apelación, lo cual no se contempla como

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R

Quito, D.M., 14 de julio de 2023

razón de una impugnación y la recurrente tampoco desvirtúa de manera alguna puesto que el puntaje que se le otorga a la recurrente, abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres es de 92/100 y respecto de dicho puntaje existe la necesaria fundamentación fáctica.

Se aclara además que la señalada Resolución, lo que resuelve es “dar por concluido” el proceso de selección al que se presentó la mencionada ciudadana y le corresponde a la recurrente especificar en qué consiste la supuesta causa de nulidad del señalado acto administrativo.

### 8.6.- Respeto a los principios de eficacia, eficiencia y calidad

El principio de eficacia, eficiencia y calidad es un conjunto de principios fundamentales en la administración pública que busca asegurar que las instituciones y los servicios públicos cumplan con sus objetivos de manera efectiva, con los recursos adecuados y ofreciendo un nivel de calidad satisfactorio.

El **principio de eficacia** se refiere a la capacidad de las instituciones públicas para lograr los resultados esperados y alcanzar los objetivos establecidos. Implica que las acciones y decisiones de los funcionarios públicos deben estar orientadas a producir los efectos deseados y cumplir con las metas establecidas en beneficio de la sociedad. Para ello, es importante que los servicios públicos estén diseñados de manera adecuada y se implementen de manera efectiva.

El **principio de eficiencia** se relaciona con la capacidad de las instituciones y los funcionarios públicos para utilizar los recursos disponibles de manera óptima, minimizando los costos y maximizando los resultados. Se busca obtener los mejores resultados posibles con los recursos limitados disponibles, evitando el derroche o la ineficiencia en la gestión. Esto implica la planificación adecuada, la asignación eficiente de recursos, la optimización de los procesos y la evaluación constante de la eficacia de las acciones.

El **principio de calidad** se refiere a la prestación de servicios públicos que cumplan con altos estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Esto implica la atención oportuna y adecuada, la disponibilidad de información clara y precisa, la transparencia en los procesos administrativos, la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. La calidad se relaciona con brindar un servicio público eficiente y eficaz, pero también con la satisfacción del ciudadano y la garantía de sus derechos.

Estos principios son fundamentales para garantizar una buena administración pública, orientada al servicio y al beneficio de los ciudadanos. Buscan maximizar los resultados, optimizar los recursos y ofrecer servicios de calidad que respondan a las necesidades de la sociedad. Lo cual, no ha sido posible conseguir dada la calificación de REGULAR que obtuvo la señora abogada Dolores del Rocío Cuzco Torres, respecto de su gestión como gestora externa en el anterior contrato suscrito con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### NOVENA.- RESOLUCIÓN:

Por las consideraciones, hechos y normas expuestas, en mi calidad de Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

### RESUELVO:

**Artículo 1.- NEGAR** el recurso de apelación interpuesto por la señora abogada **Dolores del Rocío Cuzco Torres**, en contra de la Resolución Nro. 5 de 1 de junio de 2023, emitida por la señora Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera.

**Artículo 2.- NOTIFICAR** a la señora abogada **DOLORES DEL ROCÍO CUZCO TORRES**, con la presente resolución al correo electrónico: rocio046164@hotmail.com, que consta en el escrito que contiene el recurso de apelación planteado.



**Resolución Nro. IESS-DG-2023-0025-R**

**Quito, D.M., 14 de julio de 2023**

De conformidad con el artículo 205 del Código Orgánico Administrativo, se pone en conocimiento de la recurrente que el presente acto administrativo es definitivo en vía administrativa al ser emitido en mi calidad de Director General del IESS; por lo que, cabe su impugnación en la vía contenciosa administrativa.

Notifíquese y cúmplase.

*Documento firmado electrónicamente*

Lcdo. Diego Salgado Ribadeneira

**DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Referencias:

- IESS-SDNGD-2023-27506-E

Copia:

Señor Ingeniero

Lenin Paul Villamarin Ortega

**Asistente Administrativo**

mm/ao