

DIRECCION GENERAL

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. IESS-DG-DR-2019-025-RFDQ

Magister David Alexander Ruales Mosquera

DIRECTOR GENERAL

DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO

- Que,** el artículo 31 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía.”*;
- Que,** el artículo 225 de la Carta Magna, dice: *“El sector público comprende: (...) 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado...”*;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece el principio de legalidad, según el cual 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, dispone: *“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”*;
- Que,** el artículo 233 de la Norma Constitucional, expresa: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos...”*;
- Que,** el artículo 368 ibídem, dice: *“El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad,*

eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social.

- Que,** el artículo 370 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que 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 16 de la Ley de Seguridad Social, establece que: *“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera, presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional. El IESS no podrá ejercer otras atribuciones ni desempeñar otras actividades que las consignadas en la Constitución Política de la República y en esta ley. (...)”*;
- Que,** el artículo 18 de la Ley ibídem, señala: *“El IESS estará sujeto a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades, y garantía de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General. 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 resoluciones que serán de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto.”*;
- Que,** el artículo 30 de la norma ibídem, establece que: *“El Director General ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial, y la titularidad para el ejercicio de la jurisdicción coactiva del IESS, en todo el territorio nacional, directamente o por delegación al Director Provincial competente.”*;
- Que,** el artículo 31 de la norma mencionada anteriormente, determina: *“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,** el artículo 32 de la Ley de Seguridad Social, establece entre otros, los siguientes deberes y atribuciones del Director General del IESS: *“El Director General es*

funcionario de libre nombramiento, designado por el Consejo Directivo para un periodo de cuatro (+) años, y podrá ser reelegido por una sola vez, con los siguientes deberes y atribuciones:

- a. Representar judicial y extrajudicialmente al Instituto;
- b. Ejecutar y hacer cumplir las resoluciones del Consejo Directivo;
- j. Los demás que señale esta Ley y su Reglamento General (...);

Que, el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, expedido por el Consejo Directivo mediante Resolución No. C.D. 535, el 8 de septiembre del 2016, en su artículo 10, referente a la Estructura Descriptiva, dispone:

“1.2 DIRECCIÓN GENERAL.

“MISIÓN: Dirigir, 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.

RESPONSABLE: Director (a) General

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

(...) d) Organizar y conducir los proyectos que coadyuven al desarrollo institucional; y, designar las dependencias y/o responsables que administrarán y supervisarán su ejecución;

f) 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 (...)

“5.2. DIRECCION NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCION AL CIUDADANO

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

a) Proponer y diseñar el modelo de servicio institucional para aprobación de las instancias correspondientes;

b) Diseñar y levantar la taxonomía de servicios institucionales, que serán implementados en los procesos desconcentrados, y presentarlos para aprobación correspondiente (...);

f) Emitir directrices para el diseño, implementación y evaluación de los sistemas de gestión de servicios en el IESS y difundir institucionalmente las políticas de atención al ciudadano;

g) Emitir directrices para la administración y supervisión del manejo estandarizado de manuales y documentación relacionada a la gestión de servicios de la Institución (...)

o) Proponer lineamientos, directrices y procedimientos para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos por parte de los ciudadanos a nivel nacional...”.

5.5 GESTIÓN NACIONAL DE PROCESOS

DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS

RESPONSABLE: Director (a) Nacional de Procesos

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

a) Proponer políticas, lineamientos, estrategias para la gestión de procesos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

1. Metodología, herramientas y guía de aplicación de procesos y mejora continua...

Que, mediante Acta Final de Aprobación No. DNSAC-DNSAC-GSAC-P06, de 29 de marzo de 2019, el Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Director Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, Encargado, aprobaron el: *“Manual para Atención al Ciudadano”, versión 1.0, que tiene por objeto “Proporcionar atención de calidad y calidez con información oportuna a los ciudadanos a través de los distintos canales de atención en los Centros de Atención Universal y Unidades Médicas con el fin de dar una solución a los distintos trámites o consultas de los servicios que ofrece el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).”;*

Que, en sesión de fecha 22 de octubre de 2018, el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), resolvió designar como Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, al magister David Alexander Ruales Mosquera y se efectuó la posesión de conformidad al Acta C.D.094; y,

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, de conformidad con lo establecido en los artículos 30, 31 y 32 de la Ley de Seguridad Social y demás ordenamiento jurídico invocado:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Expedir y aprobar el: “Manual del Proceso Atención al Ciudadano”, que se anexa y forma parte de la presente resolución.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Se dispone a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano realizar la socialización del proceso según su alcance en un término de 15 días contados a partir de la fecha de vigencia de la presente resolución administrativa.

Adicionalmente, se dispone la implementación en forma conjunta con la Dirección Nacional de Comunicación Social quienes efectuarán la difusión del Manual del Proceso “Atención al Ciudadano” a los servidores de la Institución en el ámbito de sus competencias.

SEGUNDA.- La implementación del proceso se realizará acorde a la ejecución por fases propuesta por la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, cuyo despliegue nacional se realizará en el periodo del 01 de abril de 2019 hasta el 23 de agosto de 2019.

TERCERA.- Se dispone a la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano gestione la dotación de recursos necesarios para los Centros de Atención Universal y Puntos de Atención al Ciudadano en un plazo de 15 días contados a partir de la fecha de aprobación de la presente resolución.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

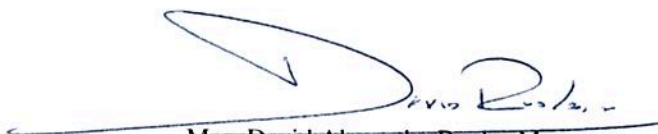
PRIMERA.- Deróguese toda disposición de igual o menor jerarquía emanada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se contraponga a la presente Resolución.

DISPOSICIÓN FINAL

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

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.- Quito, Distrito Metropolitano

06 JUN 2019



Mgs. David Alexander Ruales Mosquera

DIRECTOR GENERAL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

