

DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. IESS-DG-DR-2018-015-RFDQ

Magister David Alexander Ruales Mosquera  
**DIRECTOR GENERAL**  
DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO

- Que,** el artículo 16 de la Constitución de la República dispone: *“Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a (...) 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación...”*;
- Que,** el artículo 225 de la Norma Constitucional establece que: *“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 que: *“Las Instituciones del Estado, sus organismos, 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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad y jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*;
- Que,** el artículo 370 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la Ley, 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 de Seguridad Social, indica que: *“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 del 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 expedición de reglamentos y resoluciones que serán de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto.”;*

**Que,** el artículo 30 de norma *ibídem* establece: “*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 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 manda: “**ATRIBUCIONES Y DEBERES.-** *El Director General es funcionario de libre nombramiento, designado por el Consejo Directivo para un período de cuatro (4) años, y podrá ser reelegido por una sola vez, con los siguientes deberes y atribuciones:*

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

*El Director General actuará como secretario en las sesiones del Consejo Directivo, con derecho a voz, y no tendrá voto.”;*

**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 coadyuvan 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; (...)

#### 4.2 GESTIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

##### DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE: Director (a) Nacional de Tecnologías de la Información

##### ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

a) Definir políticas, metodologías y procedimientos de gestión e implementación de tecnologías de la información a nivel institucional;

(...) g) Generar lineamientos y directrices basados en estándares y mejores prácticas internacionales para la gestión de tecnología de la información. Adopción y/i desarrollo de nuevas plataformas y soluciones tecnológicas de base de datos, redes de comunicaciones, sistemas, desarrollo, mantenimiento de aplicaciones y soporte técnico a usuarios internos para la institución;

##### 4.2.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS:

1.- Manuales, procedimientos y estándares de infraestructura tecnológica (...).

4.2.4: (...) c) Desarrollar y supervisar el cumplimiento de la gestión de incidentes y continuidad de operaciones de tecnologías de la información y comunicaciones (...).

#### 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:

2. Metodología, herramientas y guía de aplicación de procesos y mejora continua. (...);

**Que,** en las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, se establece: “400 ACTIVIDADES DE CONTROL: La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información. (...);”

**Que,** en las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, se establece: “410 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, 410-01 Organización informática: Las entidades y organismos del sector público deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección, por lo que

*las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional...";*

- Que,** en las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, se determina: *"410-12 Administración de soporte de tecnología de información. La Unidad de Tecnología de Información definirá, aprobará y difundirá procedimientos de operación que faciliten una adecuada administración del soporte tecnológico y garanticen la seguridad, integridad, confiabilidad y disponibilidad de los recursos y datos, tanto como la oportunidad de los servicios tecnológicos que se ofrecen...";*
- Que,** mediante Acta Final de Aprobación No. DNTI-SDNITI-GTIC-P03 de fecha 26 de octubre de 2018, el Director General y el Director Nacional de Tecnología de la Información del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, aprobaron el *"Manual del Proceso de Gestión de Problemas Tecnológicos"*, que tiene por objeto *"Identificar y analizar la causa raíz de los incidentes repetitivos tecnológicos que degraden la calidad de servicios tecnológicos, registrados y reportados por el Administrador de Gestión de Incidentes TI y establecer soluciones definitivas de los mismos."*;
- Que,** conforme a las atribuciones estatutarias de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información, el objetivo general del *"Manual del Proceso de Gestión de Problemas Tecnológicos"*, es *"Identificar y analizar la causa raíz de los incidentes repetitivos tecnológicos que degraden la calidad de servicios tecnológicos, registrados y reportados por el Administrador de Gestión de Incidentes TI y establecer soluciones definitivas de los mismos."*; y,
- 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 IESS al magister David Alexander Ruales Mosquera y, se efectuó la posesión de conformidad al Acta C.D. 094.

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, y 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.-** Aprobar y expedir el Manual del Proceso *"Gestión de Problemas Tecnológicos"*, versión 1.0, que se anexa y forma parte de la presente resolución.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**ÚNICA.-** Deróguese todo instrumento de igual o menor jerarquía que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

#### DISPOSICIONES FINALES

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

**SEGUNDA.-** Encárguese a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información, la difusión, capacitación, ejecución y correcta aplicación de la presente resolución.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.-** Quito, Distrito Metropolitano 30 NOV 2018



Mgs. David Alexander Ruales Mosquera  
**DIRECTOR GENERAL**  
**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

