



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
ABG. GEOVANNA LEON HINOJOSA  
DIRECTORA GENERAL DEL IESS

## CONSIDERANDO

### Resolución No. IESS-DG-2017-0035-RFDQ

Que, el artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta: *"El derecho a la seguridad 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, subsidiariedad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas... (...)"*;

Que, el artículo 367 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta: *"El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales. El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad"*;

Que, el artículo 1 de la Ley de Seguridad Social prescribe: *"El Seguro General Obligatorio forma parte del Sistema Nacional de Seguridad Social y, como tal, su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia"*;

Que, el Código Orgánico Integral Penal en el Título IV Infracciones en Particular, Capítulo Tercero, Delitos contra los Derechos del Buen Vivir, Sección Sexta y Séptima, tipifica los delitos de retención ilegal de aportación a la seguridad social, falta de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por parte de una persona natural o jurídica; y, la contravención de falta de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

Que, el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emitido por el Consejo Directivo, mediante Resolución No. 516 y su reforma efectuada con Resolución No C.D. 554, en el inciso segundo del artículo 2 establece: *"El proceso de afiliación e inspección en seguridad social es de responsabilidad de la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, quien supervisará la ejecución de los lineamientos, procedimientos y directrices; las Unidades Nacionales controlarán su aplicación dentro del ámbito de su competencia; y, las Direcciones Provinciales ejecutarán en su jurisdicción, a través de la Unidad o Grupo de Trabajo Provincial de Afiliación y Cobertura, Centros de Atención Universal o ventanillas del IESS"*;

Que, el artículo 104 del Reglamento anteriormente invocado establece: *"Los inspectores en seguridad social o servidores designados, o los servidores que se designe para la inspección, son servidores públicos designados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, legalmente facultados para efectuar el asesoramiento técnico, normativo, manejo del portal web del IESS; realizar inspecciones y verificaciones a los empleadores y sujetos de protección, respecto al cumplimiento de sus obligaciones ante el IESS."*



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Que, el artículo 110 del Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera señala: *"El IESS a través de los inspectores en seguridad social o servidores designados o los servidores designados para la inspección, efectuará controles in situ mediante inspecciones debidamente planificadas, de oficio o a petición de parte, de manera prolija e imparcial, directa o conjunta con las demás entidades públicas con las que se tengan suscrito convenios interinstitucionales."*;

Que, el literal f) del artículo 10, numeral 1.2 ÓRGANOS EJECUTIVO DIRECCIÓN GENERAL del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emitido por el Consejo Directivo, mediante Resolución No. C.D. 535, vigente, determina que es atribución y responsabilidad de la Dirección General 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 acápite 3.1.1 de la Gestión Nacional de Afiliación y Cobertura, establece como misión de la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura del Reglamento anteriormente citado señala que es atribución Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura: *"Administrar, dirigir y gestionar los procesos de afiliación y cobertura, alineada a la caracterización de la población afiliable, así como la inspección y fiscalización derivadas de las mismas, a fin de brindar seguridad social a los afiliados, empleadores y potenciales beneficiarios."*;

Que, en el acápite 3.1.1.2 de la Gestión Nacional de Control Técnico, del referido Reglamento establece como misión de la Subdirección Nacional de Control Técnico: *"Planificar procesos de control, inspección y fiscalización a empleadores a nivel nacional a fin de hacer cumplir con las obligaciones laborales respecto de la seguridad social, mediante la aplicación de la normativa legal vigente."*;

Que, el literal d) del numeral 6 PROCESOS DESCONCETRADOS del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, determina que es atribución y responsabilidad de la Dirección Provincial el dirigir, gestionar y controlar el cumplimiento de los procesos sustantivos y adjetivos desconcentrados de acuerdo a su jurisdicción;

Que, el Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el acápite 6.2.2 de la Gestión Provincial de Afiliación y Control Técnico, establece entre las atribuciones y responsabilidades de la Coordinación Provincial de Afiliación y Control Técnico: *"b) Formular e implementar el plan de inspección dentro de su jurisdicción, de acuerdo a las políticas y directrices emitidas por el nivel central."*;

Que, es necesario diseñar el procedimiento de inspección en seguridad social de conformidad a las resoluciones de Consejo Directivo vigentes y a las responsabilidades de la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, Subdirección Nacional de Control Técnico y Direcciones Provinciales, así como de los funcionarios inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Que, es necesario normar los procedimientos de inspección y verificación para la atención de reclamos en seguridad social, a los contratantes de seguro y demás sujetos de



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

protección, en sus fases de planificación, ejecución, control, evaluación y seguimiento, para la verificación del cumplimiento de las obligaciones en el ámbito de la afiliación y cobertura establecidas en la Ley de Seguridad Social y el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Que, es necesario establecer los procedimientos para el asesoramiento a empleadores y sujetos de protección sobre sus derechos y obligaciones en materia de afiliación a la seguridad social.

En uso de las atribuciones que le confieren el literal c del artículo 31 de la Ley de Seguridad y literal f) del numeral 1.2 del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, contenido en la Resolución Nro. C.D. 535 de 8 de septiembre de 2016, la Dirección General,

### RESUELVE

Expedir el presente **INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE INSPECCIÓN EN SEGURIDAD SOCIAL**.

### TÍTULO I

#### ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES DEL PROCESO DE INSPECCIÓN EN SEGURIDAD SOCIAL

#### CAPÍTULO I

#### ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Artículo 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Instructivo será aplicado a nivel nacional obligatoriamente por las Direcciones Provinciales y los inspectores o servidores públicos designados para el efecto, que estarán a cargo del proceso de inspección en seguridad social.

El presente Instructivo regula el control e inspección que realizará el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a los contratantes de seguro, entendiéndose a empleadores públicos y privados, trabajadores sin relación de dependencia o independientes y demás sujetos de protección.

**Artículo 2.- OBJETO.-** El presente Instructivo tiene como objeto regular las políticas, procedimientos, procesos y directrices que deben cumplir las Direcciones Provinciales en:

- a) Inspección en seguridad social; y,
- b) Reclamaciones.

**Artículo 3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-** Son objetivos específicos de este Instructivo:



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

1. Regular y establecer el proceso de inspección y de atención de reclamos a fin de hacer cumplir con las obligaciones laborales respecto de la seguridad social.
2. Establecer el procedimiento de seguimiento, evaluación y control del cumplimiento de la planificación territorial de la inspección, para garantizar el cumplimiento de las metas y la calidad de las inspecciones y verificaciones a nivel provincial.
3. Definir acciones de asesoramiento a empleadores, sujetos de protección y contratantes de seguro sobre sus derechos y obligaciones en materia de afiliación a la seguridad social.

### CAPÍTULO II

#### RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

**Artículo 4.- RESPONSABLES.-** Serán responsables del proceso de inspección y verificación en seguridad social:

- a) La Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura.
- b) La Subdirección Nacional de Control Técnico.
- c) Las Direcciones Provinciales.
- d) Las Coordinaciones o Unidades Provinciales de Afiliación y Control Técnico.
- e) Los inspectores o servidores designados para la inspección en seguridad social.

**Artículo 5.- DE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS DEPENDENCIAS.-** La Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, la Subdirección Nacional de Control Técnico, las Direcciones Provinciales y las Coordinaciones o Unidades Provinciales de Afiliación y Control Técnico actuarán de conformidad con las funciones y responsabilidades determinadas por el Consejo Directivo, en el Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y en el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera.

Las Direcciones Provinciales a través de sus Coordinaciones o Unidades Provinciales de Afiliación y Control Técnico, ejecutarán las directrices y procedimientos determinados por la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura y la Subdirección Nacional de Control Técnico.

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Nro. C.D. 535, las Coordinaciones Provinciales de Afiliación y Control Técnico de las Direcciones Provinciales de Nivel 2, serán las encargadas de la coordinación, del seguimiento, control y consolidación de información de las provincias de su jurisdicción; y, serán las responsables del cumplimiento de la planificación en el ámbito de sus competencias. Las Unidades



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Provinciales de Control Técnico reportarán y coordinarán actividades con las Coordinaciones Provinciales de Afiliación y Control Técnico.

No obstante de ello, la Subdirección Nacional de Control Técnico podrá controlar y dar seguimiento a las Coordinaciones Provinciales y Unidades Provinciales de Afiliación y Control Técnico.

**Artículo 6.- DE LAS RESPONSABILIDADES DEL INSPECTOR O SERVIDOR DESIGNADO.-** Las responsabilidades del inspector o servidor designado son las siguientes:

- a) Efectuar inspecciones y verificaciones sobre el cumplimiento del aseguramiento relacionadas con afiliación y cobertura, de empleadores, trabajadores en relación de dependencia, independientes y voluntarios de conformidad con el plan específico determinado por la Subdirección Nacional de Control Técnico, observando y garantizando el debido proceso y el procedimiento determinado en el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera, en este Instructivo y otras normas secundarias.
- b) Cumplir con celeridad, eficiencia y eficacia la programación de inspección en los casos que le fueran asignados.
- c) Promover, difundir y asesorar en forma permanente los derechos y obligaciones a los sujetos de protección y contratantes de seguro sobre la normativa, manejo de portal Institucional y cumplimiento de obligaciones con el IESS;
- d) Verificar el monto y las variaciones de la remuneración e ingresos de los afiliados conforme establece el artículo 2 de la Ley de Seguridad Social para determinar el cumplimiento de obligaciones, y determinar presuntos actos de subdeclaración y evasión de aportes.
- e) Presentar los informes de gestión en concordancia a lo dispuesto en el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera, este Instructivo y otras disposiciones dadas por la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura y la Subdirección Nacional de Control Técnico de conformidad con lo dispuesto en el Orgánico Funcional del IESS.
- f) Cumplir dentro del desempeño de sus funciones lo determinado en la Ley Orgánica de Servicio Público y el Código de Ética del IESS.

**Artículo 7.- ATRIBUCIONES DEL INSPECTOR O SERVIDOR DESIGNADO.-** Son atribuciones del inspector o servidor designado las siguientes:

- a) Solicitar a los contratantes de seguro o sujetos de protección, la documentación que repose en archivos físicos, magnéticos o digitales que respalde el cumplimiento de las obligaciones en seguridad social previstas en la Constitución de la República del Ecuador, Código del Trabajo, Ley de Seguridad Social y el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera.
- b) Recabar información de los contratantes de seguro entendiéndose a empleadores, trabajadores con y sin relación de dependencia y demás sujetos de protección, así como a las personas que puedan aportar sobre el cumplimiento de



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

sus deberes y derechos conforme la Ley de Seguridad Social y demás normas aplicables.

- c) Determinar presunciones y/o hallazgos de incumplimiento de la normativa de seguridad social, en base a la confrontación de los hechos con los preceptos legales pertinentes.
- d) Brindar asesoramiento técnico, normativo y sobre el manejo del portal web del IESS a los contratantes de seguro y sujetos de protección.
- e) Mantener la reserva de las personas que proporcionen pistas iniciales para que se inicie un proceso de inspección o verificación.

**Artículo 8.- DE LAS PROHIBICIONES.-** El inspector en seguridad social o servidor designado no podrá realizar lo siguiente:

- a) Ejecutar procesos de inspección o verificación cuando exista un conflicto de intereses con el empleador inspeccionado o verificado y/o el trabajador reclamante, es decir cuando determine que el caso asignado podría estar influenciado por algún tipo de relación con el empleador o su persona, y deberá poner en conocimiento del Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico.
- b) Solicitar o recibir retribuciones económicas o de cualquier naturaleza de sujetos relacionados con el proceso de inspección o verificación.
- c) Difundir, comentar o revelar información relacionada con el proceso de inspección.

El incumplimiento de alguna de las prohibiciones dará lugar para que las Direcciones Provinciales inicien los procesos administrativos, en concordancia con la Ley Orgánica de Servicio Público, Ley de Seguridad Social y demás normas aplicables.

**Artículo 9.- DE LA RESERVA DE INFORMACIÓN.-** Los trámites de inspección y verificación deberán ser manejados de manera reservada por parte del inspector o servidor designado, el Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico, el Director Provincial o cualquier servidor involucrado en el proceso, de conformidad al Acuerdo de Confidencialidad suscrito por los servidores.

Los inspectores o servidores designados, ingresarán a consultar la historia laboral y demás fuentes de información disponibles, exclusivamente para el ejercicio de las actividades relacionadas con sus funciones dentro del ámbito de su competencia y con fines netamente de inspección en seguridad social o verificación.

### CAPÍTULO III

#### DE LA INSPECCIÓN EN SEGURIDAD SOCIAL



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

**Artículo 10.- DE LA INSPECCIÓN.-** El proceso de inspección se desarrollará con el objeto de velar por el cumplimiento de los derechos en seguridad social de los trabajadores con o sin relación de dependencia y demás sujetos de protección, de conformidad con la Ley de Seguridad Social. Se ejecutará conforme el Plan Anual de Inspección aprobado por la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura.

Las Direcciones Provinciales ejecutarán el proceso de inspección.

**Artículo 11.- DE LOS CRUCES DE INFORMACIÓN.-** La Subdirección Nacional de Control Técnico realizará análisis semestrales de la información del IESS y otras Instituciones del sector público, en coordinación con la Dirección Nacional de Tecnología de la Información, para realizar el cruce de datos que permitan establecer perfiles y prioridades de los contratantes de seguro a ser inspeccionados a nivel nacional.

La Subdirección Nacional de Control Técnico, segmentará los casos de inspección y los distribuirá a las y los Directores Provinciales para que dispongan y supervisen a las Coordinaciones o Unidades Provinciales de Afiliación y Control Técnico para su programación, ejecución y reporte de cumplimiento.

**Artículo 12.- DE LA ASIGNACIÓN DE CASOS DE INSPECCIÓN.-** El Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico asignará los casos mediante órdenes de trabajo a los inspectores o servidores designados de acuerdo a la planificación establecida.

La distribución de los casos de inspección se realizará de manera equitativa y procurando que se unifiquen los temas inherentes a un mismo contratante de seguro, sea producto de reclamos o visitas programadas.

Si entre los casos asignados, el inspector o servidor encargado determina que el lugar de la prestación de servicios corresponde a una jurisdicción diferente, coordinará con las Direcciones Provinciales involucradas, para lo que se observe el debido proceso.

El inspector o servidor designado para la atención del caso deberá comunicar al Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico la existencia de conflicto de intereses, en cumplimiento del artículo 8 de este Instructivo.

**Artículo 13.- DE LA REVISIÓN PREVIA DE INFORMACIÓN.-** Una vez asignado el trámite, el inspector o servidor designado revisará la información disponible relacionada con el caso.

La revisión se realizará accediendo a consultas en páginas web o reportes disponibles del IESS, SRI, Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria u otros, a fin de contar con al menos los siguientes elementos de juicio previo:

- a) Datos del Representante legal.



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

- b) Nombramiento del gerente y subgerente, estados financieros, estados de resultados, nómina de administradores.
- c) Nómina de trabajadores, informe individual del pago de décimo tercero y décimo cuarto remuneraciones, actas de finiquito registradas dentro de los tiempos establecidos en la normativa que emita el ente rector.
- d) Fecha de inicio de actividades (empresa y trabajadores).

La información recabada de fuentes oficiales, servirá para contrastar con la documentación que se obtenga del empleador o contratante de seguro, con el objeto de determinar el cumplimiento de obligaciones.

**Artículo 14.- DE LA VISITA DE CAMPO.-** Para la realización de la inspección, los inspectores en seguridad social o servidores designados para tal efecto, deberán presentar su credencial institucional.

Al inicio de la visita de campo, el inspector o servidor designado para el efecto entregará al empleador o contratante de seguro, la comunicación en la que se informará el inicio del proceso de inspección, documento que servirá como orden de trabajo. Se registrará la recepción por parte del empleador o contratante de seguro en una copia de la comunicación, la misma que se adjuntará al expediente respectivo.

En el caso de que al momento de la visita, no se encuentre el empleador o contratante de seguro, se procederá a sentar la razón de este hecho, debiendo dejar la notificación al responsable que se encuentre en ese momento. El inspector o servidor designado deberá verificar que la persona que recibe la notificación, sea parte del centro de trabajo; y, tomará los datos correspondientes a sus nombres y apellidos completos, número de cédula de identidad, cargo / ocupación, número de teléfono y su firma. Deberá indicar que la comunicación debe ser entregada al empleador o contratante de seguro.

El inspector o servidor designado realizará una entrevista con el empleador o sujeto de inspección indicando el motivo de la visita y solicitará al menos la siguiente documentación:

- a) Ruc en donde se revisará la fecha de inicio de actividades, si es sujeto obligado a llevar contabilidad y la actividad de la empresa.
- b) Declaración del Impuesto a la Renta (Formulario 101 del SRI) del último período en donde se revisará el valor pagado por sueldos y salarios y por honorarios profesionales.
- c) Informe individual sobre el pago de la décima tercera y décima cuarta remuneración, que servirá para determinar el tiempo laborado durante el año y posibles fechas de entrada y salida de los trabajadores.
- d) Reporte de utilidades en donde se determinará el tiempo laborado durante el año y posibles fechas de entrada y salida de los trabajadores.
- e) Anexos de relación de dependencia del último período, sólo si el empleador está obligado a llevar contabilidad (Consolidado de formularios 107 del SRI), en donde





## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

- se revisarán los trabajadores registrados, los sueldos percibidos por los mismos y los valores declarados como aportes al IESS por cada uno.
- f) Registros de asistencia (último mes), en donde se revisará el número de trabajadores y los horarios de trabajo correspondientes.
  - g) Contrato de trabajo registrado en el Ministerio de Trabajo, donde verificará la fecha de inicio de labores, sueldo, cargo y jornada de trabajo.
  - h) Roles de pagos con su correspondiente comprobante de egreso contable, en donde se revisará el sueldo, jornada de trabajo y si recibe otros ingresos.
  - i) Comprobantes de egreso de pago de profesionales del último año.
  - j) Actas de finiquito registradas en el Ministerio de Trabajo registradas dentro de los tiempos establecidos en la normativa que emita el ente rector.

El inspector o servidor designado para la inspección tomará la información de los trabajadores que se encuentran al momento de la visita, recogiendo información relativa a su identificación, fecha de ingreso, cargo o actividad, horario, sueldo recibido el último mes y su firma.

En el caso de que al momento de la visita se encuentren trabajadores menores de quince años, procederá el inspector o servidor designado, a poner en conocimiento del Director Provincial para que informe al Ministerio del Trabajo.

En las empresas con más de 10 trabajadores se deberá tomar la declaración de al menos 10 empleados. En empresas con menos de 10 trabajadores, se entrevistará a todo el personal.

**Artículo 15.- DEL ACTA DE CONTROL Y ASESORÍA.-** El inspector o servidor designado para la inspección suscribirá el Acta de Control y Asesoría con el empleador / delegado o contratante de seguro, como constancia de la visita de campo efectuada, en la cual se detallarán las observaciones encontradas y los documentos de respaldo requeridos que serán entregados en el IESS en el término de tres (3) días.

**Artículo 16.- DE LA NOTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO DE DOCUMENTOS.-** En caso de ausencia o negativa para realizar la inspección por parte del empleador o contratante de seguro, se entregará la notificación de requerimiento de documentación a un trabajador que se encuentre dentro de las instalaciones de la empresa o establecimiento que haga constar su identidad. Además se notificará al empleador o contratante de seguro vía correo electrónico y/o telefónicamente.

Las notificaciones de requerimiento de documentación se emitirán por duplicado, un original para el empleador o contratante de seguro y el otro formará parte del expediente respectivo.

**Artículo 17.- ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.-** La documentación solicitada por el inspector o servidor designado deberá ser entregada en el término de tres (3) días por



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

parte del empleador o contratante de seguro, la misma que deberá ser ingresada a través de las ventanillas de gestión documental del IESS.

El servidor designado revisará la documentación y contrastará con las fuentes de información oficiales para determinar posible incumplimiento de la normativa respecto de la afiliación.

**Artículo 18.- DEL INFORME DE INSPECCIÓN.-** El inspector o servidor designado elaborará el informe de inspección como resultado del desarrollo de las actividades del proceso de inspección y lo remitirá al Responsable de la Coordinación, Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico, para su revisión y aprobación.

El informe de inspección contendrá antecedentes, análisis y conclusiones de acuerdo al anexo y deberá ser presentado en el término de ocho (8) días.

El Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico o su delegado revisará el informe de inspección, validará y verificará la información contenida en el mismo y determinará si se requiere ampliar el informe, una nueva inspección o si se aprueba el mismo, en el término de tres (3) días.

De requerirse ampliación del informe, el inspector o servidor designado lo entregará en el término de dos (2) días.

Cuando se determine el cumplimiento de las obligaciones con la seguridad social a través de la documentación de soporte, se procederá al archivo del expediente.

**Artículo 19.- DEL REGISTRO DE NOVEDADES.-** Una vez aprobado el informe de inspección en el que se determine el incumplimiento de obligaciones a la Seguridad Social, por períodos que no superen los noventa (90), días desde la fecha de afectación con relación a la fecha de registro, el Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico, dispondrá a un servidor distinto del control técnico, para que en el término de dos (2) días ingrese las obligaciones respectivas y notifique a los interesados. El Responsable de la Coordinación o Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico o su delegado, aprobará las novedades en el término de dos (2) días.

Cuando en el informe se determine novedades superiores a los noventa (90) días desde la fecha de afectación con la fecha de registro, el Responsable de la Coordinación o Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico, remitirá el expediente con la documentación original a la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias, para que emita el pronunciamiento mediante el acuerdo correspondiente, notificando de ello a las partes. En caso que cualquiera de las partes, no interponga el recurso de apelación, el acuerdo causará estado y será remitido al Director Provincial, para que disponga a un servidor de afiliación, el registro de las obligaciones.



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

El empleador podrá registrar las novedades de sus trabajadores, de forma extemporánea, en el mismo término establecido en el artículo 83 de la Ley de Seguridad Social, es decir, hasta un término de noventa (90) días de suscitado el evento, sin perjuicio de la responsabilidad patronal y las multas correspondientes, de conformidad con los plazos y términos establecidos en el artículo 73 de la referida Ley.

Los servidores de las Coordinaciones o Unidades Provinciales de Afiliación y Control Técnico, registrarán las novedades en cumplimiento de las disposiciones judiciales ejecutoriadas y emitidas por los organismos competentes, previo informe del inspector, y aprobación del Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico; sin necesidad del pronunciamiento de los Órganos de Reclamación Administrativa.

Posterior a este término (Noventa días), el empleador para registrar las novedades, deberá presentar su respectiva solicitud, debiendo los órganos reclamación administrativa pronunciarse sobre la procedencia o no del registro de la novedad y pago de la obligación con los respectivos recargos, intereses, multas y responsabilidad patronal de ser el caso.

### CAPÍTULO IV

#### DE LA RECLAMACIÓN

**Artículo 20.- RECLAMACIÓN.-** Es el acto por el cual el interesado puede presentar su queja o molestia sobre aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Artículo 21.- DE LA RECEPCIÓN DEL RECLAMO.-** Se podrá presentar un reclamo relacionado con el incumplimiento de la normativa respecto de la afiliación a través del Portal Web del IESS o del Sistema de Gestión Documental en todas las Direcciones Provinciales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los documentos que el reclamante podrá adjuntar a su trámite serán los señalados en la Resolución C.D. 554 reformatoria 15 del Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera y en el artículo 14 de este Instructivo.

**Artículo 22.- DEL ANÁLISIS DEL RECLAMO.-** El Responsable de la Coordinación, Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico analizará si los reclamos tienen la documentación de respaldo y si cumple con el inciso segundo del artículo 114 de la Resolución No. C.D. 516.

Si el reclamo no es procedente por no encontrarse relacionado con el pago de las aportaciones o se encuentra incompleto, notificará mediante correo electrónico al reclamante explicando las razones por las que éste no procede, concediéndole el término de tres (3) días para que complete.



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Si el reclamo no fue completado en el término de tres (3) días se notificará al reclamante y se archivará el mismo, sin perjuicio de que en lo posterior pueda presentar uno nuevo.

Si dentro de los casos asignados, el inspector o servidor que realiza el trámite determina que el lugar de la prestación de servicios corresponde a una jurisdicción diferente se aplicará el artículo 12 de este Instructivo.

**Artículo 23.- DE LA ASIGNACIÓN DE CASOS DE RECLAMACIÓN.-** El Responsable de la Coordinación, Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico asignará los casos procedentes, mediante órdenes de trabajo a los inspectores o servidores designados de acuerdo a la planificación que se establezca.

El inspector o servidor designado para la atención del caso deberá comunicar al Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico la existencia de conflicto de intereses, en cumplimiento del artículo 8 de este Instructivo.

**Artículo 24.- DE LA REVISIÓN PREVIA DE INFORMACIÓN.-** Una vez asignado el caso, el servidor revisará la información habilitante relacionada con el caso y los registros del IESS, SRI, Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros u otros, a fin de contar con los elementos necesarios para la atención y solución del reclamo.


De haber recibido la documentación por parte del reclamante, el servidor a cargo del caso deberá verificar su autenticidad.

**Artículo 25.- DE LA ENTREGA DE DOCUMENTOS.-** Una vez analizado el reclamo de afiliación presentado, se requerirá la documentación de descargo al empleador, quien deberá dar contestación en el término de tres (3) días, la misma que deberá ser ingresada a través de las ventanillas de gestión documental del IESS.

**Artículo 26.- DE LA REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN.-** El servidor designado recibirá la documentación solicitada al reclamado, la revisará y contrastará con los registros del IESS y/u otras fuentes de información que considere necesarias.

El servidor designado para la gestión del reclamo, contrastará la documentación habilitante con los registros del IESS y otras instituciones públicas para determinar posible incumplimiento de la normativa respecto de la afiliación, y determinará si se requiere o no efectuar una visita de verificación al reclamado.

**Artículo 27.- DE LA VISITA DE VERIFICACIÓN.-** Al inicio de la visita de verificación se entregará al empleador la comunicación en la que se informará el inicio del proceso de verificación, documento que servirá como orden de trabajo para el inspector o servidor designado. Se registrará el acuse de recepción en una copia de la comunicación, la misma que se adjuntará al expediente respectivo.

 Los inspectores en seguridad social o servidores designados para tal efecto, deberán presentar su credencial institucional.



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

En la visita de verificación se recabará información complementaria a la proporcionada tanto por el reclamante como por el reclamado con el objeto de contar con todos los elementos de juicio necesarios para la solución del caso.

**Artículo 28.- DEL INFORME DE RECLAMACIÓN.-** El servidor encargado de la gestión elaborará, en el término de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la contestación por parte del reclamado y de la realización de la visita de verificación (si esta se requiere), el informe correspondiente como resultado del desarrollo de las acciones efectuadas para atender y solucionar el reclamo, lo remitirá al Responsable de la Coordinación, Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico, para su revisión y aprobación.

El Informe de Inspección contendrá antecedentes, análisis y conclusiones de acuerdo al anexo.

El Responsable de la Coordinación, Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico revisará el informe, validará y verificará la información contenida en el mismo previa su aprobación.

**Artículo 29.- DEL REGISTRO DE NOVEDADES.-** Si producto de la verificación efectuada se determina la necesidad de generar planillas de aportes, se procederá conforme el artículo 19 de este Instructivo.

**Artículo 30.- DE LA NOTIFICACIÓN.-** El Responsable de la Coordinación, Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico notificará vía correo electrónico al (los) involucrado(s) el resultado del proceso de atención y solución del reclamo presentado.

### CAPITULO V

#### NORMAS GENERALES PARA INSPECCIONES Y RECLAMACIONES

**Artículo 31.- DEL EXPEDIENTE.-** El expediente deberá contener toda la documentación habilitante y de respaldo recabada durante el proceso de inspección así como las copias de las notificaciones entregadas y/o enviadas, formularios utilizados, informe de inspección y los acuerdos emitidos por la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias y la Comisión Nacional de Apelaciones. Todos los documentos que conforman el expediente deberán estar debidamente suscritos.

Los expedientes deberán encontrarse ordenados cronológicamente, foliados en letras y números y sumillados. Deberá guardarse una copia magnética del expediente.

**Artículo 32.- DE LA ASESORÍA.-** Los inspectores o los servidores designados para realizar inspecciones y/o verificaciones en seguridad social, realizarán asesoramiento técnico, normativo y en lo relacionado con el manejo del portal web del IESS como parte de la visita de campo del proceso de inspección.



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

El Acta de Control y Asesoría constituirá la constancia de las actividades de asesoría efectuadas durante la inspección y verificación.

Los inspectores en seguridad social o los servidores designados podrán asesorar a los trabajadores de la empresa en lo relacionado a los derechos y obligaciones de la Seguridad Social, si estos así lo requieran durante la visita de campo, sin embargo en caso de requerir capacitaciones para grupos, estas deberán coordinarse con el Responsable de la Coordinación, Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico correspondiente.

**Artículo 33.- DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL.-** La Subdirección Nacional de Control Técnico evaluará la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos e identificará oportunidades de mejora en los procesos de inspección y reclamación.

Para garantizar el cumplimiento de la programación establecida, la Subdirección Nacional de Control Técnico efectuará el seguimiento periódico a los resultados de las inspecciones y verificaciones realizadas a nivel nacional.

El Responsable de la Coordinación, Unidad o Grupo Provincial de Afiliación y Control Técnico elaborará, en el formato establecido para el efecto, el reporte mensual de las inspecciones realizadas.

El reporte de las inspecciones realizadas será suscrito y remitido por el Director Provincial, a la Subdirección Nacional de Control Técnico con copia a los Coordinadores Provinciales de las Direcciones Provinciales de Nivel 2.

Los retrasos en la entrega de los reportes serán comunicados a la Dirección General.

La Subdirección Nacional de Control Técnico elaborará informes de evaluación relacionados con el avance y ejecución de los planes y programas de inspecciones y verificaciones a nivel nacional.

Con el objeto de evaluar la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos e identificar oportunidades de mejora en los procesos, la Subdirección Nacional de Control Técnico efectuará monitoreo metodológicos con acompañamiento in situ a los inspectores o servidores designados para la inspección.

La Subdirección Nacional de Control Técnico efectuará el control de calidad en el proceso a través de evaluaciones mensuales de los resultados obtenidos producto de la ejecución de los planes y programas de inspección a nivel nacional y el análisis de los indicadores establecidos.

La Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura podrá disponer a la Subdirección Nacional de Control Técnico que a través de su personal realice inspecciones a personas naturales y jurídicas a nivel nacional. Para el ingreso de novedades, el Subdirector Nacional de Control Técnico será quien valide y autorice su ingreso.



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

**Artículo 34.- DE LA RETENCIÓN DE APORTES Y NO DEPOSITADOS.-** Si producto de la inspección o verificación, el inspector o servidor designado constata mediante la documentación respectiva que el empleador descontó los aportes personales y no los depositó en el IESS, el Responsable de la Coordinación o Unidad Provincial de Afiliación y Control Técnico comunicará del particular al Director Provincial para que se aplique lo determinado en el Artículo 242 del Código Orgánico Integral Penal.

### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Toda documentación de respaldo de una inspección o reclamación deberán ser ingresada a través del sistema de gestión documental y reposará en cada una de las dependencias de las Direcciones Provinciales a nivel nacional.

**SEGUNDA.-** Ningún servidor del IESS podrá aprobar novedades para beneficio propio o de sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o cuando exista conflicto de intereses.

**TERCERA.-** La Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, seleccionará, validará y designará a las o los Responsables y demás servidores relacionado con los procesos de afiliación, cobertura e inspección en coordinación con las Direcciones Provinciales y la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano.

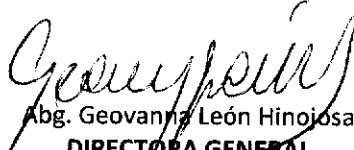

**CUARTA.-** No se podrá asignar otras responsabilidades ni actividades diferentes a las de inspección en seguridad social o asesoría a los inspectores en seguridad social o servidores designados para la inspección mientras continúen en estas funciones y las demás que designe la Autoridad.

### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.-** Los Directores Provinciales del IESS, serán responsables dentro del ámbito de sus competencias y jurisdicción, de la aplicación y supervisión del presente Instructivo.

**COMUNÍQUESE.-** Quito, Distrito Metropolitano, a los

01 SEP 2017

  
Abg. Geovanna León Hinojosa  
DIRECTORA GENERAL   
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.