

Resolución Nro. IESS-DG-2024-0010-R

Quito, D.M., 18 de marzo de 2024

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL

MGS. ERIKA MILENA CHARFUELÁN BURBANO
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (S)

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que la seguridad social es: “(...) un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas (...)”;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad, y como tal se encuentra regida por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”;

Que, el artículo 370 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé: “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 3 del Código Orgánico Administrativo, dispone: “Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias”;

Que, el artículo 4 del Código Orgánico Administrativo, establece: “Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales”;

Que, el artículo 6 del Código Orgánico Administrativo, dispone que el principio de jerarquía en los organismos que conforman el estado: “(...) se estructuran y organizan de

Resolución Nro. IESS-DG-2024-0010-R

Quito, D.M., 18 de marzo de 2024

manera escalonada. Los órganos superiores dirigen y controlan la labor de sus subordinados y resuelven los conflictos entre los mismos”;

Que, el artículo 16 de la Ley de Seguridad Social, establece: “(...) **NATURALEZA JURÍDICA.- 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 y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional**”;

Que, el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social, establece que: “*El IESS estará sujeto a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocio, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades (...)*”;

Que, el artículo 30 de la Ley de Seguridad Social, 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*”, mientras que el artículo 32 de la norma ibídem, prescribe las atribuciones y deberes de la Máxima Autoridad Administrativa del IESS;

Que, el inciso segundo del artículo 33 de la Ley de Seguridad Social, señala que: “*En caso de falta o ausencia temporal, impedimento o renuncia, el Director General será subrogado por el Subdirector General, quien será su colaborador inmediato en el cumplimiento de las funciones que señalará el Reglamento General de esta Ley*”;

Que, el artículo 10, numeral 1.2 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye al Director General del IESS, entre otras, la facultad de: “(...) *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*”;

Que, el artículo 10, numeral 5.2 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, establece entre las atribuciones y responsabilidades de la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano se encuentran: “(...) *g) Emitir directrices para la administración y supervisión del manejo estandarizado de manuales y documentación relacionada a la gestión de servicios de la Institución*”; “*j) Velar por el cumplimiento de la normativa y estándares de calidad concernientes a la atención al ciudadano*”; “*k) Vigilar que se cumpla el plan de seguimiento y control de servicios*”;

Que, el artículo 10, numeral 5.5, literal b), de la Resolución C.D. No. 535, atribuye a la

Resolución Nro. IESS-DG-2024-0010-R

Quito, D.M., 18 de marzo de 2024

Dirección Nacional de Procesos, entre otras responsabilidades, la de: “(...) *Diseñar, implementar y evaluar el sistema de gestión por procesos en el IESS (...)*”;

Que, el artículo 10, numeral 6.1. del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye como responsabilidad del Director Provincial: “*c) (...) Dirigir la implementación de normas, procedimientos e instrumentos técnicos de carácter secundario dentro de su jurisdicción;*”, al igual que “*d) Dirigir, gestionar y controlar el cumplimiento de los procesos sustantivos y adjetivos desconcentrados de acuerdo a su jurisdicción (...)*”;

Que, el artículo 11, numeral 1 de la Resolución C.D. No. 535 otorga atribuciones generales a todas las Direcciones Nacionales, Subdirecciones Nacionales y Coordinaciones Nacionales, entre otras: “*(...) a) Proponer políticas, normativa, estrategias y directrices para la gestión a nivel nacional en el ámbito de su competencia; g) Brindar asistencia técnica, y socializar las directrices, normativas y procedimientos a los procesos desconcentrados y controlar su ejecución; h) Ejecutar todas las acciones necesarias que permitan el cumplimiento de las disposiciones del Consejo Directivo/Dirección General en el territorio; (...) i) Implementar y gestionar políticas, normas, procedimientos, proyectos y disposiciones sujetas a la Ley de Seguridad Social y las resoluciones dictadas por el Consejo Directivo del IESS en el ámbito de su competencia (...)*”;

Que, el artículo 11, numeral 2 de la Resolución C.D. No. 535, otorga atribuciones generales a todas las Coordinaciones Provinciales/Unidades Provinciales, entre otras: “*a. Controlar y coordinar la implementación y ejecución de políticas, metodologías, lineamientos y procedimientos de la gestión de la unidad, dentro de su jurisdicción, emitidas por las Direcciones Nacionales (...)*”;

Que, la Disposición General Décimo Sexta de la Resolución No. C.D. 535, dispone: “*Todas las unidades establecidas en el presente Reglamento deberán realizar el levantamiento de sus procesos en coordinación con la Dirección Nacional de Procesos, para lo cual, deberán cumplir con todas las disposiciones que para el efecto emita la Dirección General a través de la Dirección Nacional de Procesos*”;

Que, con Resolución Administrativa No. IESS-DG-EC-2020-004-RFDQ de 24 de mayo de 2020, el entonces Director General del IESS, expidió la “*Metodología de Gestión de Procesos*”, en el punto: “*5.3 SOCIALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS*”;

Que, en Sesión Extraordinaria virtual de 09 de enero de 2024, el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social resolvió que, la Sra. Magíster Érika Milena Charfuelán Burbano, actual Subdirectora General del IESS (E), subrogue la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a partir del 10 de enero de 2024;

Resolución Nro. IESS-DG-2024-0010-R

Quito, D.M., 18 de marzo de 2024

Que, mediante acción de personal Nro. SDNGTH-2024-0065-NJS de 09 de enero de 2024, se designa a la Mgs. Erika Milena Charfuelán Burbano como Directora General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Subrogante;

Que, mediante memorando Nro. IESS-DNPR-2024-0130-M de 01 de marzo de 2024, la Directora Nacional de Procesos, solicitó a la Directora General Subrogante la aprobación del manual del proceso “*Seguimiento y Control de la Calidad en la Atención al Ciudadano y Servicios Institucionales*”, versión 1.2; y sus respectivos formatos y anexos;

Que, con memorando No. IESS-PG-2024-0232-M de 12 de marzo de 2024, el Procurador General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emite su pronunciamiento en los siguientes términos: “(...) *una vez analizado el proyecto de Manual de “Seguimiento y Control de la Calidad en la Atención al Ciudadano y Servicios Institucionales”, Versión 1.2 y Código GP04, con fundamento en la citada normativa y de conformidad a las competencias y atribuciones determinadas en los artículos 30 y 31 de la Ley de Seguridad Social, artículo 10 numeral 1.2 literal f) del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, esta Unidad Asesora considera jurídicamente procedente que su Autoridad suscriba el referido manual, así como el proyecto de resolución para su aprobación y expedición.*”

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, de conformidad con lo establecido en los artículos 30 y 32 de la Ley de Seguridad Social, el artículo 10, subnumeral 1.2, letra f) del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás ordenamiento jurídico invocado:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Aprobar y expedir el Manual del Proceso “*Seguimiento y Control de la Calidad en la Atención al Ciudadano y Servicios Institucionales*”, Versión 1.2 y Código GP04, mismo que se anexa y forma parte de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN GENERAL

ÚNICA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, en el ámbito de sus competencias efectuarán el seguimiento, supervisión y control del cumplimiento del Manual del Proceso “*Seguimiento y Control de la Calidad en la Atención al Ciudadano y Servicios Institucionales*”, Versión 1.2 y Código GP04.

Resolución Nro. IESS-DG-2024-0010-R

Quito, D.M., 18 de marzo de 2024

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en coordinación con la Subdirección Nacional de Gestión Documental, difundirán el Manual del Proceso de Seguimiento y Control de la Calidad en la Atención al Ciudadano y Servicios Institucionales, en el término de cinco (5) días.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, realizará la implementación del manual de proceso en el término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de suscripción de la presente Resolución Administrativa.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

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

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - La presente Resolución entrará en vigencia al momento de su suscripción; sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA.- Encárguese a la Subdirección Nacional de Asesoría Legal la gestión y actualización del repositorio de resoluciones administrativas de la Dirección General.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE. - Quito, Distrito Metropolitano

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Erika Milena Charfuelán Burbano

DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, SUBROGANTE

Referencias:

- IESS-PG-2024-0232-M

Anexos:

- formatos0602968001709745327_(1)_(1).rar

- anexos00625570017097453280244519001709919186_(1).rar

-

Resolución Nro. IESS-DG-2024-0010-R

Quito, D.M., 18 de marzo de 2024

eso_seguintamiento_y_control_de_la_calidad_en_la_atención_al_ciudadano_y_servicios_institucionales.pdf

Copia:

Señora Magíster
Evelyn Denise Hidalgo Chávez
Directora Nacional de Procesos

Señor Ingeniero
César Giovanni Maldonado Fabara
Subdirector Nacional de Gestión Documental

Señora Abogada
Marcela Elizabeth Vega Arcentales
Subdirectora Nacional de Asesoría Legal, Encargada

Señor Magíster
Marcelo Michael Mendoza Molina
Abogado

Señor Ingeniero
Lenin Paul Villamarin Ortega
Asistente Administrativo

mm