

Resolución Nro. IESS-DG-2024-0056-R

Quito, D.M., 22 de agosto 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 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: “*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 18 de la Ley de Seguridad Social en relación a los principios de organización, 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;(...) // (...) el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se regirá por principios de independencia, transparencia, celeridad, probidad, certeza, eficacia, eficiencia, calidad y otros que la ley determine para la administración pública (...)*”.

**Que,** el artículo 30 de la Ley de Seguridad Social, determina: “*REPRESENTACIÓN LEGAL.- 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*”.

**Resolución Nro. IESS-DG-2024-0056-R**

**Quito, D.M., 22 de agosto de 2024**

*nacional, directamente o por delegación al Director Provincial competente”;*

**Que,** el artículo 31 de la Ley de Seguridad Social, señala: *“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, dispone: *“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: (...)”;*

**Que,** el 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 22 literal f) de la Ley Orgánica de Servicio Público en relación a los deberes de las o los servidores públicos, dispone: *“(...) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad (...)”;*

**Que,** el artículo 10, numeral 1.2, manifiesta que la Dirección General tiene la misión de: *“Dirigir, gestionar 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”;* así también, en el literal f) prescribe sus atribuciones y responsabilidades, entre otras tiene la facultad de *“emitir las normas, procedimientos e instrumentos técnicos de carácter secundario de todos los órganos y dependencias del Instituto (...)”;*

**Que,** el artículo 10 subnumeral 5.2 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, entre otras responsabilidades lo siguiente: *“e) Proponer y administrar los canales de atención al ciudadano y de servicios institucionales // “l) Vigilar que los mecanismos de atención e información al ciudadano cumplan con los preceptos de servicio, transparencia y accesibilidad;” // q) Proponer temas de capacitación permanente para los servidores que atienden al público sobre políticas de atención al ciudadano, normativa de transparencia y protección a los ciudadanos, etc” (...);*

**Resolución Nro. IESS-DG-2024-0056-R**

**Quito, D.M., 22 de agosto de 2024**

**Que,** el artículo 10 subnumeral 5.5 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye a la Dirección Nacional de Procesos, entre otras responsabilidades la de: “(...) **b)** *Diseñar, implementar y evaluar el sistema de gestión por procesos en el IESS; (...)*”;

**Que,** el artículo 10 subnumeral 6.2.1 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye a la Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano, entre otras responsabilidades lo siguiente: “**e)** *Coordinar y supervisar los centros de atención al ciudadano; // “h)* *Asegurar la continuidad de la atención e información al ciudadano;” // **k)** *Implementar los canales de atención de servicios establecidos por la unidad correspondiente (...)*;*

**Que,** con Resolución Administrativa No. IESS-DG-2023-0036-R de 11 de septiembre de 2023, el entonces Director General del IESS, expidió el “Modelo de Gestión de Procesos”, en el punto: “5.4 Difusión e Implementación de Procesos”;

**Que,** mediante acción de personal Nro. SDNGTH-2024-2296-NJS de 26 de julio 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-2024-0573-M de 08 de agosto de 2024, la Directora Nacional de Procesos solicitó a la Directora General la aprobación del “*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*”, versión 1.2; y sus respectivos formatos y anexos, y;

**Que,** con memorando No. IESS-PG-2024-0660-M de 13 de agosto de 2024, el Procurador General, emitió el respectivo pronunciamiento jurídico, en el que recomienda a la Directora General (S) del IESS, la suscripción de la presente Resolución Administrativa, por no contravenir normativa vigente alguna.

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, establecidas en los artículos 30, 32 y 33, inciso segundo de la Ley de Seguridad Social, el artículo 10, subnumeral 1.2, letra f) del Reglamento Orgánico Funcional Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás ordenamiento jurídico invocado:

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Aprobar y expedir el “*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*”, versión 1.2., código GC-P03, el mismo que se anexa y forma parte de la presente Resolución.

**Resolución Nro. IESS-DG-2024-0056-R**

**Quito, D.M., 22 de agosto de 2024**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** La aplicación del “*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*” es de carácter obligatorio en los Centros de Atención Universal (CAU), Unidades Médicas (UM) y Dispensarios Rurales del Seguro Social Campesino (DRSSC) a nivel nacional.

**SEGUNDA.-** Los/Las Directores(as) Provinciales, mediante sus gestiones internas, llevarán a cabo las acciones administrativas necesarias para asegurar una logística adecuada en la implementación del presente manual de procesos. Por lo tanto, se deberá incluir en el presupuesto de la provincial los recursos necesarios.

**TERCERA.-** El/La Supervisor/a del Centro de Atención Universal, coordinará acciones que permitan mitigar inconvenientes que se generen por la demanda de atención en los Centros de Atención Universal.

**CUARTA.-** Se prohíbe a los servidores públicos que brindan atención al ciudadano solicitar o aceptar regalos, comidas u otras atenciones o cortesías a cambio de beneficiar o perjudicar a otra persona, de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética del IESS.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano y Subdirección Nacional de Gestión Documental efectuarán la difusión del “*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*”, versión 1.2, código GC-P03, en el término de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de suscripción de la presente Resolución.

**SEGUNDA.-** La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano realizará la implementación del “*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*”, versión 1.2., código GC-P03, en el término de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de suscripción de la presente Resolución.

**DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

**PRIMERA.-** Deróguese la Resolución Administrativa No. IESS-DG-ME-2021-015-RFDQ de fecha 16 de junio de 2021.

**SEGUNDA.-** Deróguese todo instrumento técnico de igual o menor jerarquía que se contraponga a la presente Resolución y al “*Manual del Proceso de Atención al*”

**Resolución Nro. IESS-DG-2024-0056-R**

**Quito, D.M., 22 de agosto de 2024**

*Ciudadano*”, versión 1.2., código GC-P03.

**DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

**SEGUNDA.-** Encárguese a la Subdirección Nacional de Asesoría Legal la gestión y actualización del repositorio de Resoluciones Administrativas de la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.-** Quito, Distrito Metropolitano a los 22 días del mes de agosto de 2024.

***Documento firmado electrónicamente***

Mgs. Erika Milena Charfuelán Burbano

**DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, SUBROGANTE**

Anexos:

- iess-pg-2024-0660-m.pdf
- anexos\_atención\_al\_ciudadano0161432001724334567.zip
- formatos\_atención\_al\_ciudadano0606819001724334567.zip
- 
- 3\_manual\_de\_proceso\_de\_atención\_al\_ciudadano-signed-signed\_(1)-signed0586323001724334566-signed.pdf

Copia:

Señor Magíster  
Ángel Daniel Luna Burbano  
**Planificador**

Señor Ingeniero  
Lenin Paul Villamarin Ortega  
**Asistente Administrativo**

Señor Magíster  
Marcelo Michael Mendoza Molina  
**Abogado**

ál/ml