



Resolución Nro. IESS-CET-2019-0006-R

EL COMITÉ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone 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 le sean atribuidas en las 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,** la Ley de Seguridad Social, en su artículo 18, contempla que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: *"...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 (...)"*;
- Que,** el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, expidió el CÓDIGO DE ÉTICA de la Institución, contenido en la Resolución N°C.D.486 de 22 de abril de 2015, reformada con Resolución N°C.D.585 de 26 de junio de 2019.
- Que,** el artículo innumerado sexto, constante en la Resolución N°C.D.585, agregado a continuación del artículo 19 de la Resolución N° C.D. 486, indica: *"...El Comité está facultado para expedir, dentro del ámbito de sus competencias, directrices sobre procedimientos de denuncias, presentación, recepción, requisitos, admisibilidad, acumulación, entre otros, que deberán observar y ejecutar las distintas unidades administrativas del IESS."*
- Que,** por las consideraciones expuestas, en cumplimiento de las normas señaladas y en uso de sus atribuciones, este Comité de Ética y Transparencia;

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA que se anexa a la presente Resolución.

DISPOSICIÓN FINAL: Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su aprobación.

COMUNÍQUESE.- Quito, Distrito Metropolitano a 29 de julio del 2019.



Resolución Nro. IESS-CET-2019-0006-R

Econ. Fernando Pauta Suárez, MBA
PRESIDENTE DEL COMITÉ



Dr. Esteban Escorza Jaramillo
MIEMBRO DEL COMITÉ

CERTIFICO.- Que la presente Resolución fue aprobada por el Comité de Ética y Transparencia en sesión de 29 de julio de 2019.



Abg. Jairo Escobar Vásquez
SECRETARIO ABOGADO



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA

INSTITUCIÓN:

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

UNIDAD FUNCIONAL:

Comité de Ética y Transparencia

PROCESO:

Atención de Denuncias



CONTENIDO

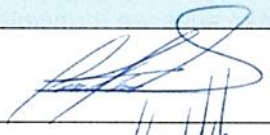
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. MARCO LEGAL	5
5. POLÍTICAS	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
6.1. Atención de Trámites	6
7. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	9
7.1. Atención de Trámites	9
8. INDICADORES DE GESTIÓN	10



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA	Fecha de emisión: 05/07/2019	
		Versión: 01	Pág: 3 de 10

-3-
tres

APROBACIÓN Y VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Ing. David Andrés Flores Cárdenas MSc.	Analista Informático	
Revisado por:	Eco. Fernando Pauta	Presidente del Comité de Ética y Transparencia	
	Dr. Esteban Escorza	Miembro del Comité de Ética y Transparencia	
Aprobado por:	Eco. Fernando Pauta	Presidente del Comité de Ética y Transparencia	
	Dr. Esteban Escorza	Miembro del Comité de Ética y Transparencia	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de modificación
01	Creación del documento	05/07/2019



www.iess.gob.ec

Síguenos en:    



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA	Fecha de emisión: 05/07/2019	
		Versión: 01	Pág: 4 de 10

1. OBJETIVO

Asegurar el ejercicio correcto de las actuaciones de los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a fin de que dichas actuaciones se encuentren enmarcadas en principios de legalidad y valores éticos de integridad, imparcialidad, probidad, transparencia, responsabilidad y de eficiencia, que permitan otorgar un adecuado servicio a los afiliados, jubilados, beneficiarios, asegurados, partícipes y público en general, así como salvaguardar el patrimonio de la Institución y de vigilar la correcta aplicación de las disposiciones del código de ética, mediante la aplicación del procedimiento establecido en el presente manual, con el fin de garantizar el derecho de las personas a dirigir denuncias conforme lo establece la Constitución en el numeral 23, Art. 66.

2. ALCANCE

Este manual es aplicable para el Comité de Ética y Transparencia. Inicia desde la presentación de la denuncia o reclamo del usuario interno o externo, el cual debe ser presentado en ventanillas de Gestión Documental y finaliza con la notificación de la resolución por parte del Comité de Ética y Transparencia en respuesta a la denuncia realizada por el usuario.

3. RESPONSABLES

Dueño de proceso:

- Miembros del Comité

Participantes:

- Miembros del Comité
- Secretario Abogado
- Coordinador
- Asistente Administrativa
- Especialistas
- Auxiliar



-4-
uetro

4. MARCO LEGAL

Normativa	Vigencia desde	Publicación
Constitución de la República del Ecuador.	2008-10-20	Registro Oficial Nro. 449 de 20 de octubre de 2008.
Ley de Seguridad Social.	2001-11-30	Registro Oficial Suplemento Nro. 465 de 30 de noviembre de 2001.
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	2004-05-18	Registro Oficial Suplemento Nro. 337 de 18 de mayo de 2004.
Ley Orgánica de Servicio Público.	2010-10-06	Registro Oficial Suplemento Nro. 294 de 6 de octubre de 2010.

5. POLÍTICAS

- 5.1. Este manual debe ser socializado en Comité de Ética y Transparencia, para una adecuada gestión del proceso.
- 5.2. Todo trámite que ingrese al Comité debe ser registrado en el Sistema del Comité de Ética y Transparencia (SICET), a fin de supervisar y controlar la trazabilidad de los mismos.
- 5.3. La Asistente Administrativa, será la responsable del registro y actualización de los trámites que se gestionan en el mismo.
- 5.4. Todos los Especialistas del Comité de Ética y Transparencia tienen acceso al sistema para revisar los trámites asignados a cada uno y verificar el estado de los mismos.
- 5.5. Los Especialistas y el Secretario Abogado, informarán a la secretaria las fechas de cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento para el registro y actualización del mismo.
- 5.6. El Coordinador(a) deberá dar seguimiento al cumplimiento de las actividades de los Especialistas a través de reportes mensuales y alertará a los mismos sobre el retardo de los trámites asignados a cada uno de ellos e informará al Comité para las acciones pertinentes.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

5.7. Previa la entrega de los expedientes, el Asistente colocará la documentación en carpeta con carátula y foliatura.

5.8. Los documentos de traslado y/o devolución y los requerimientos de información deberán ir con copia al Especialista Asignado.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Atención de Trámites

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA
1	Presentar denuncia.	Usuario presenta denuncia en ventanillas de Gestión Documental del IESS a nivel nacional.	Usuario		Denuncia formal con firma de responsabilidad
2	Procedimiento de recepción y entrega de documentos.	Procedimiento de recepción y entrega de documentos de Gestión Documental.	Gestión Documental	Documentos presentados	
3	¿Es trámite nuevo?	Revisa los trámites para verificar si existe previamente un ingreso o si es respuesta a una solicitud. Si es nuevo sigue a la actividad 4. Si no es nuevo sigue a la actividad 7.	Asistente Administrativa	Documentos de Ingreso	
4	Ingresar la información del trámite en el SICET.	Ingresa la información de identificación del trámite en el SICET.	Asistente Administrativa		
5	Conocer los trámites nuevos ingresados.	Conocen los trámites ingresados para poder priorizarlos si corresponde.	Miembros del Comité		
6	Asignar responsable.	Asigna responsables de acuerdo con la carga laboral de los especialistas y temática del caso. Continúa en la actividad 8.	Asistente Administrativa		
7	Registra número de documento.	Registra número de documento y fecha de ingreso al Comité. Continúa en la actividad 8.	Asistente Administrativa	Documentos de Ingreso	
8	Registrar fecha de entrega a Especialista asignado.	Registra la fecha de entrega al Especialista asignado y entrega la documentación.	Asistente Administrativa		





MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Fecha de emisión: 05/07/2019

Versión: 01

Pág: 7 de 10

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA
9	Receptar y analizar el trámite.	Recepta y analiza el trámite.	Especialista	Trámite asignado	
10	¿Compete al Comité?	Verifica si compete el trámite al Comité. Si no compete va a la actividad 11. Si compete va a la actividad 12.	Especialista		
11	Preparar un borrador para correr traslado y/o devolución.	Prepara un borrador para correr traslado o devolver el trámite.	Especialista		Borrador de documento
12	¿Se necesita información adicional?	Verifica si se necesita información adicional para la resolución del trámite. Si necesita va a la actividad 13. No necesita va a la actividad 16.	Especialista		
13	Preparar un borrador para solicitud de información.	Prepara un borrador para la solicitud de información.	Especialista		Borrador de documento
14	Revisar el borrador.	Revisa el borrador presentado por el Especialista.	Coordinador	Documento borrador	
15	Imprimir y firmar el documento.	Aprueba el documento, lo imprime y lo firma para su despacho. Continúa en la actividad 28.	Coordinador		Documento final
16	Preparar un borrador de informe.	Prepara un informe borrador de respuesta.	Especialista		Documento borrador
17	Revisar el borrador.	Revisa el borrador del informe.	Coordinador		
18	¿Correcto?	Si esta correcto continúa con la actividad 20. Si no está correcto continúa con la actividad 19.	Coordinador		
19	Realizar correcciones.	Realiza las correcciones sugeridas para la presentación de un nuevo borrador. Continúa con la actividad 16.	Especialista		
20	Emitir informe correspondiente con firma.	Emite informe con firma de responsabilidad.	Especialista		Informe final



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
DENUNCIAS EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA**

Fecha de emisión: 05/07/2019

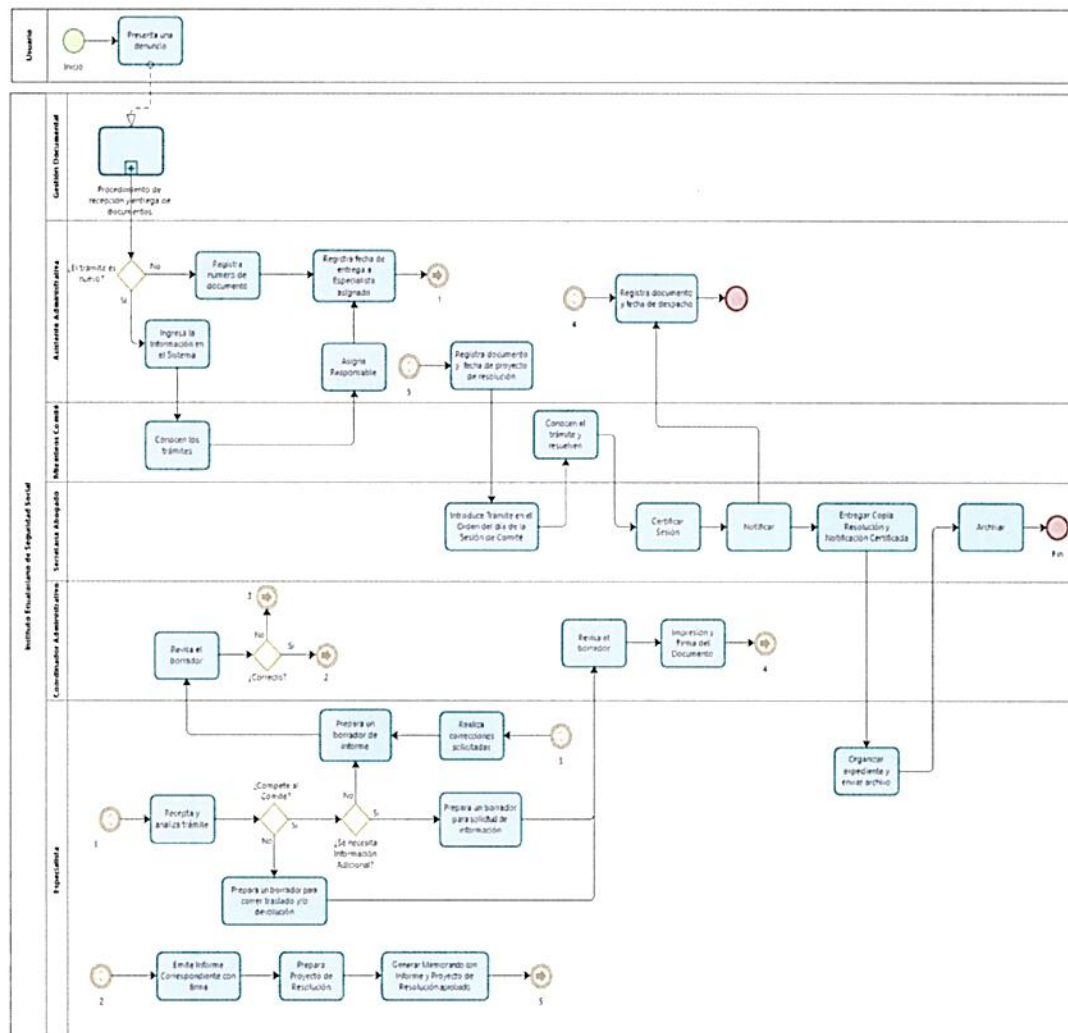
Versión: 01

Pág: 8 de 10

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA
21	Preparar proyecto de resolución.	Prepara un proyecto de resolución para la aprobación en sesión del Comité.	Especialista		Borrador de proyecto de resolución.
22	Generar memorando con informe y proyecto de resolución.	Genera un memorando para la entrega del informe y del proyecto de resolución.	Especialista		Memorando
23	Registrar documento y fecha de proyecto de resolución.	Registra documento y fecha de entrega en el sistema SICET.	Asistente Administrativa		
24	Colocar el trámite en el orden del día de la siguiente sesión del Comité.	Coloca en trámite en el orden del día de la sesión de Comité.	Secretario Abogado		
25	Conocer los trámites y resolver.	Conocen los informes y proyectos de resolución y los aprueban.	Miembros Comité		
26	Certificar sesión.	Certifica la sesión de Comité con las resoluciones tratadas.	Secretario Abogado		
27	Notificar.	Notifica a las partes involucradas en el trámite.	Secretario Abogado		
28	Registrar documento y fecha de despacho.	Registra documento y fecha de despacho.	Asistente Administrativa		
29	Entregar copias de resolución y notificación.	Entrega copias certificadas de la resolución firmada y notificación para la incorporación de los documentos en los expedientes.	Secretario Abogado	Resolución y Notificación	
30	Organizar expediente y enviar para archivo.	Organiza, folea y entrega el expediente al Secretario Abogado para su archivo.	Especialista		Expediente
31	Archivar.	Archiva el expediente.	Secretario Abogado	Expediente foleado y organizado	

7. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

7.1. Atención de Trámites



8. INDICADORES DE GESTIÓN

Patrón del Indicador:	Incremento ☒ Reducción ☐
Nombre:	Número de trámites atendidos.
Descripción:	Mide el número de trámites atendidos por los especialistas.
Unidad de medida:	Número
Fuente:	Sistema del Comité de Ética y Transparencia.
Fórmula de cálculo:	Cuenta número de casos despachados por especialistas.
Frecuencia:	Semanal
Cargo del Responsable de la medición:	Coordinador

Patrón del Indicador:	Incremento ☐ Reducción ☒
Nombre:	Tiempo promedio de atención de trámites.
Descripción:	Mide el número de días que toma dar una respuesta al usuario que realiza una solicitud, desde el día que el usuario ingresa la solicitud hasta que se le da respuesta.
Unidad de medida:	Días
Fuente:	Sistema del Comité de Ética y Transparencia.
Fórmula de cálculo:	Sumatoria de número de días tomados para dar respuesta a solicitudes / Total de solicitudes atendidas.
Frecuencia:	Mensual
Cargo del Responsable de la medición:	Coordinador

