

Resolución Nro. IESS-DG-2022-0008-RA

Quito, D.M., 21 de febrero de 2022

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**ECO. NELSON GUILLERMO GARCÍA TAPIA**

**DIRECTOR GENERAL  
DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**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 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: “*Las instituciones del Estado, sus organismos, sus 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 (...)*”;

**Que**, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: “*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, determina que: “*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 9 del Código Orgánico Administrativo señala que: “*Las administraciones públicas desarrollan sus competencias de forma racional y ordenada, evitan las duplicidades y las omisiones.*”;

**Que**, el artículo 11 del Código Orgánico Administrativo, establece que: “*Las actuaciones administrativas se llevan a cabo sobre la definición de objetivos, ordenación de recursos, determinación de métodos y mecanismos de organización.*”;

**Que**, el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social, establece que la organización y

## Resolución Nro. IESS-DG-2022-0008-RA

Quito, D.M., 21 de febrero de 2022

funcionamiento del IESS, se regirá 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 (...) 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 la expedición de reglamentos y resoluciones que serán de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto.*”;

**Que**, el artículo 30 de la Ley de Seguridad Social, señala 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.*”;

**Que**, el artículo 31 de la Ley de Seguridad Social, determina que 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.*”;

**Que**, el artículo 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que: “*Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.*”;

**Que**, el artículo 1 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, señala que: “*(...) tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.*”;

**Que**, el artículo 4 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, dispone: “*(...) la entidad rectora de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá la competencia para ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control, seguimiento y gestión de las acciones orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos (...)*”;

## Resolución Nro. IESS-DG-2022-0008-RA

Quito, D.M., 21 de febrero de 2022

**Que**, el 06 de mayo de 2017, entró en vigencia la Resolución de Consejo Directivo No. C.D. 535, mediante la cual, se reformó de manera integral el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, el mismo que en su 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”*;

**Que**, el artículo 10, numeral 1.2, literal f), de la Resolución No. C.D. 535, atribuye al Director General del IESS: *“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, literal a) de la Resolución No. C.D. 535, dispone a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano: *“Proponer y diseñar el modelo de servicio institucional para aprobación de las instancias correspondientes; b) Diseñar y levantar la taxonomía de servicios institucionales, que serán implementados en los procesos desconcentrados, y presentarlos para aprobación correspondiente, c) Emitir directrices para la administración del portafolio de servicios institucionales, f) Emitir directrices para el diseño, implementación y evaluación de los sistemas de gestión de servicios en el IESS y difundir institucionalmente las políticas de atención al ciudadano.”*;

**Que**, el artículo 10, numeral 6.2.1, literal b) de la Resolución No. C.D. 535 atribuye a las Coordinaciones Provinciales de Atención al Ciudadano: *“Implementar la taxonomía de servicios institucionales en su jurisdicción a través de los centros de atención universal”*, c) *“Implementar procedimientos, herramientas y estándares de procesos y servicios”*, mientras que el numeral 6.2.1.1, determina como producto de los Centros de Atención Universal: *“1. Servicios institucionales entregados al afiliado, beneficiario, empleador, pensionistas y ciudadano en general de acuerdo a la taxonomía de servicios emitida por la autoridad competente.”*;

**Que**, el artículo 11, numeral 2 de la Resolución No. C.D. 535 otorga atribuciones generales a todas las Coordinaciones Provinciales/ Unidades Provinciales, siendo una de estas: *“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 (...)”*; y,

**Que**, con memorando No. IESS-PG-2021-1634-M de 23 de diciembre de 2021, el Procurador General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a la época, informa a esta Dirección General, que se considera jurídicamente procedente la aprobación y suscripción de la presente Resolución Administrativa, por no contravenir normativa legal y reglamentaria alguna.

## Resolución Nro. IESS-DG-2022-0008-RA

Quito, D.M., 21 de febrero de 2022

**Que**, en conformidad con la Resolución de la Superintendencia de Bancos No. SB-INJ-2021-1800 de 06 de octubre de 2021, en sesión extraordinaria por videoconferencia de 11 de octubre de 2021, el Consejo Directivo resolvió designar al economista Nelson Guillermo García Tapia, como Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, quien ejercerá sus funciones a partir del 12 de octubre de 2021, según Acta de Posesión No. C.D. 107; y,

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 la Metodología de Documentación y Mejora de Servicios, versión 1.1, con código DNSAC-MDS-001, la misma que se anexa y forma parte integral de la presente resolución.

### DISPOSICIÓN GENERAL

**PRIMERA.-** Cualquier ajuste o actualización de los anexos que conforman la Metodología de Documentación y Mejora de Servicios, se realizará mediante informe técnico motivado por parte de la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, el mismo que se pondrá a conocimiento del Director General para su respectiva aprobación; posterior a ello, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, debe socializar a las unidades pertinentes para su aplicación.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Se dispone a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, realizar en el término de quince (15) días, la socialización de la Metodología de Documentación y Mejora de Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social versión 1.1, con código DNSAC-MDS-001.

**SEGUNDA.-** En el término de treinta (30) días contados a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución administrativa, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, deberá realizar la implementación, coordinación y seguimiento de la Metodología de Documentación y Mejora de Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social versión 1.1, con código DNSAC-MDS-001.

**TERCERA.-** Encárguese a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Dirección del Sistema de Pensiones, Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, Dirección Nacional de Fondos

**Resolución Nro. IESS-DG-2022-0008-RA**

**Quito, D.M., 21 de febrero de 2022**

de Terceros y Seguro de Desempleo, Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, Dirección Nacional de Planificación, Dirección del Seguro Social Campesino y la Subdirección Nacional de Gestión Documental, la aplicación de la Metodología de Documentación y Mejora de Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, versión 1.1, con código DNSAC-MDS-001.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**ÚNICA.-** Deróguese la Resolución Administrativa No. IESS-DG-AL-2020-031-RFDQ de 16 de marzo de 2020; así como toda disposición de igual o menor jerarquía emanada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se contraponga a la Metodología de Documentación y Mejora de Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, versión 1.1, con código DNSAC-MDS-001.

**DISPOSICIONES FINALES**

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

**SEGUNDA.-** Encárguese a la Subdirección Nacional de Gestión Documental, la difusión a nivel nacional de la Metodología de Documentación y Mejora de Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, versión 1.1, con código DNSAC-MDS-001.

**TERCERA.-** 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 a los dieciséis días del mes de febrero de 2022.

***Documento firmado electrónicamente***

Econ. Nelson Guillermo García Tapia

**DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Referencias:

- IESS-DNSAC-2022-0210-M

Anexos:

- iess-pg-2021-1634-m\_pronunciamento\_metodología\_de\_servicios0526580001644011803.pdf

- 6.\_iess-dnsac-2021-2476-m-.pdf

- iess-dnsac-2022-0210-m\_(2).pdf

-

\_rev\_dnpr\_03022022feb22-signed-signed-signed-signed0629267001644011804-signed0565028001645491669.pdf

**Resolución Nro. IESS-DG-2022-0008-RA**

**Quito, D.M., 21 de febrero de 2022**

kc/sa