

**Resolución Nro. IESS-DG-2023-0032-R**

**Quito, D.M., 02 de agosto de 2023**

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**DIRECCIÓN GENERAL**

**LIC. DIEGO SALGADO RIBADENEIRA  
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**CONSIDERA:**

**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 instituye 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 233 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: “Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos”;

**Que**, el artículo 367 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: “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 370 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: “El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados”;

**Que**, el artículo 6 del Código Orgánico Administrativo, establece que el principio de jerarquía en los organismos que conforman el estado: “(...) se estructuran y organizan de manera escalonada. Los órganos superiores dirigen y controlan la labor de sus subordinados y resuelven los conflictos entre los

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0032-R

Quito, D.M., 02 de agosto de 2023

mismos”;

**Que**, el artículo 9 de la norma ibídem señala: “*Las administraciones públicas desarrollan sus competencias de forma racional y ordenada, evitan las duplicidades y las omisiones*”;

**Que**, el artículo 1 de la Ley de Seguridad Social, establece: “**PRINCIPIOS RECTORES.-** *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 artículo 2 de la Ley de Seguridad Social, determina: “**SUJETOS DE PROTECCION.-** *Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella (...)*”;

**Que**, el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social, establece que: la organización y 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, dispone: “**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 nacional, directamente o por delegación al Director Provincial competente*”;

**Que**, el artículo 31 de la Ley de Seguridad Social, estipula: “*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, estipula: “**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 35 de la Ley de Seguridad Social, determina que: “(...) **ORGANO DE ADMINISTRACION PROVINCIAL:** *La Dirección Provincial tendrá por misión principal la aplicación de las estrategias de aseguramiento obligatorio, la recaudación oportuna de las aportaciones de los empleadores y asegurados, la calificación del derecho a prestaciones de los afiliados comprendidos en la circunscripción geográfica de su competencia. Será el órgano responsable del manejo de las cuentas patronales e individuales de los asegurados del ejercicio de la jurisdicción coactiva, y de la consolidación de la información presupuestaria y contable de todas las dependencias administrativas subordinadas a su autoridad*”;

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

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0032-R

Quito, D.M., 02 de agosto de 2023

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 C.D. No. 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 5.5, literal b) de la Resolución C.D. No. 535, atribuye a la Dirección Nacional de Procesos: *“Diseñar, implementar y evaluar el sistema de gestión por procesos en el IESS”*;

**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, siendo estas las siguientes: *“(...) 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, siendo estas las siguientes: *“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 C.D. No. 535, dispone que: *“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**, de conformidad con el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, entre las atribuciones y responsabilidades de la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura se encuentran: *“a) Emitir lineamientos y aprobar los programas, estrategias, acciones e instrumentos técnicos que permitan la ampliación de afiliación y cobertura;”*; mientras que la Subdirección Nacional de Control Técnico, de acuerdo a sus atribuciones debe: *“a) Coordinar los procesos de fiscalización de afiliación que permita detectar la evasión, efusión (sub-declaración) de aportes, retenciones de aportes no depositados y demás problemas resultantes de la afiliación (...)*”;

**Que**, el artículo 140, título IX, capítulo I de la Resolución C.D. No. 625 establece: *“De la Reclamación.- El interesado debe presentar su reclamación sobre aspectos relacionados con la evasión o subdeclaración de aportes en las Direcciones Provinciales del IESS de la jurisdicción correspondiente a nivel nacional (...)*”;

**Que**, dentro de la Metodología de Gestión de Procesos, expedida mediante Resolución Administrativa IESS-DG-EC-2020-004-RFDQ, de fecha 24 de mayo de 2020, consta en el numeral 5.3, socialización e implementación de procesos, que: *“Esta fase es de responsabilidad exclusiva de la unidad dueña del proceso, donde realiza la socialización e implementación del proceso mejorado de acuerdo a una estrategia definida(...)*”, además indica que en la socialización e implementación, el responsable del

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0032-R

Quito, D.M., 02 de agosto de 2023

proceso o subproceso puede contar con la asesoría técnica de la Dirección Nacional de Procesos, en caso de que lo requiera;

**Que**, mediante sumilla inserta al memorando No. IESS-DNPR-2021-0689-M, de fecha 30 de diciembre de 2021, se autorizó la priorización de procesos para el año 2022, aprobando el informe técnico priorización de procesos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2022;

**Que**, a través de memorando No. IESS-DNAC-2023-1070-M de fecha 11 de julio de 2023, la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura solicitó a la Dirección General del IESS la aprobación de los Manuales de Reclamación de la Afiliación e Inspección del Estado de la Afiliación;

**Que**, con memorando Nro. IESS-PG-2023-1187-M de 26 de julio de 2023, el Procurador General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se pronunció en los siguientes términos: “(...) *una vez que han sido revisados los Manuales de “Inspección del Estado de la Afiliación, versión 1.5, código GA-P05” y “Reclamación de la Afiliación, versión 1.1, código GA-P06” y los proyectos de resolución, se ha verificado que se encuentra conforme a la normativa legal vigente, por ello, es criterio de esta unidad asesora, recomendar que los presentes Manuales sean aprobados por su autoridad (...)*”

**Que**, mediante memorando Nro. IESS-PCD-2022-0270-ME de 15 de agosto de 2022, el Prosecretario del Consejo Directivo de la fecha, de conformidad con la facultad contemplada en el literal h) numeral 2.4 artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, notificó a las dependencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la decisión del Consejo Directivo adoptada en sesión ordinaria de 15 de agosto de 2022, en la cual se dispuso designar y posesionar al licenciado Diego Salgado Ribadeneira como Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, quien ejercerá dichas funciones a partir del 16 de agosto de 2022; y,

**Que**, mediante acción de personal Nro. SDNGTH-2022-1923-NJS de 16 de agosto de 2022, se designa al licenciado Diego Salgado Ribadeneira como Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, de conformidad con lo establecido en los artículos 30, 32 de la Ley de Seguridad Social; y, literal f, del numeral 1.2, del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS; y demás ordenamiento jurídico invocado:

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.-** Aprobar y expedir el Manual del Proceso “*Reclamación de la Afiliación*”, versión 1.1, código GA-P06, el mismo que se anexa y forma parte de la presente resolución.

### DISPOSICIÓN GENERAL

**ÚNICA.-** Las Coordinaciones / Unidades Provinciales Administrativa Financieras – Gestión Documental verificarán que en los reclamos presentados, se adjunte de forma obligatoria el Formulario de Reclamos No. GA-P06-F01, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de cartera del IESS.

## Resolución Nro. IESS-DG-2023-0032-R

Quito, D.M., 02 de agosto de 2023

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** En el plazo de tres (3) meses contados desde la suscripción de la presente Resolución Administrativa, la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura en conjunto con la Dirección Nacional de Procesos, actualizará el manual del proceso de administración de novedades y seguimiento.

**SEGUNDA.-** Se dispone a la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura realizar la socialización del manual de proceso de Reclamación de la Afiliación en el término de 30 días contados a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución administrativa.

**TERCERA.-** Se dispone a la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura realizar la implementación del manual de proceso de Reclamación de la Afiliación en el término de 30 días contados a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución administrativa.

### DISPOSICIONES DEROGATORIAS

**PRIMERA.-** Deróguese la Resolución Administrativa No. IESS-DG-DR-2019-014-RFDQ, de fecha 09 de abril de 2019.

**SEGUNDA.-** 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, una vez que haya culminado el tiempo definido para la implementación del proceso; sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**SEGUNDA.-** Encárguese a la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, en coordinación con la Subdirección Nacional de Gestión Documental la difusión del Manual de Proceso y la presente Resolución Administrativa a Nivel Nacional.

**TERCERA.-** Se dispone a las Direcciones Provinciales a través de las Coordinaciones o Unidades Provinciales de Afiliación y Control Técnico el cumplimiento del proceso de “Reclamación de la Afiliación” y utilización de los formatos, dentro de su jurisdicción.

**CUARTA.-** 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.

**Resolución Nro. IESS-DG-2023-0032-R**

**Quito, D.M., 02 de agosto de 2023**

***Documento firmado electrónicamente***

Lcdo. Diego Salgado Ribadeneira  
**DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Referencias:

- IESS-PG-2023-1187-M

Anexos:

- manual\_del\_proceso\_reclamación\_de\_la\_afiliación.pdf  
- formatos\_y\_anexos\_reclamación.rar

Copia:

Señorita Magíster  
Alexandra Paulina Obando Armijos  
**Asesor Dirección General**

Señor Magíster  
Edison Ivan Salgado Lomas  
**Procurador General**

Señor Ingeniero  
César Giovanni Maldonado Fabara  
**Subdirector Nacional de Gestión Documental**

Señor Magíster  
Marcelo Michael Mendoza Molina  
**Abogado**

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

mm/ao