



## DIRECCIÓN GENERAL

### RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°. IESS-DG-2018-0019-RFDQ

**ABG. CARLOS ALBERTO VALLEJO BURNEO  
DIRECTOR GENERAL  
DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**Que,** en 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 les sean atribuidas en la 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,** en el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad y jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”;*

**Que,** en el artículo 370 de la Constitución de la República del Ecuador, establece 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,** de conformidad con la Ley de Seguridad Social, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 465 de 30 de noviembre del 2001, que en su artículo 16 dispone: *“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, presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional. El IESS no podrá ejercer otras atribuciones ni desempeñar otras actividades que las consignadas en la Constitución Política de la República y en esta ley.”;*

**Que,** en el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social, indica que: *“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 del buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General.”;*

*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 expedición de reglamentos y resoluciones que serán de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto.”;*

**Que,** el artículo 30 de la norma citada dispone: *“REPRESENTACION LEGAL.- El Director General ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial, y la titularidad para el ejercicio de la jurisdicción coactiva del IESS, (...)”;*



**Que**, en el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, expedido por el Consejo Directivo mediante Resolución No. C.D. 535 de 8 de septiembre de 2016 dispone: "*Art. 10 Estructura Descriptiva.*

#### *1.2 DIRECCIÓN GENERAL.*

*MISIÓN: Dirigir, 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.*

*RESPONSABLE: Director (a) General*

#### *ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:*

*(...) d) Organizar y conducir los proyectos que coadyuven al desarrollo institucional; y, designar las dependencias y/o responsables que administrarán y supervisarán su ejecución;*

*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; (...)*

#### *5.5 GESTIÓN NACIONAL DE PROCESOS*

##### *DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS*

*RESPONSABLE: Director (a) Nacional de Procesos.*

#### *ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:*

*a) Proponer políticas, lineamientos, estrategias para la gestión de procesos.*

#### *PRODUCTOS Y SERVICIOS:*

*2. Metodología, herramientas y guía de aplicación de procesos y mejora continua.";*

**Que**, de acuerdo a las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos indica: "*400 ACTIVIDADES DE CONTROL: La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.*";

**Que**, las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos señala: "*410 TECNOLOGIA DE LA INFORMACION 410-01 Organización informática Las entidades y organismos del sector público deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional.*";

**Que**, conforme a las atribuciones estatutarias de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información, el objetivo general del **Manual de Procesos de Gestión de Incidentes Tecnológicos**, es: Definir las directrices para analizar, priorizar, escalar y resolver los



incidentes (Interrupción o reducción de la calidad del servicio no planificada) que degraden los servicios tecnológicos de la Institución en el menor tiempo posible; y,

**Que,** mediante Acción de Personal Nro. SDNGTH-2018-3308A de 14 de marzo de 2018, que rige a partir del 13 del mismo mes y año, se designó al Abogado Carlos Alberto Vallejo Burneo como Director General del IESS.

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, y de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley de Seguridad Social, y demás ordenamiento jurídico invocado:

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.-** Expedir y aprobar el "Manual de Procesos de Gestión de Incidentes Tecnológicos", que se anexa y forman parte de este instrumento.

**ARTÍCULO 2.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**ARTÍCULO 3.-** Encárguese a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información conjuntamente con la Dirección Nacional de Procesos del IESS, la difusión, capacitación, ejecución y correcta aplicación de la presente resolución.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-**

**ÚNICA.-** Deróguese todo instrumento de igual o menor jerarquía que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.-** Distrito Metropolitano de Quito a los 23 días del mes de julio de 2018.



Abg. Carlos Alberto Vallejo Burneo  
**DIRECTOR GENERAL**

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**