



DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°. IESS-DG-2018-0021-RFDQ

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

- 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 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,** 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,** 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,** el artículo 22 letra b) de la Ley Orgánica de Servicio Público dispone que son deberes de los servidores públicos entre otros: *“(…) b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades; (…) f) 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 16 de la Ley de Seguridad Social 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,** 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 del mismo cuerpo normativo señala que: *“El Director General ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial, (...) en todo el territorio nacional; directamente (...);”*

Que, el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, expedido por el Consejo Directivo mediante Resolución No. C.D. 535 el 8 de septiembre del 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 : 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, mediante Acta Final de Aprobación No. DNSAC-DNSAC-GSAC-GSAC-P02 de 29 de junio de 2018, el Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la Directora Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano aprobaron el Manual de Procesos Para Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones; y,

Que, mediante Acción de Personal No. SDNGTH-2018-3308A de 14 de marzo de 2018 que rige a partir del 13 del mismo mes y año, se designó al Ab. Abogado Carlos Alberto Vallejo Burneo, 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 del Proceso para Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”, que se anexa y forma parte de la presente resolución.

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 Servicios de Atención al Ciudadano, 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, 09 días del mes de agosto de 2018.

Abg. Carlos Alberto Vallejo Burneo
DIRECTOR GENERAL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL *el/*