



Portafolio de Servicios Institucionales **2023**





Índice

La importancia de la seguridad social	1
Misión, Visión y ¿Quiénes somos?	2
Valores institucionales	3
Objetivos estratégicos	4
Nuestros usuarios	5
Unidades responsables de los servicios	6
Centros de Atención Universal (CAU)	10
Servicios institucionales	11
Modalidades de atención	17
Contáctanos	18

LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL



El IESS informa de manera clara y precisa sobre las prestaciones que ofrece a la ciudadanía:

Fomenta en los afiliados el ahorro a través de su aporte a la seguridad social para invertir en su futuro.

Protege a las personas afiliadas con el seguro general obligatorio, afiliación voluntaria y Seguro Social Campesino, de acuerdo con las características de la actividad realizada, en casos de:

- 1 Enfermedad
- 2 Maternidad
- 3 Riesgos del Trabajo
- 4 Vejez
- 5 Muerte
- 6 Invalidez que incluye discapacidad
- 7 Cesantía
- 8 Seguro de desempleo

Misión

¿Cuál es nuestra razón de ser?

El **IESS** se reconoce como una institución pública con autonomía administrativa y financiera que, en cumplimiento a la ley y a su misión fundamental establecida en el Art. 17 de la ley de Seguridad Social señala:

“El IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra esta Ley”.

Visión

¿Hacia dónde vamos?

“En **2028** seremos una institución innovadora y eficiente reconocida nacional e internacionalmente como un referente en la prestación de servicios que garantiza, con sostenibilidad, el cumplimiento de los derechos y la satisfacción de nuestros asegurados”.

¿Quiénes somos?

“Somos una institución pública autónoma de seguros que brinda servicios y prestaciones de seguridad social garantizando la protección a nuestros asegurados con un enfoque de eficiencia, transparencia, responsabilidad y calidad”.



Transparencia

- En nuestras acciones, en la información que entregamos y en la gestión de los recursos de la institución para garantizar su permanencia en el futuro.
- Gestión basada en riesgos para la sostenibilidad.

1

2

Responsabilidad

- En la ejecución de los procesos internos y tareas del día a día, con el objetivo de consolidar el trabajo institucional. En este valor están implícitos la honestidad, ética, el compromiso con el IESS y el trabajo en equipo.

Calidad

- Estamos comprometidos en entregar servicios de calidad y enfocamos nuestro esfuerzo en asegurar la oportunidad, accesibilidad y efectividad en la atención a nuestros afiliados.
- Eficiencia en los procesos y mejora continua.

3

Objetivos

Estratégicos

1

Incrementar la sostenibilidad de los fondos de los seguros especializados.

2

Incrementar la eficiencia en el uso de recursos financieros.

3

Incrementar la efectividad de la afiliación a la seguridad social.

4

Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios.

5

Incrementar la eficiencia operacional de la gestión de los procesos.

6

Incrementar el desarrollo profesional de los servidores de la institución.

NUESTROS USUARIOS



AFILIADOS

Es toda persona que registre aportes y sean administrados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



EMPLEADORES

Toda persona que ha cumplido los requisitos de tiempo de imposiciones y edad de retiro o padece una lesión permanente, física o mental total o parcial y percibe una pensión regular del Estado o del seguro social, o una renta vitalicia de una compañía aseguradora, por condición de vejez o invalidez.



JUBILADOS

Toda persona que ha cumplido los requisitos de tiempo de imposiciones y edad de retiro, o padece una lesión permanente, física, o mental, total o parcial, y percibe una pensión regular del Estado o del Seguro Social, o una renta vitalicia de una compañía aseguradora, por condición de vejez o invalidez.



BENEFICIARIOS

El familiar del afiliado o jubilado fallecido que reúne los requisitos de ley para recibir los beneficios de montepío, en pensiones de viudez u orfandad, y cualquier otro que, a falta de los anteriores, puede reclamar dichos beneficios según las normas del derecho sucesorio.



CIUDADANÍA EN GENERAL

UNIDADES RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS



Para cumplir con la **misión institucional**; dentro de la estructura del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se han definido los procesos gobernantes, sustantivos, adjetivos de asesoría y de apoyo.

Los procesos gobernantes son aquellos que determinan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución con el objetivo de entregar un servicio-prestación eficiente a los ciudadanos.

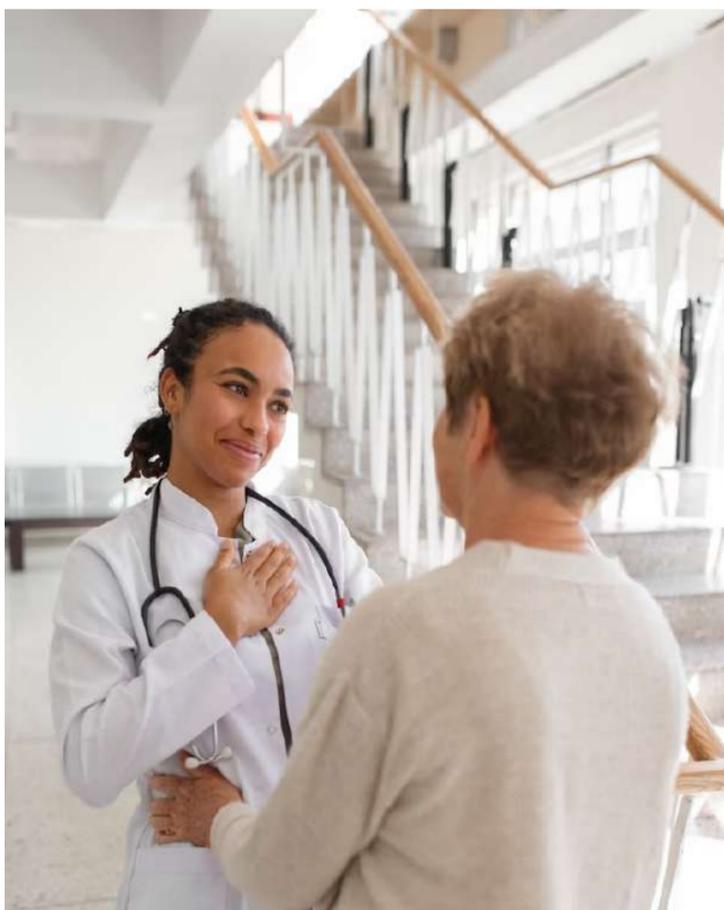
Los procesos sustantivos son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y productos que ofrece a sus usuarios; y que se enfocan en gestionar las acciones de mejora permanentes para la satisfacción de los ciudadanos.

Los procesos adjetivos proporcionan una visión y herramientas técnicas - dinámicas necesarias a los servicios sustantivos lo que aporta al éxito en la entrega de servicios.

Los procesos desconcentrados son aquellos que se gestionan a escala territorial y entregan el servicio-prestación al usuario, aplicando las mejores prácticas de servicio y calidad en la gestión.

UNIDADES RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS

1



DIRECCIÓN DEL SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR

Administra el Seguro General de Salud Individual y Familiar para garantizar el otorgamiento de las prestaciones de salud y económicas a los afiliados y beneficiarios del IESS.

2



DIRECCIÓN DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO

Brinda protección oportuna a los asegurados y empleadores en las contingencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

3



DIRECCIÓN DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO

Administra y dirige el aseguramiento, entrega de pensiones y prestaciones de salud, para robustecer el desarrollo comunitario de la población rural y personas dedicadas a la pesca artesanal.

UNIDADES RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS

4



DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE PENSIONES

Administra los procesos del Seguro General de Pensiones a través de la aplicación de políticas, estrategias y programas para proporcionar las contingencias de invalidez, vejez y muerte.

5

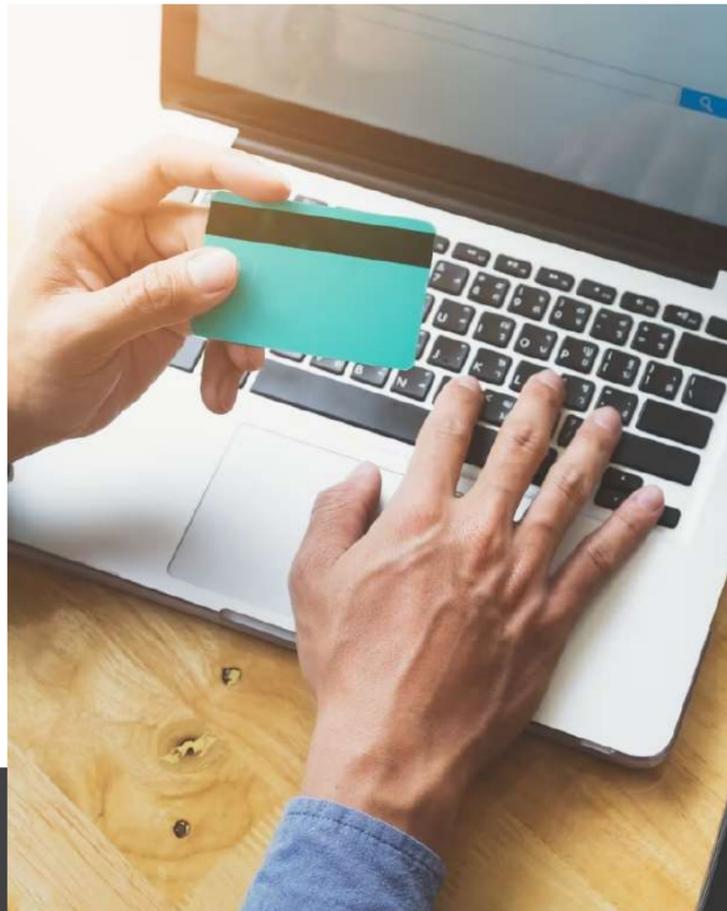


DIRECCIÓN NACIONAL DE AFILIACIÓN Y COBERTURA

Administra, dirige y gestiona los procesos de afiliación y cobertura, así como la inspección y fiscalización derivadas de las mismas para brindar seguridad social a los afiliados, empleadores y potenciales beneficiarios.

UNIDADES RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS

6



DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA

Administra los procesos de recaudación y recuperación de las obligaciones de empleadores y sujetos de protección, a través de mecanismos establecidos en la normativa vigente.

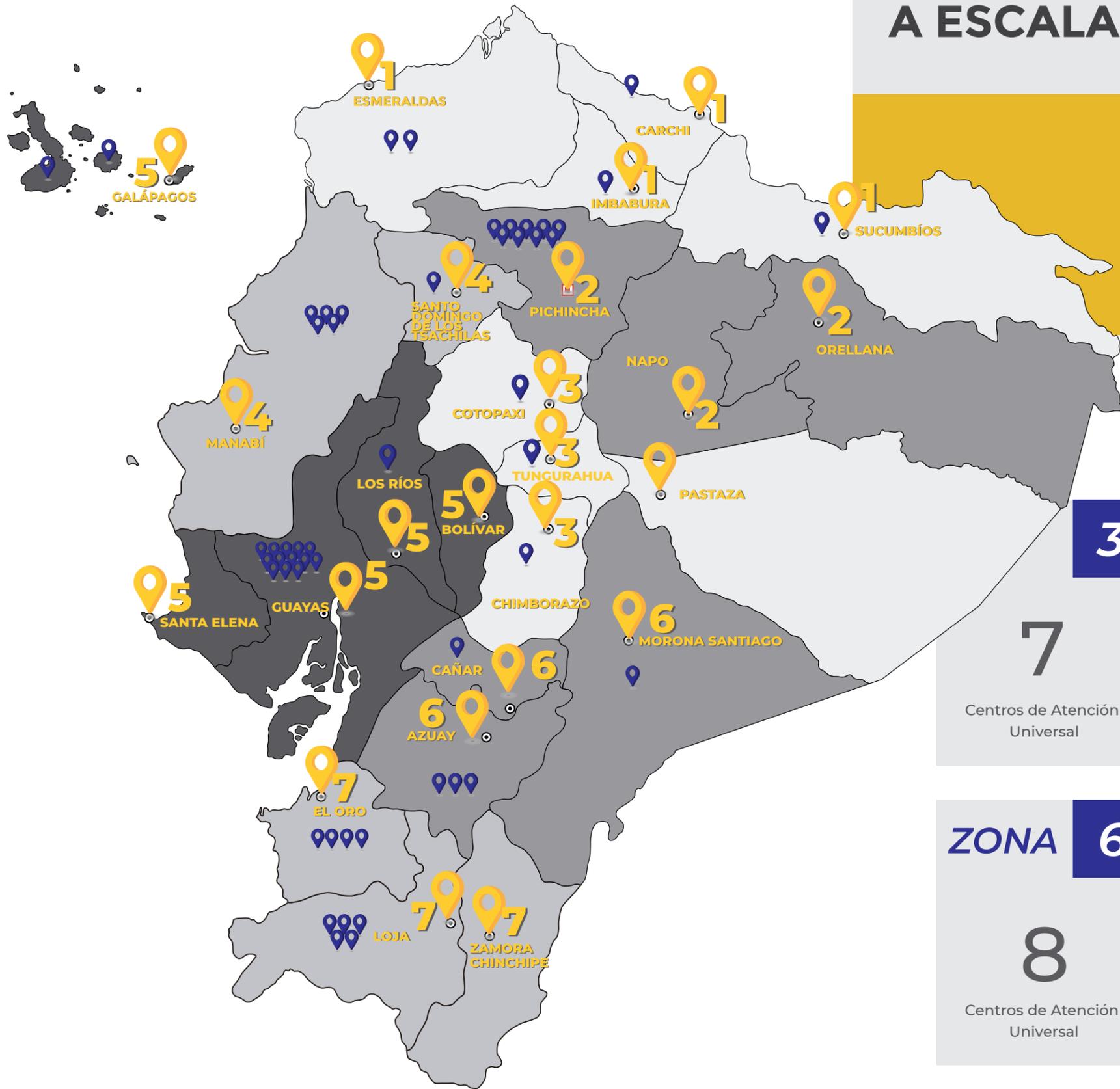
7



DIRECCIÓN NACIONAL DE FONDOS DE TERCEROS Y SEGURO DE DESEMPLEO

Dirige y administra los procesos que permiten garantizar el manejo eficiente de los fondos de terceros, de los afiliados y beneficiarios del Instituto, mediante la aplicación de la normativa legal vigente

CENTROS DE ATENCIÓN UNIVERSAL A ESCALA NACIONAL



Son el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan una prestación a un segmento de usuarios, **garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de las obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.**



Acceso a la información pública

Servicio orientado a gestionar la entrega de información de carácter público, de acuerdo con lo que establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de Información Pública.



Actualización de Información

Servicio mediante el cual afiliados y empleadores pueden realizar la actualización de información en el sistema de historia laboral.



Emisión de certificados

Servicio orientado a la entrega de información y documentación certificada que permita identificar el estado de los solicitantes, sean afiliados, pensionistas y ciudadanía en general dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



Pensión por Montepío

Servicio orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a los beneficiarios de los afiliados o jubilados fallecidos del Seguro General del IESS, que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente.



Aseguramiento a afiliados

Servicio orientado a registrar a afiliados, a dependientes y novedades para el acceso oportuno y efectivo al aseguramiento al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



Pensión por jubilación

Servicio orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.



Atención de salud Seguro General de Salud

Servicio orientado a la prestación de atención médica a afiliados, pensionistas y beneficiarios del Seguro General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



Pago de fondos y seguro de desempleo

Servicio orientado a la solicitud, consulta y/o cruce de fondos de desempleo, reserva y cesantía para los afiliados, jubilados, beneficiarios y empleadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



Actualización de Información de pensionistas

Servicio orientado a registrar y actualizar la información de los pensionistas del Seguro General.



Gestión de Cobranza

Servicio mediante el cual empleadores y sujetos de protección pueden cancelar, anular, abonar y/o consultar el estado de obligaciones de títulos de crédito y/o comprobantes de pago.



Auxilio funeral

Servicio orientado a la cobertura de gastos funerales por el fallecimiento de afiliados o pensionistas del Seguro General o de los integrantes del grupo familiar afiliados al Seguro Social Campesino.



Prestación médica y económica por riesgos del trabajo

Servicio orientado a la concesión médica y económica a afiliados en relación de dependencia, en caso de accidentes de trabajo o enfermedad profesional.

SERVICIOS INSTITUCIONALES



Aseguramiento al Seguro Social Campesino

Servicio orientado al aseguramiento de organizaciones campesinas o de pescadores artesanales, así como de sus integrantes, al Seguro Social Campesino.



Pensión por jubilación del Seguro Social Campesino

Servicio orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a los afiliados cesantes que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente del Seguro Social Campesino.



Atención en salud - Seguro Social Campesino

Orientado a la prestación de atención médica y odontológica al jefe asegurado o jubilado, su cónyuge o conviviente con derecho, sus hijos y familiares que vivan bajo su dependencia, pertenecientes al Seguro Social Campesino.



Actualización de información del Seguro Social Campesino

Servicio orientado a facilitar la actualización o cambio de cuenta bancaria para el cobro de la pensión del Seguro Social Campesino.



Impugnación de obligaciones

Servicio habilitado para empleadores y sujetos de protección que les permita solicitar por escrito el desacuerdo, sobre obligaciones generadas.



Pago de herencias

Servicio orientado a otorgar el pago de pensiones pendientes de pago a los beneficiarios por el fallecimiento de jubilados del Seguro General y del Seguro Social Campesino.



Medición de las condiciones ambientales de trabajo

Servicio orientado a la elaboración de un informe de situación, una vez realizadas las mediciones ambientales, toxicológicas, clínicas y exámenes radiológicos a las empresas, con el fin de desarrollar el Plan de Prevención de los empleadores.



Capacitación en prevención de riesgos laborales

Servicio orientado a brindar capacitaciones sobre temas de asistencia técnica a trabajadores y empleadores. La capacitación está relacionada a condiciones de trabajo, ambientales y factores de riesgo, investigación de accidentes laborales, enfermedades ocupacionales y vigilancia en la salud.

SERVICIOS INSTITUCIONALES



Acceso a la información de historia laboral

Servicio orientado a brindar información de historia laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a afiliados y empleadores.



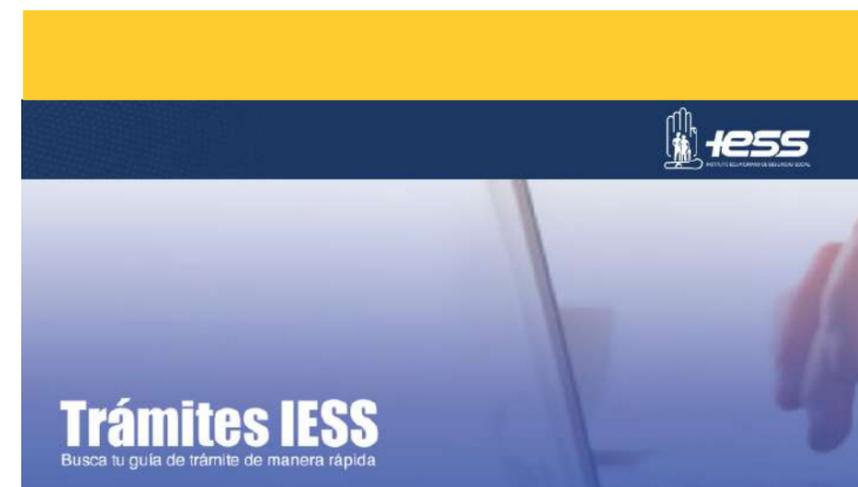
Aseguramiento a empleadores

Servicio orientado a registrar a empleadores y para que puedan realizar en el sistema novedades y actualizaciones de información de la empresa.



Certificaciones

Servicio orientado a certificar documentación oficial o entregar copias certificadas de la información del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la misma que se encuentra a buen recaudo en los archivos institucionales.



Para consultar información de los trámites de los servicios institucionales, ingrese a este link:

<https://www.iess.gob.ec/aplicaciones/buscador/>

MODALIDADES DE ATENCIÓN

VIRTUAL

Trámite que se realiza totalmente **en el portal web del IESS.**



PRESENCIAL

- Trámite de resolución **inmediata en ventanilla.**
- Trámite ingresado por ventanilla y **resuelto mediante procesos en áreas diferentes.**
- Trámite ingresado por **ventanilla de Gestión Documental.**

SEMIPRESENCIAL

Trámite que inicia en el portal web y termina en forma presencial en las ventanillas de los **Centros de Atención o Coordinaciones Provinciales a escala nacional; y Direcciones Nacionales.**



CONTÁCTANOS

1

PRESENCIAL

Centros de Atención Universal (CAU)

2

CANAL TELEFÓNICO

(02) 3945 666

3

CORREO ELECTRÓNICO

atencionalusuario@iess.gob.ec

4

REDES SOCIALES

- Facebook: @IESSecu
- Twitter: @IESSec
- Instagram: @iessecu
- Skype: iessasesoria



PORTAL WEB INSTITUCIONAL: www.iess.gob.ec