

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0005-R

Quito, D.M., 20 de febrero de 2025

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Mgs. Erika Milena Charfuelán Burbano
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, (S)

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”*;

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: *“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: *“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, prevé: *“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 3 del Código Orgánico Administrativo, dispone: *“Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias”*;

Que, el artículo 5 del Código Orgánico Administrativo, señala: *“Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos”*;

Que, el artículo 16 de la Ley de Seguridad Social, establece: *“(…) El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, de carácter autónomo, creada por la Constitución de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro Universal Obligatorio de sus Afiliados en todo el territorio nacional (…)”*;

Que, el artículo 17 de la Ley de Seguridad Social, determina: *“El IESS tiene la misión de proteger a la*

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0005-R

Quito, D.M., 20 de febrero de 2025

población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, Seguro de Desempleo, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra esta Ley”;

Que, el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social, establece: *“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 (...)”;*

Que, el artículo 20 de la Ley de Seguridad Social, señala: *“Son órganos de gobierno y dirección superior del IESS, responsables de la aplicación del Seguro Universal Obligatorio de sus Afiliados en el territorio nacional: a. El Consejo Directivo; b. La Dirección General; y, c. La Dirección Provincial.”;*

Que, el artículo 25 de la Ley de Seguridad Social, dispone: *“El Reglamento Orgánico Funcional del IESS, que expedirá el Consejo Directivo, determinará las atribuciones, deberes y responsabilidades de las dependencias del Instituto encargadas de los procesos operativos y de apoyo administrativo para la aplicación del Seguro Universal Obligatorio de sus Afiliados (...)”;*

Que, el artículo 30 de la Ley de Seguridad Social, establece: *“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 32 de la Ley de Seguridad Social, señala: *“El Director General es funcionario de libre nombramiento, designado por el Consejo Directivo para un periodo de cuatro (4) años, y podrá ser reelegido por una sola vez, con los siguientes deberes y atribuciones (...)”;*

Que, el inciso segundo del artículo 33 de la Ley de Seguridad Social, determina: *“En caso de falta o ausencia temporal, impedimento o renuncia, el Director General será subrogado por el Subdirector General, quien será su colaborador inmediato en el cumplimiento de las funciones que señalará el Reglamento General de esta Ley”;*

Que, el artículo 10, numeral 1.2, literal f, de la Resolución C. D. No. 535, atribuye al Director General del IESS, entre otras, la facultad de: *“(...)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”;*

Que, el artículo 10, numeral 5.2 de la Resolución C. D. No. 535, establece entre las atribuciones y responsabilidades de la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano se encuentran: *“(...) a) Proponer y diseñar el modelo de servicio institucional para aprobación de las instancias correspondientes; (...) d) Asesorar a la institución en el diseño y desarrollo 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; g) Emitir directrices para la administración y supervisión del manejo estandarizado de manuales y documentación relacionada a la gestión de servicios de la Institución; (...) j) Velar por el cumplimiento de la normativa y estándares de calidad concernientes a la atención al ciudadano; (...) o) Proponer lineamientos, directrices y procedimientos para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos por parte de los ciudadanos a nivel nacional (...)”;*

Que, el artículo 10, numeral 6.1 de la Resolución C.D. No. 535, atribuye como responsabilidad del Director Provincial: *“(c) (...) Dirigir la implementación de normas, procedimientos e instrumentos técnicos de carácter secundario dentro de su jurisdicción”;*, al igual que *“(d) Dirigir, gestionar y controlar el cumplimiento de los procesos sustantivos y adjetivos desconcentrados de acuerdo a su jurisdicción (...)”;*

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, entre otras: *“(...) g) Brindar*

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0005-R

Quito, D.M., 20 de febrero de 2025

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, entre otras: “*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 Sexta de la Resolución No. C.D. 535, dispone: “*Encárguese a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano la implementación, supervisión y control de los Centros de Atención Universal, Agencias y áreas de atención al ciudadano de los establecimientos de salud del IESS, de conformidad con el nuevo modelo de servicio institucional, en coordinación con las unidades correspondientes (...)*”;

Que, con acción de personal Nro. SDNGTH-2024-3444-NJS de 20 de diciembre de 2024, el Director Nacional de Servicios Corporativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social registra en nómina la Subrogación de la Magíster Erika Milena Charfuelán Burbano como Directora General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a partir del 28 de diciembre de 2024;

Que, mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2025-0002-M de 06 de enero de 2025, la Directora Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, solicitó a la Directora General Subrogante la aprobación del “*Modelo de Gestión por Servicios*”, versión 1.0;

Que, mediante memorando IESS-DNPR-2025-0043-M de 10 de febrero de 2025, la Dirección Nacional de Procesos, señala que el “*Modelo de Gestión por Servicios*”, cumple con los criterios y estructura sugerida; y,

Que, con memorando No. IESS-PG-2025-0138-M de 14 de febrero de 2025, el Procurador General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emite el respectivo informe jurídico, y se pronuncia en los siguientes términos: “*De los antecedentes expuestos, análisis efectuado y con base en el Informe Técnico presentado por la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, esta unidad asesora por considerar jurídicamente procedente, recomienda a su autoridad que de conformidad con lo establecido en los artículos 30 y 32 de la Ley de Seguridad Social y artículo 10, subnumeral 1.2, letra f) del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, conozca y resuelva sobre la aprobación del Modelo de Gestión por Servicios*”.

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, de conformidad con lo establecido en los artículos 30 y 32 de la Ley de Seguridad Social, artículo 10, subnumeral 1.2, letra f) del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás ordenamiento jurídico invocado,

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- Aprobar y expedir el Modelo de Gestión por Servicios, Versión 1.0, mismo que se anexa y forma parte de la presente resolución.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las Direcciones Nacionales, Seguros Especializados, Direcciones Provinciales, Unidades Médicas

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0005-R

Quito, D.M., 20 de febrero de 2025

y Dispensarios rurales del Seguro Social Campesino del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social implementarán el Modelo de Gestión por Servicios versión 1.0 y los instrumentos técnicos emitidos por la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano.

SEGUNDA.- Las Direcciones Nacionales, Seguros Especializados, Direcciones Provinciales y Unidades Médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social previo a emitir disposiciones o efectuar acciones referentes a los servicios señalados en la Taxonomía Institucional, articularán con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano.

TERCERA.- La Dirección Nacional de Comunicación Social verificará y controlará que cualquier publicación tanto interna como externa respecto a los servicios que otorga el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; se encuentre conforme a las fichas de servicios y trámites aprobados por las Direcciones Nacionales, Seguros Especializados y Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano.

CUARTA.- Las Direcciones Provinciales, Unidades Médicas y Dispensarios rurales del Seguro Social Campesino del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social brindarán las facilidades a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano y las Coordinaciones Provinciales de Servicios de Atención al Ciudadano para la ejecución de visitas que permitan el monitoreo de los servicios y atención al ciudadano.

QUINTA.- Las Direcciones Nacionales, Seguros Especializados, Direcciones Provinciales, Unidades Médicas y Dispensarios rurales del Seguro Social Campesino del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social notificarán a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano los planes de mejora implementados para solventar las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas en las visitas.

SEXTA.- Las Direcciones Provinciales y Unidades Médicas en coordinación con las áreas correspondientes realizarán las gestiones administrativas para asegurar la dotación de recursos necesarios y designación de los servidores de apoyo para la atención al ciudadano.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en coordinación con la Dirección Nacional de Comunicación Social, en el término de cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución administrativa, realizarán y ejecutarán las campañas integrales mediante los medios oficiales necesarios para la difusión del Modelo de Gestión por Servicios.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en coordinación con la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano en el término de noventa (90) días contados a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución administrativa, realizarán jornadas de capacitación a nivel nacional respecto del Modelo de Gestión por Servicios, de acuerdo con el cronograma que se establezca para el efecto.

TERCERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, en el término de ciento veinte (120) días contados a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución administrativa; implementará el Modelo de Gestión por Servicios.

CUARTA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en coordinación con la Dirección Nacional de Procesos, en el término de ciento veinte (120) días contados a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución administrativa, elaborarán y/o actualizarán los instrumentos técnicos de procesos que sean necesarios.

QUINTA.- Las Direcciones Nacionales y Seguros Especializados responsables de los servicios y trámites, en coordinación con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, en el término de ciento veinte

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0005-R

Quito, D.M., 20 de febrero de 2025

(120) días contados a partir de la fecha de suscripción de la presente resolución administrativa, elaborarán y/o actualizarán los instrumentos técnicos necesarios de servicios de atención al ciudadano.

DISPOSICIONES FINALES

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

SEGUNDA.- Encárguese a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en coordinación con la Subdirección Nacional de Gestión Documental, la difusión del Modelo de Gestión por Servicios y la presente Resolución Administrativa a escala nacional.

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

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Erika Milena Charfuelán Burbano
**DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL,
SUBROGANTE**

Referencias:

- IESS-PG-2025-0045-M

Anexos:

- modelo_de_gestión_vfinal_v22_2024-2-signed.pdf

Copia:

Señor Ingeniero
César Giovanni Maldonado Fabara
Subdirector Nacional de Gestión Documental

Señora Abogada
Marcela Elizabeth Vega Arcentales
Subdirectora Nacional de Asesoría Legal, Encargada

Señora Licenciada
Olga Lucía Izquierdo Bonadona
Directora Nacional de Comunicación Social

Señor Magíster
Sheldon Augusto Lopez Montenegro
Director Nacional de Procesos

Señor Magíster
Marcelo Michael Mendoza Molina
Abogado

Señor Magíster
Jorge David Angulo Almeida
Planificador

Señor Ingeniero
Lenin Paul Villamarin Ortega
Asistente Administrativo

Señor Magíster
Gustavo Fernando Morales Herrera

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0005-R

Quito, D.M., 20 de febrero de 2025

Subdirector Nacional de Gestión de Talento Humano

ja/mm/ml