

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0014-R

Quito, D.M., 09 de mayo de 2025

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL

MGS. Erika Milena Charfuelán Burbano
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO:

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 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, determina: “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 literal f) del artículo 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público en relación a los deberes de las o los servidores públicos dispone: “(...) 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 18 de la Ley de Seguridad Social en relación a los principios de organización señala: “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 de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General; (...) // (...) el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se regirá por principios de independencia, transparencia, celeridad, probidad, certeza, eficacia, eficiencia, calidad y otros que la ley determine para la administración pública. (...)”;

Que, el artículo 30 de la Ley de Seguridad Social, determina: “**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, señala: “La Dirección General es el órgano

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0014-R

Quito, D.M., 09 de mayo de 2025

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 Universal Obligatorio de sus Afiliados; de la recaudación de las contribuciones y los demás ingresos, propios y administrados; de la gestión ejecutiva del Instituto(...)”;

Que, el subnumeral 5.2 del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, entre otras responsabilidades lo siguiente: “**e**) Proponer y administrar los canales de atención al ciudadano y de servicios institucionales // **j**) Velar por el cumplimiento de la normativa y estándares de calidad concernientes a la atención al ciudadano; // **l**) Vigilar que los mecanismos de atención e información al ciudadano cumplan con los preceptos de servicio, transparencia y accesibilidad;” // **o**) Proponer lineamientos, directrices y procedimientos para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos por parte de los ciudadanos a nivel nacional; // **p**) Atender canalizar y/o resolver las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presentaren por causa de los servicios que brinda la institución, observando principios de eficacia, rapidez y equidad; ya sea a través de los procesos desconcentrados, otras unidades institucionales, o de ser el caso por la misma Dirección”;

Que, el subnumeral 5.5 del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye a la Dirección Nacional de Procesos, entre otras responsabilidades: “(...) **b**) Diseñar, implementar y evaluar el sistema de gestión por procesos en el IESS; (...)”;

Que, el subnumeral 6.2.1 del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye a la Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano, entre otras responsabilidades lo siguiente: “**i**) Dar solución oportuna de las sugerencias, quejas y reclamos de los afiliados, beneficiarios, pensionistas y empleadores”;

Que, el subnumeral 6.2.1.1 del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, respecto al Centro de Atención Universal, la misión describe lo siguiente: “Brindar información pertinente al ciudadano y orientar sobre requisitos, procedimientos, trámites y documentación, para que puedan acceder fácilmente a los servicios que ofrece el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”;

Que, con Resolución Administrativa No. IESS-DG-2023-0036-R de 11 de septiembre de 2023, el entonces Director General del IESS, expidió el “Modelo de Gestión de Procesos”, en el punto: “5.4 Difusión e Implementación de Procesos”;

Que, con Acción de Personal Nro. SDNGTH-2025-0340-NJS de 22 de febrero de 2025, el Director Nacional de Servicios Corporativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, registra en nómina a la Magister Erika Charfuelán Burbano como Directora General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a partir del 22 de febrero de 2025;

Que, mediante memorando Nro. IESS-DNPR-2025-0106-M de 24 de marzo de 2025, el Director Nacional de Procesos solicitó a la Directora General la aprobación del “Manual del Proceso de Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”; y,

Que, con memorando No. IESS-PG-2025-0365-M de 28 de abril de 2025, el Procurador General,

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0014-R

Quito, D.M., 09 de mayo de 2025

emite el respectivo informe jurídico, y se pronuncia en los siguientes términos: “(...) de la revisión del documento “Manual de Proceso Régimen Disciplinario”, versión 1.1, código GTH-PI3 y proyecto de Resolución Administrativa, de conformidad a las competencias y atribuciones determinadas en los artículos 30 y 31 de la Ley de Seguridad Social; y, artículo 10 número 1.2 letra f) del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, esta Unidad Asesora considera jurídicamente procedente que su Autoridad suscriba el referido manual, así como el proyecto de resolución para su aprobación y expedición.”

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, establecidas en el artículo 30 y 31 de la Ley de Seguridad Social, el artículo 10, subnumeral 1.2, letra f) del Reglamento Orgánico Funcional Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás ordenamiento jurídico invocado:

RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO- Aprobar y expedir el “Manual del Proceso de Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicidades”, versión 1.6, código GC-P05, el mismo que se anexa y forma parte de la presente Resolución.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: La aplicación del “Manual del Proceso de Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicidades” es de cumplimiento obligatorio en los Centros de Atención Universal (CAU), Unidades Médicas (UM) y Dispensarios Rurales del Seguro Social Campesino (DRSSC) a nivel nacional.

SEGUNDA: Los/Las Directores(as) Provinciales, mediante sus gestiones internas, llevarán a cabo las acciones administrativas necesarias para asegurar una logística adecuada en la implementación del presente manual de procesos.

TERCERA: El/La Supervisor/a del Centro de Atención Universal, coordinará acciones que permitan mitigar inconvenientes que se generen por la demanda de atención en los Centros de Atención Universal.

CUARTA: Se prohíbe a los servidores que brinden atención al ciudadano: solicitar, aceptar regalos, comidas u otro tipo de atenciones o cortesías a cambio de beneficiar o afectar a otra persona, conforme lo establecido en el Código de Ética del IESS.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en conjunto con la Subdirección Nacional de Gestión Documental, efectuarán la difusión del “Manual del Proceso de Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicidades”, versión 1.6, código GC-P05, en el término de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de suscripción de la presente Resolución.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, realizará la

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0014-R

Quito, D.M., 09 de mayo de 2025

implementación del “Manual del Proceso de Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”, versión 1.6, código GC-P05, en el término de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de suscripción de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Deróguese todo instrumento técnico de igual o menor jerarquía que se contraponga a la presente Resolución y al “Manual del Proceso de Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”, versión 1.6, código GC-P05.

DISPOSICIONES FINALES

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

SEGUNDA.- Encárguese a la Subdirección Nacional de Asesoría Legal la gestión y actualización del repositorio de Resoluciones Administrativas de la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.- Quito, Distrito Metropolitano.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Erika Milena Charfuelán Burbano

DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Referencias:

- IESS-PG-2025-0365-M

Anexos:

- anexo_pqsf.rar
- formatos_pqsf0115873001742835896.rar
- 7.1_ual_pqsf_22_de_abril_def-signed.pdf

Copia:

Señor Magíster
Sheldon Augusto Lopez Montenegro
Director Nacional de Procesos

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

Señor Sociólogo
Andrés Ernesto Valdiviezo Soria
Subdirector Nacional de Gestión Documental

Señor Magíster
Marcelo Michael Mendoza Molina
Abogado

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0014-R

Quito, D.M., 09 de mayo de 2025

Señor Ingeniero
Lenin Paúl Villamarín Ortega
Asistente Administrativo

mm/ea/jb