

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0040-R

Quito, D.M., 24 de septiembre de 2025

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL

MGS. Francisco Xavier Abad Guerra
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que el artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: “(...) *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 numeral 23 del artículo 66, de la Constitución de la República del Ecuador, determina: “*El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo*”;

Que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: “*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, señala: “*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

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0040-R

Quito, D.M., 24 de septiembre de 2025

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, señala: “*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*”, mientras que el artículo 32 de la norma ibídem, prescribe las atribuciones y deberes de la Máxima Autoridad Administrativa del IESS;

Que el subnumeral 1.2. del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, establece que la Dirección General tiene la misión de: “*Dirigir, gestionar 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*”; así como la atribución 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 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 // “l) Vigilar que los mecanismos de atención e información al ciudadano cumplan con los preceptos de servicio, transparencia y accesibilidad; (...)*”;

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 la Resolución de Consejo Directivo Nro. C.D. 681, expidió el “*Nuevo Código de Ética del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*” cuerpo legal que en su artículo 25 establece que entre las atribuciones del secretario, consta: *d) Canalizar las denuncias que se presentaren al Comité de Ética sobre presuntos incumplimientos al presente Código de Ética, a los órganos competentes para su atención;*”;

Que con Resolución Administrativa No. IESS-DG-2023-0036-R de 11 de septiembre de

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0040-R

Quito, D.M., 24 de septiembre de 2025

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 el artículo 1 de la Resolución Administrativa No. IESS-DG-2025-0034-R de 08 de septiembre de 2025, resuelve: “*Designar a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, para que se constituya como área responsable a escala nacional, de receptor y canalizar ante las dependencias institucionales que correspondan en el nivel central, desconcentrado y descentralizado, las denuncias presentadas por la ciudadanía, y realizar el seguimiento correspondiente.*”;

Que mediante acción de personal Nro. SDNGTH-2025-1129-NJS de 20 de junio de 2025, se designa al Mgs. Francisco Xavier Abad Guerra, como Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

Que mediante memorando Nro. IESS-DNPR-2025-0382-M de 22 de septiembre de 2025, el Director Nacional de Procesos solicitó al Director General la aprobación del “*Manual del Proceso Gestión de Atención de Denuncias Ciudadanas*”, versión 1.0., código GC-P12; y sus respectivos formatos y anexos;

Que con memorando No. IESS-PG-2025-0956-M de 24 de septiembre de 2025, el Procurador General del IESS, emite el respectivo informe jurídico, pronunciándose en los siguientes términos: “*De los antecedentes expuestos, y del análisis desarrollado a la Resolución C.D.535 y Resolución Administrativa Nro. IESS-DG-2025-0034-R, en observancia del principio de legalidad que rige para la administración pública, y por encontrarse dentro del procedimiento establecido en el marco jurídico aplicable, se verifica que no existe impedimento legal, por tanto, corresponde a usted Sr. Director General, suscribir el Manual del Proceso de "Gestión de Atención de Denuncias Ciudadanas", versión 1.0., código GC-P12, así como, la resolución administrativa para su expedición.*”; y,

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, establecidas en el artículo 30 y 32 de la Ley de Seguridad Social, el 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 “*Manual del Proceso Gestión de Atención de Denuncias Ciudadanas*”, versión 1.0., código GC-P12, el mismo que se anexa y forma parte de la presente Resolución.

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0040-R

Quito, D.M., 24 de septiembre de 2025

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano en coordinación con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, verificarán que todos los funcionarios y servidores intervinientes en la gestión del “*Manual del Proceso Gestión de Atención de Denuncias Ciudadanas*” mantengan suscrito el respectivo compromiso de confidencialidad de la información y que conste en su respectivo expediente de talento humano.

SEGUNDA.- Las dependencias institucionales de los procesos sustantivos o adjetivos en el nivel central, desconcentrado o descentralizado, tendrán la obligación de brindar su contingente a la solicitud de apoyo efectuada por el o los Director/es del nivel central responsables de la gestión de denuncias ciudadanas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- En el término de cinco (5) días, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano y Subdirección Nacional de Gestión Documental efectuará la difusión del “*Manual del Proceso Gestión de Atención de Denuncias Ciudadanas*” en la Institución.

SEGUNDA.- En el término de quince (15) días, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano realizará la implementación del “*Manual del Proceso Gestión de Atención de Denuncias Ciudadanas*”.

TERCERA.- En el término de cuarenta y cinco (45) días, la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano, en conjunto con la Procuraduría General del IESS, Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano y la Dirección Nacional de Seguridad de la Información y Protección de Datos, identificarán si es necesario actualizar el modelo de compromiso de confidencialidad de la información, dirigido a los funcionarios y servidores de la Institución que intervengan en la aplicación del “*Manual del Proceso Gestión de Atención de Denuncias Ciudadanas*”.

CUARTA.- En el término de noventa (90) días, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, en conjunto con la Dirección Nacional de Procesos y la Dirección Nacional de Seguridad de la Información y Protección de Datos, elaborarán el instrumento técnico que permita guiar a los funcionarios y servidores respecto del adecuado tratamiento de datos personales o sensibles, identificados en denuncias ciudadanas.

QUINTA.- En el término de treinta (30) días, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en conjunto con la Subdirección Nacional de Gestión

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0040-R

Quito, D.M., 24 de septiembre de 2025

Documental, capacitarán a escala nacional a los servidores que receptorán las denuncias en el nivel central y desconcentrado, sobre el registro de denuncias ciudadanas a través del Chatbot y mesa de servicios (gestiondenunicas@iess.gob.ec).

SEXTA.- En el término de cuarenta y cinco (45) días, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en conjunto con los procesos sustantivos del nivel central, la Procuraduría General del IESS y demás dependencias que considere pertinentes, trabajarán en la actualización del catálogo de denuncias ciudadanas, con base en las experiencias adquiridas en la ejecución de sus procesos y/o hallazgos identificados, los que podrían constituirse como presuntos actos de corrupción, indebidos o maliciosos.

SEPTIMA.- En el término de noventa (90) días, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en conjunto con la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales, Dirección Nacional de Seguridad de la Información y Protección de Datos, Dirección Nacional de Procesos y Procuraduría General del IESS de acuerdo a las experiencias adquiridas y resultados obtenidos en la aplicación del presente manual del procesos, analizarán y evaluarán la necesidad institucional de contar en el IESS con una dependencia especializada e independiente de la ejecución de los procesos institucionales, encargada de atender y gestionar los presuntos actos de corrupción, indebidos o maliciosos en contra del IESS.

OCTAVA.- En el término de treinta (30) días, la Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura, Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, Dirección del Seguro Social Campesino, Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Dirección del Sistema de Pensiones y la Dirección Nacional de Fondos de Terceros y Seguro de Desempleo, en conjunto con la Dirección Nacional de Procesos, Dirección Nacional de Seguridad de la Información y Dirección Nacional de Riesgos Institucionales, Dirección Nacional de Gestión Financiera y Procuraduría General del IESS, elaborarán el instrumento técnico institucional para la restitución de valores por actos indebidos o maliciosos, para lo cual, tomarán como base las disposiciones emitidas a través de Resolución Administrativa No. IESS-DG-2024-0071-R de 31 de diciembre de 2024. La supervisión del cumplimiento de la presente disposición estará a cargo de la Subdirección General del IESS.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA.- Deróguese la sección D.2.2 de las “*DISPOSICIONES PARA LA RESTITUCIÓN Y RECUPERACIÓN DE VALORES POR RETIRO FRAUDULENTO DE LAS CUENTAS INDIVIDUALES DE FONDOS DE CESANTÍA Y/O FONDOS DE RESERVA*”, aprobado y expedido a través de resolución No. IESS-DG-2024-0071-R de 31 de diciembre de 2024.

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0040-R

Quito, D.M., 24 de septiembre de 2025

SEGUNDA.- Deróguese todo instrumento técnico de igual o menor jerarquía que se contraponga a la presente Resolución y al “*Manual del Proceso Gestión de Atención de Denuncias Ciudadanas*”.

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 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. Francisco Xavier Abad Guerra

DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Referencias:

- IESS-PG-2025-0956-M

Anexos:

- Formatos
- Anexos
- gc-p12-manual_de_procesos_gestiòn_de_atenciòn_de_denuncias-signed-signed_(1)-signed.pdf

Copia:

Señorita Ingeniera
Evelin Solange Aguilar Jiménez
Subdirectora Nacional de Gestión Documental

Señor Magíster
Jhofre Patricio Hernández Merchán
Subdirector Nacional de Asesoría Legal

Señor Magíster
Marcelo Michael Mendoza Molina
Abogado

Señor Ingeniero
Lenin Paúl Villamarín Ortega
Asistente Administrativo

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0040-R

Quito, D.M., 24 de septiembre de 2025

mm/lá