

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0092-R

Quito, D.M., 13 de noviembre 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, 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 233 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: “*Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.*”

Las servidoras y servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal serán responsables por las decisiones u omisiones adoptadas en el ejercicio de sus funciones, y en consecuencia por los actos u omisiones que impliquen dolo, negligencia, incumplimiento de normas, falta de probidad y eficiencia.

Las acciones para determinar estas responsabilidades serán imprescriptibles”;

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. (...)*”;

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0092-R

Quito, D.M., 13 de noviembre de 2025

Que el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social en relación a los principios de organización dispone: *“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. (...)”*;

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 le 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 subnumeral 5.2, del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del IESS, atribuye a la Dirección Nacional de Atención al Ciudadano, entre otras responsabilidades: *“(...) 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; (...) q) Proponer temas de capacitación permanente para los servidores que atienden al público sobre políticas de atención al ciudadano, normativa de transparencia y protección a los ciudadanos, etc (...)”*;

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: *“(...) e) Coordinar y supervisar los centros de atención al ciudadano; (...) h) Asegurar la continuidad de la atención e información al ciudadano; (...) k) Implementar los canales de atención de servicios establecidos por la unidad correspondiente; (...)”*;

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 mediante acta de reunión Nro. IESS-DNSAC-2025-062-AC de 10 de abril de 2025,

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0092-R

Quito, D.M., 13 de noviembre de 2025

la delegada de la Dirección del Seguro Social Campesino acepta las acciones y entrega de información dentro del flujo del proceso;

Que mediante acta de reunión Nro. IESS-DNSAC-2025-086-AC de 14 de mayo de 2025, los delegados de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar aceptan las acciones y entrega de información dentro del flujo del proceso;

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, de conformidad con lo resuelto por el Consejo Directivo en sesión de 19 de junio de 2025;

Que mediante memorando Nro. IESS-DNPR-2025-0413-M de 06 de octubre de 2025, el Director Nacional de Procesos solicitó al Director General la aprobación del "*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*", versión 1.3; y sus respectivos formatos y anexos; y,

Que con memorando No. IESS-PG-2025-1194-M de 28 de octubre de 2025, la Procuradora General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emitió el respectivo informe jurídico, y se pronuncia en los siguientes términos: "*(...) del análisis desarrollado a la Resolución C.D.535, 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 de procesos de Atención al Ciudadano, versión 1.3, así como, la resolución administrativa para su expedición*";

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 de Atención al Ciudadano*", versión 1.3., código GC-P03, el mismo que se anexa y forma parte de la presente Resolución.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los Directores Provinciales a nivel nacional serán responsables de gestionar la permanencia del personal en las ventanillas de atención de los Centros de Atención Universal, asegurando la continuidad y calidad en el servicio brindado a los

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0092-R

Quito, D.M., 13 de noviembre de 2025

usuarios, así como la adecuada cobertura durante la jornada laboral.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano aplicará el Plan de Capacitación Anual que incluirá temas de la Taxonomía de Servicios Institucional y directrices institucionales a los servidores de atención en los Centros de Atención Universal, Unidades Médicas, Dispensarios Rurales del Seguro Social Campesino y Coordinaciones Provinciales responsables de los trámites institucionales a nivel nacional.

TERCERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano informará semestralmente a la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el resultado final del informe analítico nacional de atención al ciudadano.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano y Subdirección Nacional de Gestión Documental efectuarán la difusión del “*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*”, versión 1.3, código GC-P03, en el término de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de suscripción de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano realizará la implementación del “*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*”, versión 1.3., código GC-P03, en el término de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de suscripción de la presente Resolución.

TERCERA.- En el término de diez (10) días, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en conjunto con la Dirección Nacional de Procesos, efectuarán el análisis respectivo a fin identificar y de ser el caso establecer otros indicadores claves de desempeño a mas del establecido en el presente manual del proceso, esto con el propósito de medir su cumplimiento en el nivel central, desconcentrado y descentralizado a escala nacional.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA.- Deróguese la Resolución Administrativa No. IESS-DG-2024-0056-R de fecha 22 de agosto de 2024.

SEGUNDA.- Deróguese todo instrumento técnico de igual o menor jerarquía que se contraponga a la presente Resolución y al “*Manual del Proceso de Atención al Ciudadano*”, versión 1.3., código GC-P03.

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0092-R

Quito, D.M., 13 de noviembre de 2025

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. Francisco Xavier Abad Guerra

DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Referencias:

- IESS-PG-2025-1194-M

Anexos:

- Manual del Proceso de Atención al Ciudadano
- Anexos
- Formatos

Copia:

Señorita Médico
Daniela Roxana Salas García
Directora del Seguro General de Salud Individual y Familiar

Señorita Magíster
Giovanna Paola Ubidia Burbano
Directora del Seguro Social Campesino

Señora Magíster
Gissela Sofia Vargas Carrillo
Subdirectora Nacional de Asesoría Legal

Señorita Ingeniera
Evelin Solange Aguilar Jiménez
Subdirectora Nacional de Gestión Documental

Señor Magíster
Marcelo Michael Mendoza Molina
Abogado

Señor Ingeniero

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0092-R

Quito, D.M., 13 de noviembre de 2025

Lenin Paúl Villamarín Ortega
Asistente Administrativo

mm/jc