

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0015-R

Quito, D.M., 22 de enero de 2026

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

**DIRECCIÓN GENERAL
MGS. MARCO MALDONADO C.
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL**

CONSIDERANDO

Que la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226, determina: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, 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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

Que la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 227, precisa: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige 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, determina que *“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”*;

Que la Constitución de la República del Ecuador, en el primer inciso del artículo 370, señala: *“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados”*;

Que el Código Orgánico Administrativo, en su epígrafe de Principios Generales, artículo 7, sobre el principio de desconcentración establece: *“La función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas.”*;

Que la Ley de Seguridad Social, en el primer inciso del artículo 16, respecto a la

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0015-R

Quito, D.M., 22 de enero de 2026

naturaleza jurídica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) señala: “*El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política 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 General Obligatorio en todo el territorio nacional (...)*”;

Que la Ley de Seguridad Social, en el primer inciso del artículo 18, respecto a los principios de organización del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, determina: “*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 la Ley de Seguridad Social, en el artículo 30, determina: “*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 la Ley de Seguridad Social, en el artículo 31, establece: “*La Dirección General es el órgano responsable de la organización, dirección y supervisión de todos los asuntos relativos a la (...) de la gestión ejecutiva del Instituto, y de la entrega de información oportuna y veraz al Consejo Directivo.*”;

Que la Ley de Seguridad Social, en el artículo 32 establece entre las atribuciones y deberes del Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: “*g) Nombrar, promover, sancionar y remover al personal del Instituto, de conformidad con las leyes y reglamentos sobre la materia*”;

Que, mediante Resolución No. CD 535 el órgano máximo de gobierno expide la reforma integral al Reglamento Orgánico funcional del IESS, en el apartado 1.2 establece la misión, atribuciones y responsabilidades de la Dirección General, entre las cuales se encuentran: “*(...) d) Organizar y conducir los proyectos que coadyuven al desarrollo institucional; y, designar las dependencias y/o responsables que administrarán y supervisarán su ejecución; (...) 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.(...) j) Dirigir, aprobar y supervisar la gestión de talento humano, en el ámbito de su Competencia (...)*”;

Que el numeral 5.2 del artículo 10 de la Resolución No. C.D. 535, determina que la

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0015-R

Quito, D.M., 22 de enero de 2026

misión de la Dirección Nacional de Servicios es Atención al Ciudadano, es: “Construir una cultura de atención al ciudadano a través de la emisión de políticas y directrices a nivel nacional en lo que respecta a la entrega de información a los afiliados, beneficiarios y empleadores; así como de la oportuna atención de sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos.”;

Que la disposición general sexta de la Resolución No. C.D. 535, encarga 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.*

Los Centros de Atención Universal, Agencias o áreas de atención al ciudadano a nivel nacional reportarán directamente a las coordinaciones provinciales/unidades provinciales de servicios de atención ciudadano, de conformidad con su jurisdicción.

Las áreas de atención al ciudadano de los establecimientos de salud del IESS, reportarán y coordinarán su gestión con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano y con la Coordinación Nacional de Calidad de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

Las unidades técnicas nacionales, coordinarán con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, los canales, requisitos, protocolos, procedimientos y otras acciones necesarias, que se darán a través de los Centros de Atención Universal, Agencias o áreas de atención al ciudadano a nivel nacional”;

Que el Reglamento Orgánico funcional del IESS, faculta al Director General para determinar atribuciones y responsabilidades adicionales a las dependencias a escala nacional;

Que mediante Acción de Personal Nro. SDNGTH-2025-2278-NJS de 12 de diciembre de 2025, se designa al Mgs. Marco Javier Maldonado Carrasco, como Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y,

Que es necesario que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales actúe con la mayor oportunidad, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus actividades internas y externas.

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Código Orgánico Administrativo; 30, 31 y 32 de la Ley de Seguridad Social, y, demás ordenamiento jurídico invocado.

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0015-R

Quito, D.M., 22 de enero de 2026

RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO.- Facultar al/la Director/a Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano del IESS para que realice la siguiente función:

Gestionar los movimientos del personal de la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, Coordinaciones / Unidades Provinciales de Atención al Ciudadano y Centros de Atención Universal, para el cumplimiento de sus actividades a escala nacional, previa coordinación con la Dirección Nacional de Servicios Corporativos.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El Director/a Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano del IESS, virtud de la facultad conferida, deberá observar que todas sus formas de manifestación de la voluntad, entre ellos, actos, hechos, contratos, se cumplan apegados a las normas del ordenamiento jurídico del país; acatarán las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Seguridad Social, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reglamento General de la LOCGE, Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP, Reglamento General a la LOSEP, Código del Trabajo, las Resolución de Consejo, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Cualquier acción u omisión, fuera del tenor de esta facultad conferida y que contravenga la normativa vigente, serán inválidas y de exclusiva responsabilidad del facultado, acarreándole todas las acciones sancionatorias que correspondan en el ámbito administrativo, civil y penal.

SEGUNDA.- Se dispone al Director/a Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano del IESS, la obligación de informar con su firma de responsabilidad, a la Dirección Nacional de Planificación, hasta el 30 de junio y 31 de diciembre de cada año, respecto al cumplimiento de la facultad conferida en la presente Resolución. En caso de incumplimiento, se aplicarán las sanciones administrativas que correspondan.

TERCERA.- Una vez recibida la información sobre el cumplimiento de la facultad conferida en la presente Resolución, la Dirección Nacional de Planificación consolidará la misma, y remitirá a la Dirección General hasta el 31 de julio y 31 de enero de cada año, un informe ejecutivo que evidencie las acciones realizadas producto del cumplimiento de la presente resolución y permita identificar los nudos críticos que requieran acciones correctivas.

CUARTA.- Ningún servidor o funcionario que ejerza competencias en función de esta delegación podrá a su vez delegarlas.

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0015-R

Quito, D.M., 22 de enero de 2026

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Deróguese toda disposición de igual o menor jerarquía emanada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se contraponga a la presente Resolución.

DISPOSICIONES FINALES

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

SEGUNDA. - Encárguese a la Subdirección Nacional de Gestión Documental la difusión de la presente Resolución Administrativa a nivel nacional.

TERCERA.- Encárguese a la Subdirección Nacional de Asesoría Legal la gestión y actualización del repositorio de resoluciones administrativas de la Dirección General.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE. - Quito, Distrito Metropolitano.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Marco Javier Maldonado Carrasco

DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Copia:

Señor Abogado
David Andrés Carvajal Espinoza
Subdirector Nacional de Gestión Documental

Señor Abogado
Jorge Francisco López Murillo
Subdirector Nacional de Asesoría Legal

Señor Ingeniero
Lenin Paúl Villamarín Ortega
Asistente Administrativo

mm/al