

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0028-R

Quito, D.M., 11 de marzo de 2026

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL

MGS. MARCO MALDONADO C.

DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO

Que el artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador, establece a la seguridad social como: *“(...) 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, manifiesta: *“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, determina: *“(...) 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 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-2026-0028-R

Quito, D.M., 11 de marzo de 2026

Que el artículo 16 primer inciso de la Ley de Seguridad Social, determina: *“Naturaleza jurídica.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada de carácter autónomo, 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 universal obligatorio de sus afiliados en todo el territorio nacional. (...)”*;

Que el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social, establece: la organización y funcionamiento del IESS, se regirá por los principios de: *“Principios de organización.- 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. (...) Autonomía.- La autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, la ejercerá el IESS a través del Consejo Directivo, mediante la aprobación de normas técnicas y la expedición de reglamentos y resoluciones que serán de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto. (...)”*;

Que el artículo 30 de la Ley de Seguridad Social, dispone: *“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, determina: *“Responsabilidades.- La Dirección General es el órgano 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, y de la entrega de información oportuna y veraz al Consejo Directivo”*;

Que el artículo 32 de la Ley de Seguridad Social, establece las atribuciones y deberes que le corresponden cumplir al Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

Que el 06 de mayo de 2017 entró en vigencia la Resolución de Consejo Directivo No. 535, mediante la cual se reformó de manera integral el Reglamento Orgánico Funcional del IESS, el mismo que en su artículo 10, numeral 1.2, menciona que la Dirección

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0028-R

Quito, D.M., 11 de marzo de 2026

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”*;

Que el artículo 10, numeral 1.2, literal f, de la Resolución No. C.D. 535, atribuye al Director General del IESS: *“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 11, numeral 2 de la Resolución C.D. 535 otorga atribuciones generales a todas las Coordinaciones Provinciales/ Unidades Provinciales, siendo estas las siguientes: *“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 mediante acción de personal Nro. SDNGTH-2025-2278-NJS, de 12 de diciembre de 2025, se designó al Mgs. Marco Javier Maldonado Carrasco, en las funciones de Director General del IESS;

Que mediante memorando Nro. IESS-DNPR-2026-0057-M de 04 de febrero de 2026, la Directora Nacional de Procesos solicitó al Director General la aprobación del manual del proceso *“Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS”*, versión 1.1, código: GC-P10;

Que la Procuraduría General del IESS, a través de su gestión interna emitió el memorando No. IESS-SDNAL-2026-0166-M de 19 de febrero de 2026, se pronunció en los siguiente términos: *“ Por los antecedentes expuestos, normativa citada y análisis efectuado, me permito recomendar a su Autoridad, salvo su mejor criterio, con base en las atribuciones y responsabilidades constantes en los artículos 30, 31, 32 de la Ley de Seguridad Social, la letra f) del subnumeral 1.2 del artículo 10 del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, suscriba las Resoluciones Administrativas que aprueban los manuales de procesos, (...) Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS”*, versión 1.1, código: GC-P10 (...)”; y,

Que la Dirección General a través de memorando No. IESS-DG-2026-0510-M de 06 de marzo de 2026, dispuso a la Dirección Nacional de Procesos realizar los ajustes a los manuales de procesos *“Selección, contratación de prestadores externos y administración de convenios con la red privada complementaria”* y *“Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS”*, en función de la revisión efectuada en mesas de trabajo; posteriormente, el proceso adjetivo de asesoría mediante memorando No. ESS-DNPR-2026-0107-M de 10 de marzo del año en curso, remitió a este despacho los documentos de procesos.

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0028-R**Quito, D.M., 11 de marzo de 2026**

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, establecidas en el artículo 30 y 32 de la Ley de Seguridad Social, 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 “*Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS*”, versión 1.1, código: GC-P10, el mismo que se anexa y forma parte de la presente resolución.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, en el ámbito de sus competencias efectuará el seguimiento, supervisión y control del cumplimiento del manual del proceso “*Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS*”, versión 1.1, código: GC-P10.

SEGUNDA.- La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, en el ámbito de sus competencias capacitará a las Coordinaciones Provinciales de Prestaciones del Seguro de Salud y Unidades Provinciales de Prestaciones del Seguro de Salud de Chimborazo y el Oro, al menos una vez al año sobre la aplicación del manual del proceso “*Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS*”, versión 1.1, código: GC-P10.

TERCERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en conjunto con la Dirección Nacional de Comunicación Social, realizarán difusiones periódicas dirigidas a grupos de interés, respecto de los medios disponibles en la IESS para la presentación de denuncias ciudadanas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- En el término de cinco (5) días, contados a partir del día siguiente de la suscripción de la presente Resolución, la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar y la Subdirección Nacional de Gestión Documental efectuarán la difusión del manual del proceso “*Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del*

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0028-R

Quito, D.M., 11 de marzo de 2026

paciente de los prestadores externos de salud del IESS", versión 1.1, código: GC-P10.

SEGUNDA. - En el término de cuarenta y cinco (45) días, contados a partir del día siguiente de la suscripción de la presente Resolución, la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar realizará la implementación del manual del proceso "*Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS*", versión 1.1, código: GC-P10.

TERCERA.- En el término de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la suscripción de la presente Resolución, la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar conjuntamente con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, presentarán a la Dirección General el mecanismo que permita identificar alertas tempranas en la prestación de servicios de salud otorgados por los prestadores externos de salud del IESS a los usuarios. Los Directores Provinciales proporcionarán el personal, la logística y los recursos necesarios para la aplicación de este mecanismo en territorio.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Deróguese todo instrumento técnico de igual o menor jerarquía que se contraponga a la presente Resolución y al manual del proceso "*Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS*", versión 1.1, código: GC-P10.

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.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.- Quito, Distrito Metropolitano.

Resolución Nro. IESS-DG-2026-0028-R

Quito, D.M., 11 de marzo de 2026

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Marco Javier Maldonado Carrasco

**DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL**

Referencias:

- IESS-DNPR-2026-0107-M

Anexos:

- Formatos
- Anexos part. 1
- Anexos part. 2
- manual del proceso "Evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente de los prestadores externos de salud del IESS"

Copia:

Señorita Magíster
Ana Cristina Herrera Toledo
Directora Nacional de Procesos

Señor Abogado
Jorge Francisco López Murillo
Subdirector Nacional de Asesoría Legal

Señor Abogado
David Andrés Carvajal Espinoza
Subdirector Nacional de Gestión Documental

Señor Magíster
Marcelo Michael Mendoza Molina
Abogado

Señor Ingeniero
Lenin Paúl Villamarín Ortega
Asistente Administrativo

mm/al