



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

# INFORME DE GESTIÓN

DIRECCIÓN PROVINCIAL ORELLANA  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2015

UNIDAD DE ATENCIÓN O GESTIÓN  
RUC. 1760004650001



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN PROVINCIAL ORELLANA, ENERO – DICIEMBRE 2015

#### Presentación

Ing. Verónica Beatriz Saritama Díaz	Director Provincial Orellana	<a href="mailto:vsaritamad@iess.gob.ec">vsaritamad@iess.gob.ec</a>
-------------------------------------	------------------------------	--

En el marco de un Estado constitucional de derechos y justicia, es esencial construir instituciones públicas transparentes, cuya cultura institucional esté fundamentada en una rendición de cuentas correctamente estructurada, con lo cual se busca mejorar considerablemente la interrelación existente entre la ciudadanía y las instituciones públicas, generando de este modo mayor confianza por parte de la ciudadanía, en la construcción de instituciones más comprometidas y más transparentes para el fortalecimiento de la gestión pública del país.

La rendición de cuentas es un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa, suficiente y con lenguaje asequible sobre la gestión institucional, que conlleva la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas. Así, la rendición de cuentas entonces, constituye una obligación de naturaleza permanente de las autoridades que ejercen la función pública, de justificar sus actos ante la ciudadanía, e informar sobre el cumplimiento de sus responsabilidades y deberes.

En el área de salud al ser uno de los pilares fundamentales de nuestro Gobierno y ser un área sensible para la población es fundamental rendir cuentas de las obras y avances realizadas para el servicio de los ciudadanos tanto en la cantidad de prestación de servicios como en la calidad de prestación de servicios.



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### Resumen Ejecutivo

Se ha visto la necesidad de elevar la calidad de los servicios a fin de lograr la certificación de la institución por parte de las instancias rectoras y de la sociedad, que le permitan el reconocimiento como una institución de excelencia, que impulsa la formación de personal que requiere el país, fortaleciendo y reorientando la investigación científica respecto a las necesidades de la Institución. Cumpliendo siempre con parámetros de Calidad, Congruencia, Compromiso, Eficacia, Eficiencia, Equidad, Ética, y Respeto Honestidad, Profesionalismo, que conlleve a una coordinación de esfuerzos de cada miembro de la Dirección Provincial Orellana, que serán ejes fundamentales en el beneficio y seguridad de nuestros afiliados y usuarios en general.

La Dirección Provincial Orellana tiene como propósito prestar servicios correspondientes a la capacidad científica, tecnológica, financiera y administrativa que permita y garantice debidamente la prestación de los servicios, al igual a los afiliados y beneficiarios del Sistema de Seguridad Social dentro de los parámetros y principios del sistema.

Con lo que podemos resumir:

NRO DE USUARIOS ATENDIDOS 2015
17201 Afiliados
122 Pensionista
3296 Afiliados del Seguro Social Campesino
11283 Beneficiarios del Seguro Social Campesino
404 Pensionistas del Seguro Social Campesino



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### 1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana

Como mecanismos de comunicación con la ciudadanía en los que la Dirección Provincial de Orellana acoge comentarios, quejas, sugerencias tenemos:

Atención directa con los afiliados	Personal de Atención Universal y BIESS
Atención de quejas y sugerencias	Oficina de Talento Humano de la DPO
Atención de Comentarios en redes Sociales y medios de Comunicación	Área de comunicación Social

A continuación se detallan cada una de las actividades citadas:

- **Atención directa al afiliado con el Equipo Atención Universal:**

Con la finalidad de brindar un buen servicio de comunicación e información a las personas que se acercan a esta Dirección Provincial, se contrató a una persona para atención al afiliado, para lo cual se detalla a continuación las actividades que desempeñan, el horario que labora es de lunes a viernes de 08h00 a 17h00.

1. Informar, orientar y direccionar de manera general a beneficiarios sobre aspectos de afiliación.
2. Entrega de Claves Patronales
3. Desbloqueo de claves de afiliados
4. Validación de Cuentas Bancarias.
5. Asesoramiento en fondos de cesantías y fondos de reserva.
6. Asesoramiento en préstamos quirografarios.
7. Registro de Dependientes.
8. Actualización de datos de afiliados.
9. Asesoramiento en préstamos hipotecarios.
10. Generar comprobantes de pagos.
11. Actualización de datos de SRI en el sistema.
12. Actualización de fecha de fallecido
13. Asesoría en afiliación a personas independientes
14. Código de identificación de extranjeros
15. Generación de Certificados de Afiliación.
16. Extensión de cónyuges

- **Atención directa al afiliado con el Equipo BIESS:**

#### **PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS**

Revisión, recepción y visado de documentos



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Firma Tablas amortización  
Asesoramiento en general  
Recepción de firmas en pagaré y contratos  
Requerimientos vía mail para la ciudad de Quito  
Recepción de documentos para desembolses  
Pagos parciales y/o liquidaciones

### **PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS**

Desbloqueo de acceso a PQ  
Asesoramiento en general  
Validación R.C.  
Requerimientos vía mail a la ciudad de Quito  
Generación de comprobantes de pago  
Modificación y anulación de planillas empleadores  
Aprobación de solicitudes

### **FONDOS DE RESERVA**

Trámites de fallecidos  
Desbloqueo de Cta. Individual  
Asesoramiento en general  
Anulación de solicitudes

### **CESANTÍAS**

Trámites de fallecidos  
Recepción y revisión de carpetas  
Consulta de solicitudes y transferencias  
Requerimientos vía mail a la ciudad de Quito.

- **Atención de quejas y sugerencias mediante la oficina de Atención al afiliado:**  
La Unidad de Talento Humano recepta todas las quejas y sugerencia de los usuarios y afiliados de la provincia de Orellana.
- **Atención de comentarios en Redes Sociales y medios de Comunicación:**  
Se realiza el monitoreo y control de comentarios en las Cuentas Oficiales del IESS que competan a la Dirección Provincial Orellana, a las cuales se las valida y se da la atención y seguimiento oportuno. A su vez en los medios de comunicación se da el monitoreo para dar atención a los reclamos de la ciudadanía validando los mismos y oportuna atención de los mismos.



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### 1.4. Proceso de Rendición de cuentas

RENDICIÓN DE CUENTAS						
PROCESO	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	MARQUE SI/NO	DESCRIBA LA EJECUCIÓN DE ESTE MOMENTO	LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PAG. WEB DE LA INSTITUCIÓN	OBSERVACIONES	
<b>FASE 0</b>	Conformación del Equipo de Rendición de Cuentas: Unidad de Administración Financiera (UDAF), Entidad Operativa Desconcentrada (EOD) y Unidad de Atención	• SI	SE EFECTUÓ REUNIÓN PARA LA CONFORMACIÓN DE EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	<a href="http://www.iess.gob.ec">www.iess.gob.ec</a>		
<b>FASE 1</b>	Evaluación de la Gestión Institucional: Unidad de Administración Financiera (UDAF), Entidad Operativa Desconcentrada (EOD) y Unidad de Atención	SI	APLICACION DE ACUERDO AL MANUAL CON RESPONSABLES DE LAS AREAS CORRESPONDIENTES SE EVALUO LA GESTION INSTITUCIONAL	<a href="http://www.iess.gob.ec">www.iess.gob.ec</a>	Elaborado en base a la normativa del CPCCS	
		SI		<a href="http://www.iess.gob.ec">www.iess.gob.ec</a>		



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

	Llenado del Formulario de Informe de Rendición de Cuentas establecido por el CPCCS por la UDAF, EOD y Unidad de Atención.	SI	INGRESO DE DATOS EN LA MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS	<a href="http://www.ies.gov.ec">www.ies.gov.ec</a>	
	Redacción del Informe de Rendición de Cuentas	SI	SE REDACTO EL INFORME	<a href="http://www.ies.gov.ec">www.ies.gov.ec</a>	
	Socialización interna y aprobación del Informe de Rendición de Cuentas por parte de los responsables.	SI	SE EFECTUÓ REUNIÓN PARA SOCIALIZAR EL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
<b>FASE 2</b>	Difusión del Informe de Rendición de Cuentas a través de distintos medios	SI	SE REALIZÓ LA DIFUSIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS INFOR CHANELS		
	Planificación de los eventos participativos	SI			
	Realización del Evento de Rendición de Cuentas	SI			
	Fecha en que se realizó la Rendición de Cuentas ante la ciudadanía:	SI	DEL 29 DE FEBRERO – 04 DE MARZO DEL 2016 SE REALIZÓ LA DIFUSIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS INFOR CHANELS		
Lugar en donde se realizó la Rendición de Cuentas ante la ciudadanía:	SI	PANTALLAS DE LAS INSTALACIONES DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL ORELLANA			



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

	Incorporación de los aportes ciudadanos en el Informe de Rendición de Cuentas	SI				
<b>FASE 3</b>	Entrega del Informe de Rendición de Cuentas al CPCCS, a través del ingreso del Informe en el sistema virtual.	NO	SE REALIZÓ LA ENTREGA DEL INFORME A LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL IEISS, A TRAVEZ DE LA PÁGINA WEB	<a href="http://www.iesse.gob.ec">www.iesse.gob.ec</a>		

Tabla 1: Cronograma de Actividades para la Rendición de Cuentas



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### 1.6. Nivel de gasto en Comunicación

Medios De Comunicación	No. de Medios	Monto Contratado	Cantidad de espacio pautado y/o minutos pautados	Indicación del porcentaje del Ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Indicación del porcentaje del Ppto. del pautaje que se destinó a medios nacional
Radio:	--	--	--	--	--
Prensa:	--	--	--	--	--
Televisión:	--	--	--	--	--
Medios digitales:	--	--	--	--	--
<b>TOTAL</b>	--	--	--	--	--

Tabla 2: Nivel de Gasto de Comunicación  
Fuente: Jefatura de Comunicación Social

### 1.7. Transparencia

La Dirección Provincial, con el fin de transparentar su gestión viene realizando su rendición de cuentas conjuntamente con la Dirección Nacional, en el año 2015 presento su Rendición de Cuentas de la Gestión realizada en el periodo enero diciembre 201, a la Dirección Nacional del IEISS.

#### Implementación de políticas públicas para la igualdad

Las Políticas implementadas por la Dirección Provincial de Orellana se han basado en las políticas del Plan Nacional del Buen Vivir, Objetivo 3:

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población	
3.1.	Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social
3.2	Ampliar los servicios de atención a los usuarios para mejorar las condiciones y los hábitos de vida de las personas



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

3.3	Garantizar el acceso efectivo a servicios integrales, como un componente del derecho a la libertad de las personas
3.4	Propiciar condiciones adecuadas para el acceso a un hábitat seguro e incluyente
3.5	Garantizar el acceso a una vivienda adecuada, segura y digna



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### 1.9. Procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL				LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PAG. WEB DE LA INSTITUCIÓN
	Adjudicados	Finalizados	Número Total	Valor Total	
Infima Cuantía	89	89	\$ 120113,79	\$ 120113,79	
Publicación					
Licitación					
Subasta Inversa Electrónica	2	2	\$ 70429,92	\$ 70429,92	
Procesos de Declaratoria de Emergencia					
Concurso Público					
Contratación Directa					
Menor Cuantía	0				
Lista corta					
Producción Nacional					



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Terminación Unilateral					
Consultoría					
Régimen Especial					
Catálogo Electrónico	10	\$ 2625,6	6	\$ 1482,12	
Cotización					
Ferías Inclusivas					
Otras					



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### 2.2. Información de Planificación

Las actividades realizadas en el 2015 se alinean al objetivo de la Dirección Provincial Orellana que es:

Convertir a la Dirección Provincial Orellana en una de las mejores Centros de atención al usuario del país, con personal altamente capacitado, óptima organización técnica, administrativa y operativa.

### Área Administrativa – Financiera.

El incremento en la producción de la Dirección Provincial Orellana se puede ver reflejada en la facturación, es importante mencionar que se ha realizado un trabajo importante en el área financiera optimizando la facturación de los servicios prestados.

### 2.4. Enfoque 2015

Los enfoques para el 2016 los basaremos en potenciar la Dirección Provincial con proyectos de Inversión que servirán para dar una mayor calidad en los servicios prestados y optimizar los recursos de esta Dirección para poder tener un efectivo desempeño.

### 1.5. Enfoque 2015

No.	Proyecto / Evento	Definición	Beneficios Esperados	Tipo de Proyecto
3	<b>OBRA</b> Proyecto para la Construcción de una Unidad de Atención Tipo "C"	Construcción de una Unidad de Atención Tipo "C"	Dar una mejor atención a nuestros afiliados en lo que respecta a la atención médica	Inversión



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

RESPONSABLE	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Levantamiento de la información	Sra. Jessica Saltos	Secretaria Provincial	
Ingreso de la información al sistema	Srta. Alexandra Cabrera	Responsable de Servicios Generales	
Aprobación de Informe de Rendición de Cuentas	Ing. Verónica Beatriz Saritama Díaz	Directora Provincial	