



NOTA UVL003-15

Señor:

Ec. José Antonio Martínez

Director del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

Nueve de Octubre entre Jorge Washinton y 18 de Septiembre

Quito, ECUADOR

Cc, Dra. Nilda Villacrés, Coordinadora General de Prestaciones IESS
Lic. Robert Samaniego, Director Nacional de Comunicación Social IESS
Dra. Alexandra Harnisth, Directora Nacional de Afiliación y Cobertura IESS
Ing. Andrés Bustos, Director Nacional de Tecnología de la Información IESS
Ec. Ricardo Patiño, Ministro de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana
Mg. Maria Landázuri de Mora, Viceministra de Movilidad Humana
Dr. Juan Fernando Holguín, Embajador del Ecuador en Italia
Mg. Esther Cuesta Santana, Cónsul General del Ecuador en Génova
Sra. Narcisa de los Ángeles Soria, Cónsul General del Ecuador en Milán
Ab. Catalina Cobo Mantilla, Delegada Defensoría del Pueblo del Ecuador en Italia

Twitado a:

@hugovillacres

@iessec

@robertoromerovb

Objeto: PROBLEMAS DESDE EL EXTERIOR CON LA AFILIACIÓN VOLUNTARIA

Yo, JUAN ANTONIO GARCIA CAGUA, en calidad de presidente de la asociación USEI (*Unione di Solidarietà degli Ecuatoriani in Italia*), una organización dedicada a la divulgación de soluciones a los diversos problemas que enfrentamos los ecuatorianos residentes en Italia, tengo a bien dirigirme ante Uds. para expresarles a nombre de la institución que represento, nuestro más intenso malestar, al comprobar que la tan promocionada “*Afiliación Voluntaria*” no obstante su importancia, es difícil de realizar en forma directa por los mismos interesados, debido a las diversas incongruencias que presenta el sistema telemático en el que está basada, haciendo “*casi imposible*” realizar la afiliación *on line* desde el exterior, en nuestro caso desde Italia.

Hace más de un año tuvimos conocimiento de la campaña “*Afiliación Voluntaria*” promovida por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), cuestión que nos alegró mucho, debido a la posibilidad de abrir un historial pro jubilación en Ecuador, junto a los demás servicios que la afiliación ofrece. Animados por la publicidad, nuestra asociación organizó algunos encuentros con nuestra comunidad, en los que incluso se han realizado proyecciones de la guía para el usuario, junto a la predisposición de nuestras sedes en la provincia de Savona (Italia) para dar una mano a quienes por una u otra razón no tenían acceso a internet. Más, luego de la esperanza nos ha llegado la desilusión, al comprobar de manera personal lo que muchos de nuestros compatriotas nos habían ya anteriormente indicado, cuando al intentar de registrarse de manera autónoma, tal

Sede legale (provvisoria): Via Gramsci 37/2 Vado Ligure 17047 Tel: 340-8348953 Fax: 019-2070120
Email: info@usei.it Website: www.usei.it Skype: assousei www.facebook.com/assoc.usei
CF: 92088730095



como lo promociona la campaña e información publicitaria, lo único que han conseguido es “*bloquear su proceso*”, porque no obstante hayan logrado superar la fase de registración, no han podido continuar con la fase de aportación debido a no tener más información, siendo eliminados del sistema luego de superar el tiempo de inactividad fijado por el IESS.

A continuación les detallamos las falencias detectadas:

Podemos asegurar que los pasos para la registración a través de www.iesgob.ec son bastantes simples y fáciles, aunque aquí ya el sistema presenta sus primeras anomalías. En la sección dedicada a indicar la *región de residencia* hemos notado que no aparece la Liguria, más si (*en nuestro caso*) Savona, más esta última no es el nombre de una *región* sino el nombre de una ciudad y de una provincia, en este caso la división política sería: ciudad Savona, provincia Savona, región Liguria. Sería importante definir que información es la que el sistema requiere, ya que la división política italiana es conformada de: Comune (Municipio), Provincia y Región (*esta información la podrían obtener a través de los Consulados o Embajada en Italia*). Al final de este inicial y singular proceso, lo único que se obtiene es la emisión de la **ACEPTACIÓN AFILIACIÓN VOLUNTARIA EXTERIOR**, una simple hoja en la que se nos indica la fecha de registro, fecha desde la cual debemos iniciar nuestras aportaciones, valor mensual de aportación, otros datos necesarios de recordar y nada más, pues para obtener el comprobante de pago, se debe primero realizar el proceso de obtención de una *clave personal*, agregando que en Italia además de la *Western Union*, no existen representaciones de los bancos señalados en la hoja antes mencionada. Es aquí donde empiezan los demás problemas.

Siguiendo los pasos que la misma página web informa, se inicia por ingresar el número de cédula de ciudadanía junto a un código **CAPTCHA** generado por el mismo sistema; registramos nuestro día y mes de nacimiento, y finalmente respondemos a tres preguntas que el sistema nos propone marcando *SI* o *NO*. En éste último proceso se han evidenciado algunos de los inconvenientes, porque a pesar de que respondemos las preguntas correctamente (*según lo que creemos*), el sistema la mayoría de las veces nos informa que nos hemos equivocado y que aún tenemos dos opciones; lo malo (*según nuestro punto de vista*) es que en las siguientes opciones no se repiten las mismas preguntas, dado que el sistema genera otras preguntas nuevas. Si estas dos últimas opciones continúan a ser equivocadas, el sistema bloquea nuestro intento para obtener la clave y nos sugiere “*irónicamente*” realizar el trámite personalmente en Ecuador.

En cambio si somos afortunados y pasamos a la siguiente fase, el sistema genera para nosotros imágenes y preguntas de *señalar*, *contestar* y sobretodo *recordar*. Por último en la fase final (*eso creemos, porque de allí personalmente no hemos podido continuar*), el sistema nos informa que debemos escribir nuestro correo electrónico y nuestros números telefónicos de referencia, *tanto móvil como convencional (por “referencia” entendemos los números telefónicos de nuestro lugar de residencia, esto es Italia)*, campos necesarios que no podemos omitir. Aquí otro problema, porque según el ejemplo que propone la guía, existen dos ventanillas horizontales divididas en dos espacios, una para el móvil con espacios para ingresar prefijo y número, la otra para el convencional con su respectivo espacio para el prefijo y el número. En el ejemplo de la guía, en los espacios dedicados a los prefijos está por defecto escrito 593 (*prefijo de Ecuador*) más como nosotros somos residentes en Italia debemos escribir el número 39 (*prefijo de Italia*), hasta aquí ningún problema, pero al ingresar los números telefónicos respectivos, los espacios correspondientes solo aceptan 8 dígitos, haciendo imposible completar esta “*importante*” información, tomando en cuenta que en Italia los números de los móviles y de la mayoría de los



convencionales sobrepasan esta cantidad de dígitos, por lo que, de esta parte de la registraci3n no podremos continuar.

Aprovechando de una visita al Ecuador, en d3as pasados personalmente me he acercado hasta el Centro de Atenci3n Universal Alborada en la ciudad de Guayaquil, y he comprobado que ni siquiera all3 tienen las cosas claras, ya que al menos cinco funcionarios (*incluido el supervisor y un guardia de seguridad que al momento fung3a como encargado de informaci3n*) me han dado versiones diversas de la situaci3n.

Ante lo expuesto deseamos formularles las siguientes preguntas, esperando poder tener de parte vuestra una respuesta:

- Ustedes han evaluado la gran importancia que este tema tiene realmente para quienes vivimos en el extranjero?
- Saben que somos casi cien mil los ecuatorianos que residimos en Italia?
- Es posible encontrar soluciones f3ciles para resolver estos problemas sin necesidad de ser remitidos al Ecuador?
- Podr3a una instituci3n como la nuestra ser parte de la soluci3n, ya que ni siquiera los Consulados o Embajada dan este tipo de asistencia?
- Para se3alaciones posteriores, podr3amos tener acceso a un contacto directo para evitar la desinformaci3n, visto que el "format" de la pesta3a "CONTÁCTENOS" de vuestra p3gina web, asi como la mayor3a de p3ginas del dominio "gob.ec" ha sido proyectado para una comunicaci3n exclusivamente nacional y carecen de la posibilidad de registrar nuestros requerimientos desde el exterior?

Esperando que nuestra se3alaci3n sirva para mejorar un servicio que creemos importante tanto para Ustedes como instituci3n como para nosotros como ciudadanos, me despido con un fraternal abrazo a nombre de nuestra organizaci3n, agradeci3ndoles de antemano por su gentil atenci3n.

Cordiales saludos,

Antonio Garcia
Presidente de la USEI

Savona, 26 de Febrero 2015