

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

**AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y
MEDICINA PREPAGADA – ACESS**

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

**DR. ROBERTO CARLOS PONCE PÉREZ
DIRECTOR EJECUTIVO**

CONSIDERANDO:

- Que,* los numerales 4 y 8 del artículo 3 de la Constitución de la República, establecen: “*Son deberes primordiales del Estado: (...) 4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico (...). 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre corrupción.*”.
- Que,* el número 2 del artículo 11 de la Constitución de la República, define los principios por los que se regirá el ejercicio de los derechos, determinando que todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades, que no podrán ser discriminadas; y, que el Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad;
- Que,* los numerales 8, 11, 12 y 17 del artículo 83 de la Constitución de la República, establecen: “*(...). 8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción (...). 11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley. 12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética. (...). 17. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente.*”.
- Que,* el artículo 227 de la Constitución de la República establece: “*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.*”.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- Que,** el artículo 233 de la Constitución de la República establece: *“Ninguna servidora o 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 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece: *“El servicio público y la carrera administrativa tienen por objeto propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.”.*
- Que,** los literales a) y h) del artículo 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público, establecen: *“a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; (...); h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión; (...)”.*
- Que,** a Contraloría General del Estado, expidió las Normas 200-01 y 407-08 de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos, mismas que establecen: *“200-01 Integridad y valores éticos. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.- 407-08 Actuación y honestidad de las servidoras y servidores La máxima autoridad, los directivos y demás personal de la entidad, cumplirán y harán cumplir las disposiciones legales que rijan las actividades institucionales, observando los códigos de ética, normas y procedimientos relacionados con su profesión y puesto de trabajo (...)”.*
- Que,** el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 703, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 534 de 1 de julio de 2015, señala: *“Crear la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, como un organismo técnico administrativo, adscrito al Ministerio de Salud Pública, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, con sede principal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, con jurisdicción en todo el territorio nacional”;*

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- Que,* el artículo 7 numeral 7 del Decreto ibídem, determina que es atribución del Director Ejecutivo de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, dirigir la gestión administrativa - financiera de la Agencia, de estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes;
- Que,* el artículo 4 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, determina que la gestión se orientará en valores de calidez, colaboración, transparencia, respeto, responsabilidad e integridad.
- Que,* para fomentar la calidad, la responsabilidad, la solidaridad y el compromiso entre los servidores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, es necesario expedir un Código de Ética que reúna las estrategias, principios y valores que rigen el servicio público, para el efectivo desarrollo profesional y personal de sus servidores, promoviendo el desarrollo institucional.

En uso de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

EXPEDIR EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA –ACESS

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

Artículo 1.- Objetivo.- Plasmar la identidad institucional a través de la definición de principios, valores y normas de conducta que guíen y fortalezcan el comportamiento de las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, con base a los principios y valores propuestos, a fin de implantar una cultura organizacional y relaciones interpersonales cordiales, propicias y positivas para alcanzar altos niveles de excelencia en el cumplimiento de la misión y visión

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

institucional, rescatando la dimensión, resaltando la dimensión social del servicio prestado, privilegiando el bien común y el interés público.

Artículo 2.- Ámbito. - El presente código es de aplicación obligatoria para las y los servidores y trabajadores que presten servicios o ejerzan cargo, función o dignidad en la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACCESS a nivel nacional, y bajo cualquier modalidad de vinculación que mantengan con la Institución.

Artículo 3.- Gestión. - La Dirección de Administración del Talento Humano de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACCESS, es responsable de gestionar la difusión y cumplimiento de este código entre las y los servidores y trabajadores de la Institución.

Artículo 4.- Presunción de conocimiento. - Las normas del presente código, se presumen conocidas por todas las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACCESS; por consiguiente, nadie puede invocar su desconocimiento como causa de disculpa o exoneración de las responsabilidades por los actos u omisiones que se deriven de sus labores.

CAPÍTULO II

VALORES Y PRINCIPIOS

Artículo 5.- Valores y Principios. - Este código se encuentra constituido por un conjunto de normas de conducta o ideas fundamentales, respaldadas por valores y principios que componen su marco teórico-ético, que guían la gestión institucional en el marco del mandato público establecido en la normativa vigente, que fomenta el buen vivir a través de sus políticas públicas y disposiciones internas.

En todas sus actividades, las y los servidores y trabajadores deberán observar los siguientes valores y principios:

5.1. Calidez. - Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- 5.2. Colaboración.** - Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.
- 5.3. Transparencia.** - Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.
- 5.4. Respeto.** - Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.
- 5.5. Responsabilidad.** - Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna, en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procedimientos institucionales
- 5.6. Integridad.** - Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.

CAPÍTULO III
RESPONSABILIDADES Y CONDUCTA

Artículo 6.- Responsabilidades y compromisos institucionales. - La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, se compromete a:

- 6.1.** Difundir el contenido y la forma de aplicación del presente código, comprometiendo a las autoridades a que realicen esta labor personalmente.
- 6.2.** Promover y demandar espacios de desarrollo laboral y profesional mediante la capacitación, la actualización y especialización del conocimiento.
- 6.3.** Generar espacios de capacitación e inducción permanente en aplicación de la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos institucionales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción, procurando el bien colectivo.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- 6.4. Fortalecer y fomentar la participación a través de espacios de expresión, opinión y decisión, tanto de los servidores y trabajadores públicos como de la ciudadanía en general.
- 6.5. Reconocer y valorar el esfuerzo y el mérito de los servidores y trabajadores, en cumplimiento de este código y el fortalecimiento del trabajo en equipo, generando en la entidad una convivencia armónica en los espacios laborales.
- 6.6. Generar y fortalecer espacios de capacitación para el servicio al usuario.
- 6.7. Asegurar la entrega de información pública oportuna, completa, veraz, confiable y comprensible para los usuarios, respetando la confidencialidad, la reserva o el sigilo de información que, conforme a la normativa vigente, tengan un grado especial de sensibilidad.
- 6.8. Ser responsables con el ambiente y fomentar las buenas prácticas ambientales, cumplimiento con los programas que para el efecto sean creados y difundidos por las instituciones competentes.

Artículo 7.- Conducta de las autoridades. - Quienes ejercen funciones de puestos del nivel jerárquico superior, deberán actuar observando la siguiente conducta:

- 7.1. Liderar mediante el ejemplo.
- 7.2. Promocionar las conductas plasmadas en el presente Código.
- 7.3. Incentivar, motivar y reconocer al personal a su cargo.
- 7.4. Intervenir en la solución de conflictos del personal a su cargo.
- 7.5. Impulsar la investigación y desarrollo del personal a su cargo.
- 7.6. Generar un ambiente cordial y productivo entre el personal a su cargo.
- 7.7. Transparentar la gestión.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- 7.8. Promover espacios de desarrollo laboral y profesional mediante la capacitación, la actualización y la especialización de conocimientos.
- 7.9. Fomentar las buenas prácticas ambientales, cumpliendo con los programas que para el efecto diseñe o implemente la Institución.
- 7.10. Promover prácticas de honestidad personal, que combatan los actos de corrupción, a través de la inducción permanente en la aplicación de las leyes, códigos, estatutos, reglamentos, misión, visión, metas, objetivos institucionales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción.
- 7.11. Asegurar la entrega de información pública oportuna, completa, veraz, confiable y comprensible para los usuarios, respetando la confidencialidad, la reserva o el sigilo de información que, conforme a la normativa vigente, tengan un grado especial de sensibilidad.

Artículo 8.- Conducta general. - Los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, deberán observar las siguientes reglas generales con el propósito de brindar una guía en las directrices para el cumplimiento efectivo de sus funciones:

- 8.1. **Imagen Institucional.** - Implica la difusión de la misión, visión y los valores señalados por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, tanto interna como externamente, los cuales contribuyen a la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión pública, contribuyendo a la excelencia en la prestación de servicios.
- 8.2. **Imagen personal.** - Constituyen todos aquellos actos y acciones que demuestran un correcto desempeño en la labor institucional por parte de los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada. Éstos son:
 - a) **Justicia.** - Permanente disposiciones para el cumplimiento de sus funciones, otorgando de cada servidor y trabajador lo que es debido, tanto en sus relaciones con los superiores, subordinados y público en general.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- b) **Templanza.** - Desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su puesto y los medios que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes. Así mismo, se evitará cualquier ostentación que pudiera poner en duda su honestidad o su disposición para el cumplimiento de los deberes propios del puesto.
- c) **Idoneidad.** - Aptitud técnica, legal y moral, como una condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública.
- d) **Legalidad.** - Conocer, respetar y cumplir el marco legal establecido en la Constitución de la República, leyes, reglamentos y demás normativa vigente que, regulan el desempeño de sus actividades, relacionadas con los procesos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS.
- e) **Veracidad.** - Expresarse con franqueza en sus relaciones humanas y funcionales, tanto con los compañeros de trabajo, como con los superiores y subordinados, contribuyendo a esclarecer siempre la verdad.
- f) **Confidencialidad.** - Reserva de la información obtenida en el ejercicio de sus funciones. No podrá divulgar o comunicar a ninguna persona salvo que se trate de la autoridad competente. Esta obligación de confidencialidad subsistirá aun cuando haya cesado en sus funciones.
- g) **Obediencia.** - Cumplir las órdenes impartidas por el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones de su cargo, salvo el supuesto de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas. Abstenerse de actuar en el caso de que exista conflicto de intereses en los trámites asignados. Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe.
- h) **Equidad.** - Emplear el criterio de ecuanimidad para adecuar la solución legal a un resultado más justo, éste resultado nunca deberá ser ejecutado en contra de los fines perseguidos por las leyes.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- i) **Igualdad.** - No se deberá condicionar, distinguir, hacer burla, ofender, menospreciar o desmejorar su trato o comportamiento en relación a la diversidad de género, al estado de las personas con discapacidades físicas o mentales, o por cuestiones de raza, sexo, religión, creencias, afinidades o tendencias políticas. Está prohibido el racismo, la homofobia, la xenofobia, o cualquier otra manifestación de odio o rechazo que se pudiere generar en contra de quienes forman parte de la sociedad, así como también la agresión o intimidación física, psicológica o de cualquier otra índole.
- j) **Iniciativa.** - Se identificarán los problemas, obstáculos y oportunidades llevando a cabo acciones para dar respuesta y soluciones a las divergencias que se presentaren. Se deberá generar acciones preventivas, proponer procesos de cambio y compromiso para el mejoramiento continuo, alcanzando los objetivos institucionales y aportando con ideas nuevas, únicas y diferentes.
- k) **Dignidad y Decoro.** - Se deberá observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación en el trato con los servidores, trabajadores y público en general.
- l) **Honor.** - A quien se le impute la comisión de un delito de acción pública, debe facilitar la investigación e implementar las medidas administrativas y judiciales necesarias para esclarecer los hechos, a fin de dejar a salvo su honra y dignidad.

8.3. Orden, limpieza y mantenimiento. - Implica el conservar las cosas, personas o hechos en un orden adecuado, cuidando la limpieza en todo tiempo y procurando el mantenimiento permanente de los bienes a su cargo.

8.4. Uso de credenciales de identificación, logotipo de la Institución. - Las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, cumplirán las disposiciones emitidas en el Art. 9.- “EMISIÓN DE LA CREDENCIAL INSTITUCIONAL” de las políticas de “CONTROL DE ASISTENCIA” aprobada por la máxima autoridad el 20 de agosto de 2021.

La credencial institucional debe ser cuidada y mantenida en buen estado de conservación; y, no será utilizada para fines contrarios a los intereses institucionales, ni

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

durante actividades no oficiales fuera de sus instalaciones. Debe cuidarse y utilizarse con absoluta responsabilidad.

En el caso de que la identificación institucional fuera extraviada, sustraída o dañada, se deberá reportar el particular a la Dirección de Administración del Talento Humano.

8.5. Vestimenta adecuada. - Las y los servidores y trabajadores deberán asistir al cumplimiento de las labores de su puesto con la vestimenta apropiada, en virtud de que todas y todos constituyen parte importante de la imagen institucional de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS.

8.6. Atención al usuario interno y externo. - El usuario es la persona que requiere los servicios de otra u otras personas en la institución, por ello es necesario atenderlo con el respeto y cuidado que se merece, con la calidad y calidez necesaria para lograr clientes realmente satisfechos.

Las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, asumirán el compromiso de garantizar a los usuarios:

- a) Que sus derechos y obligaciones sean comprendidos y respetados.
- b) La aplicación justa, confiable y transparente de las leyes, reglamentos, estatutos y políticas de administración pública.
- c) Que reciban un trato equitativo y respetuoso.
- d) Un servicio accesible y confiable, brindando atención con agilidad, simplicidad y veracidad.
- e) Que los actos administrativos estén debidamente motivados, demostrando transparencia en las decisiones.

8.7. Conducta temperamental. - Es la manera natural con que las y los servidores y trabajadores interactúan con el entorno y debe adaptarse al estado de ánimo, la intensidad, el nivel de actividad, la accesibilidad, y la regularidad, siendo el rasgo

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

descriptivo del estilo de actuar que nos distingue de los demás como únicos e irremplazables, de modo que podamos armonizar con los demás.

8.8. Puntualidad. - Implica el cuidado y diligencia de hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a, o a partir de, un lugar a la hora convenida.

8.9. Calidez y cortesía. - Comportamiento amable, cordial, solidario y cortés en la atención y servicio a los ciudadanos, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

8.10. Optimización de recursos. - A fin de obtener una optimización exitosa de los recursos, las y los servidores y trabajadores deberán; de ser necesario, cambiar la organización de sus actividades, buscar apoyo en la tecnología o trabajar con otro y otros servidores para realizar más trabajo en menor tiempo.

Se utilizarán los bienes de la institución, incluyendo documentos e información y claves de acceso a la información electrónica, únicamente para actividades oficiales. No se podrá emplear o permitir que otros lo hagan para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados. No se consideran fines particulares las actividades que, por razones protocolares, el servidor deba trasladar bienes fuera del lugar u horario en los cuales desarrolla sus funciones.

Se protegerá y conservará todo bien que se les haya entregado y confiado para la ejecución de sus responsabilidades, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento. En caso de pérdida, daño o mal uso de los bienes e información, se sujetarán a las disposiciones legales pertinentes.

8.11. Disciplina. - Implica el conjunto de reglas establecidas institucionalmente para mantener el orden entre los servidores y trabajadores; y, el cumplimiento de las obligaciones en el momento adecuado.

8.12. Apertura al diálogo, escuchar y tener pensamiento flexible. - Mantener adecuados canales de comunicación a nivel institucional.

8.13. Denunciar actos de corrupción. - De forma debidamente fundamentada, los servidores, trabajadores, autoridades y usuarios tienen derecho a poner en conocimiento de la Dirección de Administración del Talento Humano, las actividades sospechosas relacionadas con la revelación de información privilegiada, fraudes,

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

intentos de fraude, sustracción de dinero, bienes o títulos en general. Sin desconocer que existen instancias y medios legales externos, creados con el objetivo de atender estos casos.

8.14. Información de irregularidades a las autoridades. - En el marco del cumplimiento de las actividades institucionales y que afecten a la correcta consecución de los objetivos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS.

8.15. Confidencialidad de la Información. - Es el comprometimiento de utilizar la información de la Institución a la que tengan acceso las y los servidores y trabajadores en razón de su función, conforme a los procedimientos y normativa vigente, absteniéndose de acceder a la información que no les haya sido autorizada, asignada o permitida. No se revelará sin autorización expresa, la información clasificada como reservada o de uso restringido, tampoco se dispondrá, guardará, archivará o reproducirá información electrónica o documental con fines ajenos a sus funciones. Las declaraciones públicas que no hayan sido expresa y legalmente autorizadas, están prohibidas.

No se utilizarán en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, la información a la que tengan conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general.

Las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, tendrán especial cuidado en el uso y manejo de las claves y seguridades empleadas para acceder a los diferentes sistemas informáticos de la Institución, e incluso a los sistemas informáticos de otras instituciones públicas o privadas que, en razón de sus labores y cargo, deba utilizar y manejar. Por ningún motivo facilitará a otras personas sus contraseñas personales de ingreso a los diferentes sistemas informáticos de la Institución.

Las y los servidores que tengan en su poder claves y seguridades empleadas para acceder a los diferentes sistemas informáticos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, serán administrativa, civil y penalmente responsables por su mal uso o negligencia.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

En cuanto a la información de procesos legales, los servidores y trabajadores no declararán ni entregarán, antes o durante el desarrollo de alguna acción legal, información o testimonios respecto a los casos o a sus labores profesionales en la Institución, sin conocimiento previo de la máxima autoridad o su delegado/a.

8.16. Trabajo en equipo, solidaridad y bienestar común. - Se realizarán las funciones y actividades propias del puesto, con responsabilidad y esfuerzo, agregando valor al trabajo en equipo y compartiendo las responsabilidades en el logro de los objetivos, fortaleciendo de este modo a la Institución para que trascienda en el tiempo.

Las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, deberán usar el tiempo de trabajo en un esfuerzo responsable y con afán para atender a cabalidad y con compromiso las funciones asignadas. Deben desempeñar su trabajo de una manera eficiente y eficaz, y velar para que todos actúen de la misma manera, procurando el trabajo en equipo.

8.17. Comunicación interpersonal. - Es el intercambio de mensajes e información entre las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada para coordinar sus actividades, siendo indispensable en los diferentes niveles de la Institución.

8.18. Apertura de información con control interno. - La correspondencia recibida para las autoridades institucionales por el/la servidor/a responsable de esta actividad, deberá llevar un control de cada uno de los documentos y mantener bajo su custodia hasta la entrega de los mismos.

8.19. Excusa en conflicto de intereses. - En el caso de conflicto de intereses en el ámbito profesional o personal, las y los servidores deberán excusarse de participar en los procesos inherentes al esclarecimiento de los hechos:

a) **Conflicto de intereses.** - El conflicto de intereses se manifiesta cuando el/la servidor/a o trabajador, en razón de las actividades encomendadas desde su ingreso a la institución o en cualquier tiempo, toma conocimiento de un trámite o proceso en el que deba estudiar, analizar y resolver sobre derechos u obligaciones de su propio y personal interés, su cónyuge, conviviente o pariente hasta el cargo grado

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

de consanguinidad o segundo de afinidad; y/o, personas naturales o jurídicas con quienes mantenga litigios judiciales o extrajudiciales.

b) Obligación de informar. - Las y los servidores/as y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, que estuvieren en situación de conflictos de intereses deberán poner en conocimiento de tal circunstancia a su inmediato superior que le asignó dicho trabajo, y/o a la Dirección de Administración del Talento Humano, mediante comunicación escrita, que contendrá:

- Nombres, apellidos, denominación del puesto y unidad administrativa en la que presta sus servicios.
- Descripción de la o las causales que originan el conflicto de intereses.
- Solicitud de excusarse de actuar en el trámite o proceso en el que considera tener conflicto de intereses; y,
- Firma y número de cédula.

Es responsabilidad de las y los servidores y trabajadores obtener la constancia de recepción de las comunicaciones presentadas:

c) Trámite de Excusa: El jefe inmediato superior y/o la autoridad competente que conozca sobre el conflicto de intereses, podrán en el término máximo de tres (3) días.

- Conocer, resolver o intervenir directamente en el proceso que origina el conflicto de intereses.
- Autorizar expresamente al solicitante que conozca y resuelva, o continúe interviniendo en el proceso o trámite que origine el conflicto de intereses. En este caso, quien concede la autorización podrá solicitar al servidor los informes que considere pertinentes acerca del estado del proceso o trámite. El cambio, reasignación o la continuación del trámite o funciones asignadas, deberá ser impartida mediante comunicación escrita.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- La decisión adoptada deberá contener necesariamente la autorización del Director de la unidad administrativa y de la Dirección de Administración del Talento Humano.

d) **Limitaciones:** A fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad, las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, no pueden mantener relaciones ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones asignadas dentro de la institución. No podrán dirigir, administrar, patrocinar, ni prestar servicios profesionales, sean o no remunerados a los proveedores de la Institución.

8.20. Evitar comentarios inapropiados. - Se deberá mantener una actitud de recato y respeto mutuo entre los servidores, trabajadores y la ciudadanía en general.

CAPÍTULO IV CONDUCTA NO ESPERADA

Artículo 9.- Conducta no esperada. - Las y los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada, deberán evitar los siguientes comportamientos inadecuados sin perjuicio de que se genere sanciones disciplinarias de otra índole:

- 9.1. Solicitar o aceptar de manera directa o indirecta cualquier regalo, gratificación, favor, auspicio, entretenimiento, préstamo, oportunidad de comprar y obtener descuentos o rebajas en bienes, a menos que tal oportunidad esté disponible para el público en general, viajes o pagos en retribución por el desarrollo de las actividades realizadas en la institución, que puedan intervenir en sus decisiones para facilitar negocios o contratos en beneficio propio o terceros.
- 9.2. Proselitismo en la jornada laboral.
- 9.3. Comentarios inapropiados de personas o instituciones.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- 9.4. Asistir al lugar de trabajo con influencia de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
- 9.5. Utilizar la autoridad o influencia del cargo para beneficios personales o de terceros.
- 9.6. Recomendar, referir o sugerir profesionales para prestación de servicios a usuarios, donde se encuentre involucrada la Institución.
- 9.7. Discriminación.
- 9.8. Realizar actividades personales en la jornada laboral sin la debida autorización.
- 9.9. Solicitar directa o indirectamente al personal a su cargo, la realización de actividades atentatorias a los derechos y principios de la Constitución de la República del Ecuador y normativa legal vigente.
- 9.10. Asistir a eventos políticos durante la jornada laboral.
- 9.11. Acosar sexual, psicológica o laboralmente.

**CAPÍTULO V
DEL COMITÉ DE ÉTICA**

Artículo 10.- Conformación del Comité de Ética. - Para la aplicación de lo dispuesto en el presente Código, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, creará el Comité de Ética, el que estará conformado por seis (6) miembros:

- 10.1. La máxima autoridad o su delegado debidamente acreditado, quien preside el Comité de Ética, actuará con voz y voto. De ser el caso tendrá voto dirimente.
- 10.2. El/la Coordinador/a General Técnico/a o su delegado debidamente acreditado, quien actuará con voz y voto.
- 10.3. El Director de Asesoría Jurídica o su delegado, debidamente acreditado, quien intervendrá como Secretario Ad-Hoc del Comité y actuará únicamente con voz.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- 10.4. El Director/a de Administración del Talento Humano o su delegado debidamente acreditado, quien actuará con voz y voto.
- 10.5. Dos (2) servidores o trabajadores principales, con sus respectivos suplentes, escogidos anualmente al azar de la nómina de personal, con voz y voto.

Artículo 11.- Sesiones. - El Presidente del Comité de Ética o su delegado se encargará de suscribir y notificar las convocatorias a las sesiones del organismo, debiendo hacerlo con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

El Comité de Ética sesionará ordinariamente de manera trimestral: no obstante, en cualquier momento, a petición motivada de uno o más de sus miembros. El Presidente o su delegado podrá convocar a sesiones extraordinaria.

Para instalar una sesión del organismo, el Presidente o su delegado deberá verificar la presencia de al menos tres (3) de los miembros que cuentan con voz y voto, caso contrario dejará sentada la razón de falta de quorum a través de Secretaría.

La votación será nominal. El pronunciamiento del voto de los miembros del organismo será “a favor”, “en contra” o “abstención”; y, será tomado por el Secretario, quien proclamará los resultados una vez concluida la misma. El organismo aprobará sus resoluciones con el voto favorable de la mayoría simple de los miembros presentes en la sesión.

Las actas de las sesiones del pleno deberán contener al menos: el número de acta; el lugar y la fecha de inicio de la sesión; la identificación del tipo de sesión (ordinaria o extraordinaria); el orden del día; la verificación de quórum; el resumen sustancial de los debates generados entorno a los puntos del orden del día y las mociones presentadas; las resoluciones vinculantes adoptadas y la forma en que votó cada uno de los miembros; y, la firma del Presidente del organismo o su delegado y del Secretario. Las actas de cada sesión serán numeradas en orden cronológico y reposarán en un archivo a cargo del Secretario del Comité de Ética.

Artículo 12.- Atribuciones y Deberes del Comité de Ética. - El Comité de Ética tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- 12.1. Implementar y difundir el presente Código, dentro de la Institución y en los diferentes niveles desconcentrados.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

- 12.2. Reconocer e incentivar comportamientos éticos positivos.
- 12.3. En caso de actos que ameriten sanciones civiles o penales, receptar y conocer el incumplimiento de este Código y derivar a la instancia competente. En caso de actos referidos a sanciones administrativas, buscar paralelamente acciones con el área correspondiente que, procuren la mejora de comportamientos y convivencia institucional. En los dos casos, observar los principios de protección y de reserva del denunciante, así como los de debido proceso y de presunción de inocencia hacia el denunciado.
- 12.4. Sugerir soluciones a la instancia interna competente de los casos que lleguen a su conocimiento.
- 12.5. Velar por la reserva de casos.
- 12.6. De así requerirlo, generar espacios de mediación entre las partes involucradas en casos de incumplimiento del presente Código.
- 12.7. Proponer asesoría interna o externa para suplir necesidades puntuales en casos que determine el Comité de Ética.
- 12.8. Realizar propuestas para la actualización y el mejoramiento permanente del Código de Ética.
- 12.9. Realizar propuestas para el mejoramiento continuo de los procedimientos internos del Comité de Ética.

Artículo 13.- Informes. - El Comité de Ética elaborará un informe anual respecto del cumplimiento del presente código por parte de los servidores y trabajadores de la institución.

Artículo 14.- Entrega de Información. - Todas las áreas y unidades operativas y administrativas de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS a nivel nacional, están obligadas a proporcionar al Comité de Ética, en el término máximo de tres (3) días, aquella información que les sea solicitada en cumplimiento de sus funciones.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

Artículo 15.- Procedimiento para presentar denuncias al Comité de Ética. - Los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, así como la ciudadanía en general, tienen derecho a presentar denuncias de cualquier acto que vaya en contra del presente Código.

Las denuncias serán canalizadas a través de la Dirección de Administración del Talento Humano, la cual, por escrito, en el término máximo de tres (3) días, correrá traslado del particular al Presidente del Comité de Ética o su delegado, a fin de que éste proceda con la convocatoria a sesión del organismo para la resolución del caso.

Artículo 16.- Seguimiento y Control. - La Dirección de Administración del Talento Humano será la responsable de realizar el seguimiento, control y aplicación de las Resoluciones del Comité de Ética.

Artículo 17.- Del procedimiento e investigación de las denuncias. - Para analizar y considerar la gravedad de una denuncia, el Comité de Ética podrá disponer una investigación exhaustiva o resolver directamente sobre el particular.

En el caso de ser necesaria una indagación profunda del tema denunciado, se designará una comisión especial de hasta tres (3) miembros de fuera de su seno, quienes realizarán un informe a ser presentado al Presidente del Comité de Ética o su delegado, para la resolución del pleno del organismo.

Durante el proceso de investigación, la comisión especial pedirá a los involucrados que redacten un informe sobre lo acontecido; y, se observarán en todo momento las reglas del debido proceso, para que puedan presentar las pruebas necesarias que confirmen su versión.

Los servidores y trabajadores de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios –ACESS, están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice. El ocultamiento de la verdad o la generación de declaraciones falsas, serán consideradas como falta grave y sancionadas de conformidad con la normativa vigente.

En el caso de que no asista una de las partes, en la fecha, hora y lugar señalados, se entenderá que renuncia a su derecho a ser escuchado por el Comité de Ética.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

Previo a la decisión final, el Comité de Ética podrá interrogar a las partes involucradas, a quienes se les concederá el tiempo necesario para una presentación completa de los hechos, junto con la oportunidad de defender sus proposiciones, argumentar y presentar toda la evidencia que disponga en apoyo de sus respectivas posturas.

Una vez concluido el caso, el Comité de Ética deliberará con base al expediente que se ha elaborado, y coordinará con la Dirección de Administración del Talento Humano, la aplicación y ejecución de lo resuelto por el organismo.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En todo lo que no se prevea en este Código, se entenderá a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General; y, Código del Trabajo, así como las normas que el Ministerio del Trabajo expida para la regulación y control de los servidores y trabajadores del sector público.

SEGUNDA. - En caso de surgir alguna duda respecto de la aplicación del presente Código, ésta será resuelta por el Comité de Ética y/o la Dirección de Administración del Talento Humano.

TERCERA. - Lo dispuesto en este Código, no impide la aplicación de otros regímenes disciplinarios vigentes.

CUARTA. - Para los efectos y aplicación del presente instrumento, el cómputo de los plazos establecidos, se considerarán los días hábiles dentro de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS.

QUINTA. - Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - Encárguese a la Dirección de Administración del Talento Humano, la implementación del Código de Ética.

RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0038

SEGUNDA. - Encárguese a la Unidad de Comunicación Social, la difusión interna del presente Código de Ética;

TERCERA. - Encárguese a la Dirección de Asesoría Jurídica, la publicación de la Resolución en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE, dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 10 días del mes de agosto de 2022.

Dr. Roberto Carlos Ponce Pérez
DIRECTOR EJECUTIVO
**AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
SALUD Y MEDICINA PREPAGADA –ACESS**