REPÚBLICA DEL ECUADOR

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA

Paola Andrea Aguirre Otero, Mgs.
DIRECTORA EJECUTIVA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador señala que *"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 (…)";*

Que, el artículo 227 de este mismo ordenamiento, 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*";

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo indica que: "*Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública (…*)";

Que, la Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 52, establece entre las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano literal b): "*Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión de talento humano*"; (…) *d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;* y, (…) *h) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio del Trabajo en el ámbito de sus competencias*."

Que, la Norma Técnica del Subsistema de Planificación del Talento Humano publicada en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 494 de 6 de mayo de 2025, y sus reformas, señala en su artículo 10: "*Del objeto. - La planificación del talento humano del sector público consiste en el análisis de las necesidades cuantitativas y cualitativas de talento humano que requiera el sector público para su eficaz y eficiente funcionamiento.";*

Que, el artículo 13 dispone que, "*Las instituciones del Estado dentro del ámbito de la presente Norma Técnica, previo a la ejecución del proceso de planificación del talento humano, deberán contar con los estatutos orgánicos por procesos legalmente expedidos, los que contendrán el portafolio de productos y servicios alineados a la estructura orgánica institucional, y que deberán estar acorde a la planificación institucional.;*
El portafolio de productos o servicios de cada unidad o proceso interno, deberá ser validado de manera conjunta por la UATH y las unidades de planificación y/o procesos institucionales, previo al levantamiento de la plantilla de talento humano.
Es responsabilidad de la UATH institucional y de cada unidad interna el levantamiento de la plantilla de talento humano previa validación de la unidad de procesos o quien hiciere sus veces.";

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

Que, el artículo 18 define la metodología para la determinación de la plantilla de talento humano, la que considerará lo siguiente:
"*a) El responsable de cada unidad o proceso interno, en coordinación con la UATH y las unidades de planificación y/o procesos, validarán el portafolio de productos y servicios y determinarán que estos se encuentren contemplados en el estatuto orgánico legalmente expedido y en la planificación institucional.*

En el caso de productos o servicios que no consten en el estatuto orgánico, se los incorporará siguiendo lo dispuesto en la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos; y si estos no constan en la planificación institucional, se los incluirá previo informe de las unidades de planificación y/o procesos (…)" ;

Que, mediante de Acuerdo Ministerial MDT-2021-223 08 de septiembre de 2021, publicado en el Registro Oficial Suplemento 533, el Ministerio del Trabajo emite la Norma Técnica para la Elaboración de los Instrumentos de Gestión Institucional de las Entidades de la Función Ejecutiva;

Que, la Disposición General Cuarta del Acuerdo Ministerial MDT-2021-223, indica: "*En caso de incorporar o eliminar entregables de las unidades administrativas, se requerirá únicamente del informe técnico de la UATH.*
Estas modificaciones serán emitidas mediante acto resolutivo de la institución, siempre y cuando no implique afectación a la misión institucional, ni reformas a la matriz de competencias y cadena de valor, al modelo de gestión, la estructura organizacional, o al estatuto orgánico y, además, no genere impacto presupuestario dentro de la institución.";

Que, mediante Decreto Ejecutivo 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento 534 de fecha 1 de julio de 2015, el Presidente de la República creó 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 –MSP, con personería 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, encargada de ejercer la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunicatorios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y del personal de salud.

Que, mediante Registro Oficial Nro. 53 de 29 de abril de 2022, se publica el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS.

Que, dentro de la información de productos y servicios establecidos para cada unidad constante en el Estatuto orgánico de la Agencia, mismos que han sido analizados y validados por los responsables de cada proceso institucional, por la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica , así como la Dirección de Administración del Talento Humano, a través de la suscripción de la respectiva Acta de Validación del Portafolio de Productos y Servicios, aplicados en la Plantillas de Talento Humano, como instrumentos componentes de la Planificación del Talento Humano 2025, se ha determinado que es necesario implementar modificaciones a determinados productos /entregables, las que se requieren incorporar para una mejor operatividad y gestión, sin que con ello se vean afectadas o modificadas las atribuciones y responsabilidades definidas para cara unidad;

Que, mediante Resolución No. ACESS -2022-0019, de 31 de marzo de 2022, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS;

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

Que, mediante Acta de Sesión Extraordinaria de Directorio de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS Nro. DIR-ACESS-001-2023, de fecha 28 de diciembre de 2023, se resuelve de manera unánime nombrar como Directora Ejecutiva de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS, a la Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero;

Que, mediante Acción de Personal Nro. ACESS-TH-2023-0546, de 29 de diciembre de 2023, se nombró a la Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero, como Directora Ejecutiva de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS;

Que, mediante memorando Nro. ACESS-DATH-2025-0504-M de 10 de abril de 2025, emitido por la Mgs. María Gabriela Condor Guzmán, Directora de Administración del Talento Humano, dirigido a la Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero, Directora Ejecutiva, en él se señala: *"Una vez que se cuenta con los aportes de los responsables de los procesos; la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica y las autoridades, a fin de continuar con el proceso y en cumplimiento de la normativa legal vigente, remito el Informe Técnico Nro.ACESS-DATH-2025-0069, el cual detalla la propuesta de Reforma al Estatuto Orgánico Institucional, se remite además Propuesta de Resolución; documentos que se adjuntan para su conocimiento y disposiciones del caso.";*

Que, mediante sumilla inserta en el memorando Nro. ACESS-DATH-2025-0504-M de 10 de abril de 2025, inscrita por la Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero, Directora Ejecutiva, dispone al Mgs. Santiago Miguel Sarango Ríos, Director de Asesoría Jurídica, lo siguiente: *"Estimado Director: Remito a usted la presente para su conocimiento y con el fin de que se proceda con la revisión del proyecto de resolución adjunto.";*

En ejercicio de las atribuciones determinadas en el artículo 7 del Decreto Ejecutivo Nro. 703, en calidad de Máxima Autoridad de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, en ejercicio de las atribuciones legales se:

RESUELVE:

Expedir la REFORMA 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, EMITIDO MEDIANTE RESOLUCIÓN Nro. ACESS-2022-0019 DE 31 DE MARZO DE 2022

Artículo único. - Reformar el artículo 10 de la Resolución Nro. ACESS-2022-0019, únicamente en lo que respecta a los entregables señalados en los numerales que a continuación se detallan, sin que ello implique modificación del contenido restante del documento original ni de la estructura general del referido artículo:

1.3.2.1. Gestión Técnica de Regulación para el Aseguramiento de la Calidad

Gestiones Internas:

- Gestión de Regulación y Generación de Normativa Técnica
- Gestión de Mejoramiento Continuo de la Calidad

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

Entregables:

Gestión de Regulación y Generación de Normativa Técnica

1. Documentos normativos para la habilitación, certificación, acreditación, vigilancia y control de los prestadores de servicios de salud y empresas privadas de salud y medicina prepagada.
2. Propuesta de normativa para emitir los techos de los precios de los servicios de salud, empresas privadas de salud y medicina prepagada.
3. Propuesta de normativa para la fijación de las tasas para los servicios administrativos que presta la Agencia.
4. Propuesta de plan regulatorio de la Agencia.
5. Informes de evaluación del avance de la ejecución del Plan Regulatorio de la Agencia
6. Propuesta de normativa técnica, estándares y protocolos, orientados a asegurar la calidad de la atención, la seguridad del paciente y la mejora continua de la prestación de los servicios de salud.
7. Herramientas técnicas para inspección
8. Plan anual de difusión y socialización de la normativa técnica emitida.
9. Informe de cumplimiento del plan anual de difusión y socialización de la normativa técnica emitida.

Gestión de Mejoramiento Continuo de la Calidad

1. Informes de asesorías y capacitaciones brindadas a los prestadores de servicios de salud, compañías de salud y de asistencia médica sobre políticas, normativa y servicios de la agencia.
2. Informe de resultados del Plan de medición de la satisfacción de la calidad en la atención en los servicios de salud.
3. Informe de seguimiento del plan de acción de mejora conforme los resultados del Plan de medición de la satisfacción de la calidad en la atención en los servicios de salud
4. Informe consolidado de indicadores de efecto e impacto sobre la gestión de la calidad de atención de los prestadores de servicio de salud.
5. Propuesta de Modelo de Gestión del Sistema de la Calidad de la Atención y Prestación de los Servicios de Salud.
6. Catastro de establecimientos de salud destacando tanto los resultados con los mayores porcentajes como aquellos con los menores obtenidos.

1.3.2.2. Gestión Técnica de Habilitación, Certificación y Acreditación

Gestiones Internas:

- Gestión de control de las empresas privadas de salud y medicina prepagada.
- Gestión de Personal de Salud.
- Gestión de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud.

Entregables:

Gestión de control de las empresas privadas de salud y medicina prepagada

1. Lineamientos, metodologías y procedimientos para la aprobación de los contratos, planes / programas y anexos de las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica.
2. Informe técnico de las observaciones de las condiciones de carácter sanitario de los contratos, planes/ programas y anexos de las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica.

3. Actas de reunión de asesoría técnica para el proceso de certificación de las condiciones de carácter sanitario a las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica.
4. Registro de codificaciones para los planes, programas, contratos y anexos de las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica.
5. Informe técnico de dictámenes vinculantes, en temas sanitarios de las empresas privadas de salud y medicina prepagada y usuario solicitados por las entidades competentes.
6. Documentos de respuesta a las consultas, quejas y reclamos respecto al proceso de certificación de condiciones sanitarias
7. Informes, actas de asesorías y registros de la atención a los requerimientos.
8. Informe técnico de cumplimiento de los indicadores sobre la aprobación de los contratos, planes/ programas y anexos de Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica.
9. Base de datos actualizada de las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica.
10. Actas de reunión de asesoría técnica con el médico especialista, para el proceso de Dictámenes Vinculantes.
11. Informe técnico de cumplimiento de indicadores de dictámenes vinculantes y apelaciones.
12. Apelaciones a dictámenes vinculantes solicitados por entidad competente.
13. Certificaciones y fichas de las condiciones de carácter sanitario de los contratos/pólizas, planes/programas y anexos de las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica.

Gestión de Personal de Salud

1. Base de datos de solicitudes de los procesos de habilitación, certificaciones y acreditaciones del personal de salud.
2. Reportes de habilitación, certificaciones y acreditaciones sanitarias emitidas, o en procesos del personal de salud.
3. Base de datos de registro de títulos.
4. Informes consolidados de la gestión respecto a la habilitación, certificación y acreditación de profesionales de la salud.
5. Propuesta de mapa de competencia profesional en el campo de la salud bajo los lineamientos de homologación y perfil de títulos según las instancias competentes.
6. Base nacional de profesionales autorizados para la prescripción de medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización.
7. Base nacional de permisos para el ejercicio de terapias alternativas.
8. Base de datos nacional actualizada de títulos registrados del personal de salud.
9. Permisos para el ejercicio de terapias alternativas
10. Base de datos nacional actualizada de habilitaciones, certificaciones y acreditaciones del personal de salud.
11. Informes de número de legalizaciones de documentos sanitarios emitidos por profesionales de la salud registrados y habilitados ante la Autoridad Sanitaria Nacional.

Gestión de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud

1. Base de datos de solicitudes de los procesos de habilitación, certificaciones y acreditaciones de los establecimientos prestadores de servicios de salud.
2. Reportes de habilitación, certificaciones y acreditaciones sanitarias emitidas o en procesos de establecimientos prestadores de servicios de salud.
3. Reporte de establecimientos prestadores de servicios de salud con permisos de funcionamiento caducados y que no se encuentran en proceso de renovación.
4. Registro de atención de requerimientos realizados por los usuarios, en los procesos de habilitación,

certificación y acreditación de los establecimientos prestadores de servicios de salud.
5. Reporte de monitoreo de cumplimiento de indicadores de habilitación, certificación y acreditación de establecimientos prestadores de servicios de salud.
6. Informes de implementación de la normativa y procedimientos aplicables a la acreditación de establecimientos prestadores de servicios de salud.
7. Informe de evaluación del proceso de emisión de permisos de funcionamiento.
8. Reporte de seguimiento de solicitudes pendientes de gestión.
9. Informe de evaluación del proceso de licenciamiento de establecimientos prestadores de servicios de salud.
10. Informe de evaluación del proceso de la aprobación del programa terapéutico.
11. Informe de establecimientos de salud certificados.
12. Reporte de acreditaciones sanitarias a los establecimientos prestadores de servicios de salud.
13. Informe de establecimientos de salud acreditados.
14. Base de datos nacional actualizada de habilitaciones, certificaciones y acreditaciones de los establecimientos de salud.

1.3.2.3. Gestión Técnica de Vigilancia y Control

Gestiones Internas:

- Gestión de Vigilancia y Control.
- Gestión de Análisis de Casos.

Entregables:

Gestión de Vigilancia y Control

1. Plan de vigilancia y control de prestadores de servicios de salud, y compañías de medicina prepagada y seguro de asistencias médica.
2. Plan de control de la prescripción y dispensación de medicamentos sujetos a fiscalización.
3. Informe de evaluación del proceso de vigilancia y control de los prestadores de servicios de salud.
4. Informe de evaluación del proceso de control de toda forma de publicidad y promoción de los prestadores de servicios de salud.
5. Informe de evaluación del proceso de control de las compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica.
6. Informe de seguimiento del proceso de control de la prescripción de medicamentos que contienen sustancias sujetas a fiscalización en establecimientos de salud.
7. Informe de seguimiento del proceso de control de la dispensación de medicamentos que contienen sustancias sujetas a fiscalización en los servicios de farmacias de los establecimientos de salud.
8. Informe técnico de cumplimiento de los indicadores del proceso de control y vigilancia de establecimientos prestadores de servicios de salud, de las compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica, y el control a la prescripción y dispensación medicamentos que contienen sustancias sujetas a fiscalización.
9. Reporte de establecimientos de salud que enviaron el informe de medicamentos sujetos a fiscalización a tiempo, fuera de tiempo, con error en el reporte y aquellos que no reportaron.
10. Base de datos de establecimientos de salud registrados para el reporte de medicamentos sujetos a fiscalización.
11. Base de datos de vigilancia y control de los establecimientos de salud con solicitudes por oficio y denuncias.

12. Base de datos de establecimientos de salud con unicódigos desactivados.
13. Reporte del movimiento recetas especiales a nivel nacional.

Gestión de Análisis de Casos

1. Herramientas para la gestión de análisis técnico, mediación, resolución y derivación de casos relacionados del servicio de salud y seguridad del paciente.
2. Informe de auditoría de casos seleccionados y/o priorizados de inconformidades relacionadas con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente.
3. Catálogo de los procesos transigibles.
4. Base de datos de seguimiento a los casos derivados a los Centros de Mediación.
5. Base de datos de asesorías brindadas al usuario externo sobre la gestión de análisis técnico, mediación, resolución y derivación de casos relacionados con inconformidades de la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente.
6. Informe técnico de proyectos de normativas técnicas y otros instrumentos legales.
7. Informe de seguimiento al cumplimiento del plan de acción al prestador de servicios de salud derivados de los casos relacionados con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente.

1.3.2.4. Gestión Técnica de Procesos Sancionatorios

Gestiones Internas:

- Gestión de Procesos Sancionatorios
- Gestión de Coactivas

Entregables:

Gestión de Procesos Sancionatorios

1. Informe de supervisión y evaluación del cumplimiento de la normativa en los procesos administrativos sancionatorios.
2. Proyectos de actuaciones administrativas emitidas en la sustanciación de los procedimientos sancionatorios para aprobación y suscripción de la Dirección Ejecutiva.
3. Proyectos de resoluciones de recursos administrativos con respecto a los procedimientos resueltos por las Direcciones Zonales, para aprobación y suscripción del Director Ejecutivo.
4. Informes nacionales de aplicación de medidas y sanciones en prestadores de servicios de salud.
5. Registro de consultas, peticiones, quejas, denuncias, reclamos inherentes a la facultad sancionatoria

Gestión de Coactivas

1. Informe de ejecución y seguimiento de los procedimientos coactivos.
2. Proyectos de resoluciones de reclamos administrativos sobre títulos de crédito, para aprobación y suscripción del Director Ejecutivo.
3. Providencias y órdenes de pago inmediato en los procesos coactivos.
4. Embargos y remates de bienes de deudores de multas.
5. Acta de entrega de bienes rematados, del archivo y de la solicitud de insolvencia.
6. Registro de bienes embargados y en custodia de la agencia.
7. Registro de asesorías y absolución de consultas inherentes al ejercicio de la jurisdicción coactiva.

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

1.4.1.1. Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Gestiones Internas:

- Gestión de Planificación e Inversión
- Gestión de Seguimiento y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
- Gestión de Procesos, Servicios y Calidad
- Gestión de Cambio y Cultura Organizacional

Entregables:

Gestión de Planificación e Inversión

1. Plan Estratégico Institucional.
2. Plan Operativo Anual Institucional.
3. Plan Anual Comprometido.
4. Plan Anual de Inversión.
5. Portafolio de planes, programas y proyectos.
6. Reforma a la planificación presupuestaria.
7. Informe sobre cambios o ajustes a la planificación presupuestaria institucional.
8. Proyectos de inversión aprobados.
9. Reportes de actualización de seguimiento en el sistema oficial.
10. Propuesta y Proforma Presupuestaria Anual.
11. Convenios de cooperación nacional e internacional.
12. Convenios de cooperación interinstitucional.

Gestión de Seguimiento y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

1. Metodologías y herramientas para el establecimiento, monitoreo, evaluación y seguimiento de indicadores y metas de gestión y desempeño.
2. Informes de resultados alcanzados.
3. Plan Anual Terminado (PAT).
4. Reportes de ejecución presupuestaria
5. Reportes de seguimiento al cumplimiento de compromisos presidenciales, gobiernos itinerantes y disposiciones internas.
6. Informe de gestión institucional y rendición de cuentas institucional.
7. Informes consolidados sobre la gestión y resultados de la planificación en la plataforma oficial.
8. Batería de seguimiento de los indicadores de los procesos de la institución.
9. Reporte de información institucional estadística y geográfica.
10. Informe técnico de tendencias y proyecciones estadísticas.
11. Reporte de atención de requerimientos de información estadística.
12. Lineamientos, mecanismos, metodologías y procedimientos para la recolección, validación, procesamiento y análisis de datos e información institucional.
13. Bases de datos centralizadas de la información estadística institucional.

Gestión de procesos, servicios y calidad

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

1. Políticas sobre el levantamiento, documentación, depuración y mejora de procesos y procedimientos.
2. Herramientas para implementar la metodología de identificación, desarrollo y mejora continua de procesos de la institución.
3. Mapas de procesos de la institución.
4. Catálogo de procesos y servicios de la institución.
5. Informe de la gestión de demandas internas y externas, relacionadas con trámites y procesos.
6. Reporte de procesos relacionados con los servicios y trámites a los ciudadanos disponibles en la institución.
7. Informes de implementación de procesos de la institución.
8. Repositorio de expediente de procesos.
9. Informe de identificación de indicadores de gestión por procesos.
10. Informe de control y seguimiento de los indicadores de los procesos de la institución.

Gestión de Cambio y Cultura Organizacional

1. Reporte de ejecución de políticas, normas técnicas, metodologías y herramientas de gestión del cambio y cultura organizacional y reforma institucional.
2. Plan de Mejora Continua.
3. Matriz de seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Mejora Continua.
4. Lineamientos, mecanismos y procedimientos para la gestión del cambio y cultura organizacional, en base a la normativa vigente y definiciones emitidas por el ente rector.
5. Reportes de seguimiento al cumplimiento de las quejas, reclamos y solicitudes presentadas, relacionadas con la atención al usuario de los servicios de la Agencia.
6. Reportes y/o informes de la ejecución de las actividades derivadas de las estrategias aprobadas para la mejora del clima laboral y cultura organizacional de la entidad.

1.4.1.4. Gestión de Comunicación Social

Gestiones internas:

- Gestión de Comunicación Interna y Externa.
- Gestión de Publicidad y Marketing.
- Gestión de Relaciones Públicas Nacionales e Internacionales.

Entregables:

Gestión de Comunicación Interna y Externa

1. Propuestas de discursos, guiones, reseñas informativas, ayuda memorias y comunicaciones para los voceros de la institución alineadas a las políticas emitidas por la autoridad competente.
2. Planes, programas, proyectos de comunicación, imagen corporativa, relaciones públicas e informes de ejecución y avance.
3. Manual, instructivo y procedimiento de gestión de la comunicación, imagen, relaciones públicas y estilo actualizados, en base a las políticas emitidas por las entidades rectoras.
4. Reportes de elaboración de contenidos y mensajes para página web, redes sociales, sistema INTRANET institucional.
5. Boletines de prensa, baterías para redes sociales, difusión de campañas comunicacionales internas y externas, material informativo, de opinión, artículos especializados, entrevistas, reportajes, documentos, informes, y más servicios de comunicación.
6. Agenda de medios, ruedas de prensa, gestión de entrevistas y actos protocolarios institucionales.

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

7. Cartelera y/o boletín informativo institucional actualizado en todas las dependencias de la entidad.
8. Reportes diarios de monitoreo de prensa, análisis de tendencias mediáticas y escenarios.
9. Página web, intranet y cuentas de redes sociales actualizadas de conformidad a las disposiciones legales vigentes y ente rector gubernamental.

Gestión de Publicidad y Marketing

1. Archivo digital y/o físico de artes y diseños de material promocional y de difusión e índice clasificado y ordenado de productos comunicacionales impresos, gráficos, audiovisuales, digitales.
2. Banco de imágenes y videos.
3. Reporte de actualización de la información del portal web institucional y los contenidos de las redes sociales, en función de los lineamientos determinados por el gobierno nacional y entidades competentes.
4. Publicaciones de contenidos actualizados de conformidad a las disposiciones legales vigentes.
5. Informe de estrategias y planificación de medios de comunicación (ATL y BTL).
6. Reporte de elaboración de mensajes contestadora y audio holding institucional en la central telefónica.
7. Material audiovisual publicitario institucional (videos, vallas, afiches, avisos, trípticos, folletos, cuadernos, boletines informativos, rótulos, señalética, etc.).
8. Informes de campañas al aire (informativas, marketing, publicitarias, educomunicacionales, etc.) con indicadores de alcance, frecuencia, TRP´s, etc.
9. Reporte del contacto con el ciudadano a través de redes sociales, correo electrónico y otros canales digitales.
10. Información institucional actualizada que exigen los organismos de control y transparencia en coordinación con las Unidades correspondientes en la página web institucional.

Gestión de Relaciones Públicas Nacionales e Internacionales

1. Base de datos sistematizada de medios, actores estratégicos y autoridades que interactúan en la difusión de la gestión.
2. Reporte de entrenamiento a voceros y prácticas de media training.
3. Informes de impactos en comunicación, imagen y relaciones públicas de los eventos institucionales y protocolarios.
4. Informes de crisis y prospectiva de escenarios y estrategias comunicacionales propuestas.
5. Informes de eventos realzados a nivel central y nacional.
6. Informe de relacionamiento con socios estratégicos y autoridades del sector.
7. Fichas de información institucional (ayudas memoria, líneas argumentales, caja de mensajes, claves, etc.).

1.4.2.1. Gestión Administrativa Financiera

Gestiones Internas:

- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera
- Gestión Documental y Archivo Institucional
- Gestión de Cartera

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

Entregables:

Gestión Administrativa

1. Plan de servicios institucionales (Institucional y por proyectos o lineamientos conforme el PAPP).
2. Informe de arrendamiento o alquiler de bienes inmuebles.
3. Reporte de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles (edificio, locales, bodegas)
4. Reporte de servicios de transporte institucionales (matriculación, GPS, Vehículos)
5. Reporte de control y gestión de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
6. Reporte de inclusión y exclusión de bienes activos fijos - vehículos de acuerdo a cobertura del seguro.
7. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos.
8. Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos.
9. Reporte de órdenes de movilizaciones y bitácoras
10. Detalle de siniestros de vehículos institucionales.
11. Informe pago de horas extras conductores.
12. Plan Operativo de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles y otros.
13. Reporte de inventarios de bienes muebles, inmuebles, suministros, materiales y otros.
14. Actas de entrega recepción de bienes muebles, suministros, materiales y otros.
15. Informe de constatación de inventarios de bienes muebles, inmuebles, suministros, materiales y otros.
16. Informe de baja, transferencia, comodato, remate, donaciones de bienes muebles e inmuebles de la institución.
17. Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes.
18. Informe de ingresos y egresos de bodega de los bienes institucionales.
19. Reporte consolidado de la gestión de control de bienes y existencias.
20. Reporte detallado de los bienes de larga duración y control administrativo
21. Plan de constataciones físicas e inventarios.
22. Pliegos para adquisición de bienes, servicios y consultarías, alineados al PAC.
23. Plan anual de contrataciones y sus reformas - PAC.
24. Archivo físico y digital de los procedimientos de contratación pública en forma integral de conformidad a los requerimientos exigidos por los organismos de control.
25. Informe del cierre de procesos en portal SOCE.
26. Certificaciones del Plan Anual de Contrataciones PAC.
27. Reporte del estado (cancelados, desiertos o adjudicados) de los procedimientos precontractuales, para control y monitoreo de la Agencia.

Gestión Financiera

1. Proforma presupuestaria institucional anual.
2. Programación presupuestaria cuatrimestral.
3. Programación financiera de la ejecución presupuestaria anual.
4. Programaciones y reprogramaciones financieras.
5. Certificaciones Presupuestarias.
6. Cédulas presupuestarias de ingresos y gastos.
7. Reformas presupuestarias.
8. Comprobante único del registro de gasto compromiso.
9. Informe consolidado de la ejecución presupuestaria.

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

10. Reporte de saldos contables
11. Informe de Control Previo en el ámbito de su competencia
12. Custodia del Archivo de Documentos Financieros
13. Comprobantes únicos de registro de gastos. (Devengado)
14. Comprobantes Únicos de Registro para la asignación de viáticos, subsistencias, movilización.
15. Comprobante Único de Registro por adquisiciones de activos fijos en el sistema ESBYE.
16. Reporte de anticipos y amortizaciones de contratos de obras, bienes y servicios.
17. Registros contables de ajustes y depreciaciones de bienes de larga duración y de existencias.
18. Informe contable de registros de multas, facilidades de pago y cuentas por cobrar.
19. Registro de Contratos en el sistema eSigef.
20. Liquidación económica contable de procesos de contratación pública.
21. Informe de Generación del Formulario 107 de los servidores.
22. Declaración de Impuestos y anexos tributarios, reportes tributarios y pagos generados de las obligaciones tributarias; tramites con la autoridad tributaria.
23. Asientos contables (apertura, ajustes, regulaciones, traslados y cierre).
24. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la gestión de financiera.
25. Informe de registro e informes de control y custodia de garantías.
26. Informes de control de movimientos bancarios.
27. Comprobantes únicos de registros de pagos confirmados.
28. Informes de la recaudación y de gestión periódicos.
29. Informe de registro actualizado de transferencias, depósitos, ingresos (devengado y percibido), y de impresiones de las facturas electrónicas recaudadas en el banco.
30. Comprobantes únicos de registro de ingresos.
31. Reportes de recaudación.
32. Informes de cuentas por cobrar de procesos sancionatorios
33. Comprobantes de Retención.
34. Reporte de Títulos de Crédito.
35. Certificados de no adeudar.
36. Facturación electrónica.
37. Conciliación bancaria.
38. Informe de indicadores financieros.
39. Actas de Entrega Recepción suscritas respecto al custodio del Archivo Financiero.

Gestión Interna de Gestión Documental y Archivo Institucional

1. Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental institucionales.
2. Reporte de la administración del archivo y documentación interna y externa.
3. Propuesta de política interna o reglamento para la Gestión Documental.
4. Inventario consolidado de expedientes, documentación, transferencias y baja documental de la documentación institucional.
5. Informes y/o guías de recepción y despacho de documentación interna y externa.
6. Actas de transferencias primarias y secundarias de los acervos documentales.
7. Informe de baja documental.
8. Plan anual de transferencia del archivo de gestión, al Archivo Central y Actas de Transferencia de Inventarios documentales al Archivo Intermedio y archivo central.
9. Reporte estadístico de solicitudes de información por parte de usuarios internos y externos.

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

10. Lineamientos, políticas, herramientas y normativas de gestión documental, archivo e información.
11. Matriz de ingreso de la documentación externa.
12. Actos administrativos, normativas institucionales y copias de los documentos certificados.
13. Archivo digital y/o físico actualizado de oficios, informes, cartas, memorandos institucionales y demás documentación generada por la autoridad, funcionario y/o responsable de la unidad administrativa asignada.
14. Registro de atención al usuario externo

Gestión Interna de Cartera

1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para gestionar la cartera y el control interno.
2. Reporte de obligaciones pendientes para el proceso de cobro.
3. Informe para que el área de Coactivas, inicie los procesos coactivos, a los accionados deudores.
4. Informe de recaudación.

2. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA

2.1.1 Nivel Operativo (ZONA)

Gestiones Internas:

- Gestión Zonal de Habilitación, Certificación y Acreditación
- Gestión Zonal de Vigilancia y Control de Prestadores de Servicios de Salud, Medicina Prepagada y Análisis de Casos
- Gestión Zonal de Procesos Sancionatorios

Entregables:

Gestión Zonal de Habilitación, Certificación y Acreditación

1. Planificación de los procesos de habilitación, certificación y acreditación de los establecimientos prestadores de servicios de salud, en Zona.
2. Certificado de permisos de funcionamiento.
3. Certificados de licenciamiento
4. Programa terapéutico aprobado.
5. Informe zonal/provincial de evaluación sobre el proceso de emisión de permisos de funcionamiento.
6. Actas, matrices e informes del proceso aplicado de la inspección de licenciamiento.
7. Actas de asesorías y registros de atención a requerimientos de usuarios.
8. Informe zonal/provincial de cumplimiento de indicadores de calidad del proceso de habilitación, certificación y acreditación de los establecimientos prestadores de servicios de salud.
9. Informe técnico por incumplimiento a normativa vigente en proceso de habilitación.

Gestión Zonal de Vigilancia y Control de Prestadores de Servicios de Salud, Medicina Prepagada y Análisis de Casos

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

1. Base de datos de control y vigilancia sanitaria de establecimientos de salud conforme el Plan de vigilancia y control de prestadores de servicios de salud emitido por Planta Central.
2. Plan zonal de control de toda forma de publicidad y promoción de prestadores de servicios salud habilitados.
3. Informe técnico de vigilancia sanitaria de prestadores de servicios de salud
4. Informe técnico de control de los establecimientos de salud y profesionales de la salud
5. Informe de evaluación del plan zonal de control de toda forma de publicidad y promoción de prestadores de servicios salud habilitados.
6. Reporte del control de la prescripción y dispensación de medicamentos sujetos a fiscalización.
7. Informe técnico de presuntos incumplimientos identificados en el proceso de control a la prescripción y/o dispensación de medicamentos que contienen sustancias sujetas a fiscalización.
8. Bases de datos de asesorías y capacitación impartidas a prestadores de servicios de salud en el proceso de vigilancia, control, prescripción y dispensación de medicamentos sujetos a fiscalización, e inconformidades relacionadas con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente.
9. Informes técnicos zonales de los comités de expertos (asesoría técnica por pares) de los casos especiales y otros que determine la autoridad competente.
10. Informe de control a los establecimientos de salud y profesionales de la salud habilitados.

Gestión Zonal de Procesos Sancionatorios

1. Sustanciación y reporte de procedimientos administrativos sancionatorios de conocimiento de la dirección zonal por infracciones en las que incurrieran los prestadores de servicios de salud, utilizando la herramienta informática creada para el efecto.
2. Sustanciación de procedimientos administrativos sancionadores de conocimiento de la dirección zonal en la prescripción y dispensación de medicamentos que contengan sustancias sujetas a fiscalización según corresponda, establecidas en la ley que rige esta materia.
3. Resoluciones administrativas respecto de las apelaciones subidas en grado.
4. Informe de los procedimientos sancionatorios iniciados y resueltos por comisarios.
5. Notificación y expediente del proceso coactivo (custodia)

3.1.1 Oficina Técnica

Entregables:

1. Sustanciación y reporte de procedimientos administrativos sancionatorios de conocimiento de la comisaria por infracciones en las que incurrieran los prestadores de servicios de salud, utilizando la herramienta informática creada para el efecto.
2. Imposición de medidas provisionales en el ámbito de su competencia.
3. Atención de denuncias referentes a posibles infracciones de carácter sanitario.
4. Documentos de respuesta a consultas del procedimiento coactivo.
5. Informe de inspecciones y operativos para el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia sanitaria.
6. Informe de los procedimientos sancionatorios iniciados y resueltos por comisarios, con base en las herramientas dispuestas para el caso.
7. Certificado de permiso de funcionamiento.
8. Certificados y notificaciones del proceso de licenciamiento.
9. Programa terapéutico aprobado.
10. Documentos sanitarios legalizados, emitidos por profesionales de la salud registrados y habilitados

ante la Autoridad Sanitaria Nacional, de acuerdo a las competencias de la Agencia.

11. Actas, matrices e informes del proceso aplicado de la inspección de licenciamiento.
12. Informe de verificación de cierre de establecimientos de salud.
13. Actas de entrega recepción de recetas especiales.
14. Inventario de existencia de recetarios en oficinas técnicas.
15. Actas de asesorías y registros de asistencias de los requerimientos atendidos.
16. Informe técnico por incumplimiento a la normativa legal vigente en el proceso de habilitación.
17. Informe técnico de control o vigilancia sanitaria a los establecimientos de salud y profesionales de la salud por posibles incumplimientos a la normativa vigente.
18. Informe de posible incumplimiento a la prescripción y/o dispensación de medicamentos sujetos a fiscalización.
19. Registro de asesorías y capacitación impartidas a prestadores de servicios de salud en el proceso de vigilancia, control, prescripción y dispensación de medicamentos sujetos a fiscalización, e inconformidades relacionadas con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente.
20. Reporte de cierre de establecimientos de salud.
21. Informe de verificación de cierre de servicios de farmacia.
22. Actas de entrega recepción de recetas especiales.

Gestión Interna Zonal Administrativa

1. Informe zonal mensual de monitoreo y control de los servicios generales.
2. Informe zonal de arrendamiento o alquiler de bienes inmuebles.
3. Informe zonal consolidado de servicios.
4. Informe zonal consolidado de pagos de servicios básicos.
5. Plan zonal de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes inmuebles y vehículos zonales.
6. Informe zonal de baja, transferencia, comodatos, remates donaciones bienes muebles e inmuebles.
7. Informe zonal de provisión de suministros y materiales y consumo, conforme a las necesidades de las unidades administrativas.
8. Plan zonal de constataciones físicas e inventarios.
9. Expedientes de administración de reclamos de seguros de los bienes zonales asegurados.
10. Informe zonal de control de inventarios actualizados.
11. Informe zonal de administración de suministros.
12. Informe zonal consolidado de custodia y uso de bienes de la zona.
13. Documentos habilitantes para conducción de vehículos zonales (Póliza de Seguros, Revisión Técnica Vehicular, Matrícula, Licencias de conductores, etc.).
14. Informe zonal de servicios de transporte y control de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
15. Informe zonal de ejecución del plan de mantenimiento de vehículos en zona e informe de control consolidado.
16. Informe zonal de provisión y consumo de combustibles y lubricantes.

Gestión Interna Zonal Financiera

1. Proforma presupuestaria zonal anual.
2. Programación zonal presupuestaria cuatrimestral.
3. Programaciones y reprogramaciones financieras zonales.
4. Certificaciones Presupuestarias zonales.
5. Reformas presupuestarias zonales.
6. Reprogramación presupuestaria del nivel zonal.

7. Comprobante único del registro de gasto compromiso y devengado, a nivel zonal.
8. Asientos contables del nivel zonal (apertura, ajustes, regulaciones, traslados y cierre).
9. Depreciación, revalorización, traslados y ajustes de bienes de larga duración y existencias del nivel zonal.
10. Informe zonal de arqueo de caja chica y fondos rotativos.
11. Reporte de fondo global de anticipos y de viáticos del nivel zonal.
12. Cálculo del impuesto a la renta en relación de dependencia del nivel zonal.
13. Informe de constatación física de bienes de larga duración, suministros y materiales valorados, del nivel zonal.
14. Informe de recaudación del nivel zonal.
15. Comprobante Únicos de Registro Cuentas por cobrar
16. Formulario de declaración de impuestos y anexos transaccionales del nivel zonal.
17. Informe zonal de garantías en custodia (renovación, devolución, ejecución).
18. Informe de liquidaciones de intereses.
19. Proyectos de Convenios de Pago.
20. Proyectos de Títulos de Crédito.
21. Certificados de no adeudar.
22. Facturación electrónica.
23. Informe zonal de Control previo al pago.
24. Conciliación bancaria.
25. Informe zonal de indicadores financieros.
26. Actas de Entrega Recepción suscritas respecto al custodio del Archivo Financiero.
27. Informe zonal de Custodia del archivo financiero.

Gestión Interna Zonal de Cartera

1. Notificación y expediente del proceso coactivo (custodia)
2. Reporte zonal para que el área de Coactivas, inicie los procesos coactivos, a los accionados morosos.

Gestión Interna Zonal de Gestión Documental

1. Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental institucionales.
2. Reporte de la administración del archivo y documentación interna y externa.
3. Propuesta de política interna o reglamento para la Gestión Documental.
4. Inventario consolidado de expedientes, documentación, transferencias y baja documental de la documentación institucional.
5. Informes zonales y/o guías de recepción y despacho de documentación interna y externa.
6. Informe zonal de documentos certificados y copias entregadas sobre actos administrativos de la institución.
7. Registro de numeración y clasificación de acuerdos.
8. Informe zonal de transferencias primarias y secundarias de los acervos documentales.
9. Informe zonal de baja documental.
10. Plan anual de transferencia del archivo de gestión, al Archivo Central y Actas de Transferencia de Inventarios documentales al Archivo Intermedio y archivo central.
11. Reporte estadístico de solicitudes de información por parte de usuarios internos y externos.
12. Informe zonal de Acuerdos Ministeriales y Normativas Institucionales publicadas.
13. Informe zonal de seguimiento de aplicación de los lineamientos, políticas, herramientas y normativas de gestión documental, archivo e información.

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

14. Reporte estadístico mensual de atención de solicitudes de certificación.
15. Informe zonal de registros y reporte estadístico de ingreso y despacho de la documentación interna y externa.
16. Actos administrativos, normativas institucionales y copias de los documentos certificados.
17. Informe zonal consolidado de cumplimiento del acceso a la información pública.
18. Archivo digital y/o físico actualizado de oficios, informes, cartas, memorandos institucionales y demás documentación generada por la autoridad, funcionario y/o responsable de la unidad administrativa asignada.
19. Agenda actualizada de la autoridad, funcionario y/o servidor responsable de la unidad a la que asiste.

Gestión Zonal de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

1. Informe de soporte a usuario final a nivel de hardware y software (aplicativos).
2. Planes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos (PCs, laptops, impresoras, escáner y periféricos) de la zona.
3. Informe de incidentes atribuidos al soporte de servicios de TI.
4. Informe periódico del número de activos y planes de reposición de hardware y software de la zona.
5. Inventario tecnológico actualizado.
6. Informe de manejo de respaldos y restauraciones de información de usuarios de la zona.
7. Base de datos de conocimiento sobre la solución de incidentes y problemas atendidos a través de mesa de servicios (GLPI).

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - La Resolución Nro. ACESS-2022-0019, seguirá en vigencia, en todo lo que no haya sido modificada por la presente Resolución.

SEGUNDA. - Encárguese a la Dirección de Administración de Talento Humano y a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, ejecutar las respectivas acciones para la difusión e implementación de la presente Resolución en el ámbito de su competencia.

TERCERA. - Las/los servidoras/es y trabajadoras/es de la Agencia, para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades, se regirán a los entregables establecidos en la presente Resolución, así como a la normativa vigente, procedimientos internos, planes, programas y proyectos que para el efecto se establezcan.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - Encárguese de la ejecución de la presente resolución a los funcionarios y servidores de los niveles directivos, asesor, profesional, técnico, administrativo y de servicios, que laboren en cada una de las unidades, conforme su ámbito de competencia.

SEGUNDA. - Encárguese a la Unidad de Comunicación Social, la publicación de la presente resolución en la página web institucional de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS.

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

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0010-R

Quito, D.M., 14 de abril de 2025

CUARTA. - La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE, dado en la ciudad de Quito, a los 14 días del mes de abril de 2025.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero
DIRECTORA EJECUTIVA

Copia:
Señorita Magíster
Diana Sofia Uquillas Erazo
Asesor 5

ss/du

Firmado electrónicamente por:
PAOLA ANDREA AGUIRRE OTERO