

# REGISTRO OFICIAL<sup>®</sup>

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

## SUMARIO:

Págs.

### FUNCIÓN EJECUTIVA

#### ACUERDOS:

##### MINISTERIO DE GOBIERNO:

MDG-SMS-2025-0281-A Se aprueba el estatuto y se otorga personalidad jurídica a la Fundación Conciliar, con domicilio en el cantón Quito, provincia de Pichincha .....	2
MDG-SMS-2025-0296-A Se aprueba el estatuto y se reconoce la personería jurídica de la Iglesia Evangélica “Semilla Divina”, con domicilio en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo .....	6

#### REGULACIÓN:

##### CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL BANCA PÚBLICA:

DIR-061-2025 Se reforma la Política para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales del usuario financiero, versión 01 .....	10
--	----

#### RESOLUCIONES:

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

ACCESS-ACCESS-2025-0005-R-F Se designa como Delegada de Protección de Datos a la Mgs. Katherine Valeria Torres Ramírez .....	41
ACCESS-ACCESS-2025-0049-R Se designa la conformación del Comité de Protección de Datos Personales .....	47
ACCESS-ACCESS-2025-0050-R Se actualizan las tasas para los servicios que brinda la ACCESS .....	53

## ACUERDO Nro. MDG-SMS-2025-0281-A

**SR. TLGO. JUAN DIEGO TANDAZO JIRÓN**  
**SUBSECRETARIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES, CULTOS, CREENCIA, CONCIENCIA Y**  
**PROTECCIÓN A PUEBLOS INDÍGENAS EN AISLAMIENTO VOLUNTARIO****CONSIDERANDO**

**Que**, el numeral 13) del artículo 66 de la Constitución de la República, señala: Se reconoce y garantizará a las personas: "(...) 13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria."

**Que**, en el artículo 154 de la Constitución de la República, dispone: "A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión. 2. Presentar ante la Asamblea Nacional los informes que les sean requeridos y que estén relacionados con las áreas bajo su responsabilidad, y comparecer cuando sean convocados o sometidos a enjuiciamiento político";

**Que**, el artículo 30 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana determina: "Las organizaciones sociales.- Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular que contribuyan a la defensa de los derechos individuales y colectivos, la gestión y resolución de problemas y conflictos, al fomento de la solidaridad y la construcción de la democracia; que incidan en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos. Las organizaciones sociales podrán constituirse en las siguientes formas, de manera libre y voluntaria: Corporaciones, que comprenden asociaciones, clubes, comités, colegios profesionales, centros, federaciones, confederaciones, uniones, cámaras u otras entidades similares; Fundaciones, constituidas para fines de interés social, humanitario, educativo cultural, científico, deportivo, ambiental o cualquier otro fin lícito, sin ánimo de lucro, cuya actividad se oriente al beneficio colectivo y no al enriquecimiento de sus integrantes (...);

**Que**, el artículo 36 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, establece: "Libertad de asociación: Toda persona natural o jurídica podrá asociarse, libre y voluntariamente, para cualquier fin lícito, que no esté expresamente prohibido en la Constitución o la ley. La constitución de una organización con personalidad jurídica se perfecciona con la aprobación y registro de su estatuto por parte de la autoridad competente, conforme al procedimiento establecido en la Ley y el Reglamento, sin perjuicio de la obligación de registro en el Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales Sin Fines de Lucro, para el inicio de sus actividades en el territorio ecuatoriano (...);

**Que**, el Título XXX del Libro Primero del Código Civil norma la constitución de Corporaciones y Fundaciones, reconociendo la facultad de la autoridad que otorgó su personalidad jurídica para disolverlas, a pesar de la voluntad de sus miembros, si llegan a comprometer la seguridad del Estado;

**Que**, el literal k) del artículo 11 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva - ERJAFE, entre las atribuciones del Presidente de la República contempla la de delegar a los Ministros, de acuerdo con la materia de que se trate, la aprobación de los Estatutos de las Fundaciones o Corporaciones y el otorgamiento de personalidad jurídica, según lo previsto en los artículos 565 y 567 del Código Civil;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 193, de 23 de octubre del 2017, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 109, de 27 de octubre del 2017, se expidió el denominado Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, cuyo artículo 2 menciona que registrará para las organizaciones sociales y demás ciudadanas y ciudadanos con personalidad jurídica que, en uso del derecho a la libertad de asociación y reunión, participan voluntariamente en las diversas manifestaciones y formas de organización de la sociedad; y, para las entidades u organismos competentes del Estado que otorgan personalidad jurídica a las organizaciones;

**Que**, el artículo 3 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales señala que las organizaciones tendrán finalidad social y realizarán sus actividades económicas sin fines de lucro; es decir, aquella cuyo fin no es la obtención de un beneficio económico, sino lograr una finalidad social, altruista, humanitaria, artística, comunitaria, cultural, deportiva y/o ambiental, entre otras;

**Que**, el artículo 7 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales,

prescribe que, para otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sociales sin fines de lucro, que voluntariamente lo requieran, las instituciones competentes del Estado de acuerdo a sus competencias específicas observarán que los actos relacionados con la constitución, aprobación, reforma y codificación de estatutos, disolución, liquidación, registro y demás actos que tengan relación con la vida jurídica de las organizaciones sociales, se ajusten a las disposiciones constitucionales, legales y al presente Reglamento;

**Que**, el artículo 10 de la Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, prevé que las Fundaciones puedan ser constituidas por la voluntad de uno o más fundadores, para promover el bien común de la sociedad, abarcando actividades de promoción, desarrollo e incentivo en sus aspectos sociales, culturales, educacionales, ambientales, deportivos, así como actividades relacionadas con la filantropía y beneficencia pública; entre otras;

**Que**, los artículos 12 y 13 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, detallan, respectivamente, los requisitos que las corporaciones y fundaciones sin fines de lucro deben cumplir para la aprobación de su personalidad jurídica, junto con el procedimiento a seguir por parte de las Carteras de Estado competentes;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 560, de 14 de noviembre del 2018, se transformó al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos, entidad de derecho público con personalidad jurídica, dotada de autonomía administrativa, operativa y financiera;

**Que**, entre las competencias de la Secretaría de Derechos Humanos, el Decreto Ejecutivo Nro. 216, de 01 de octubre del 2021, en su artículo 1 incluye: “(...) *Obligaciones Nacionales e Internacionales en materia de Derechos Humanos; Erradicación de la violencia contra mujeres, niñas, niños y adolescentes; protección a pueblos indígenas en aislamiento voluntario; (...) erradicación de todas las formas de violencia y discriminación por orientación sexual y/o diversidad sexo-genérica.* (...)”;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 609 de 29 de noviembre de 2022, el Presidente Constitucional de la República, decretó: “*Artículo 1- Cámbiase la denominación de la Secretaría de Derechos Humanos por ‘Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos’ como entidad de derecho público, con personería jurídica y dotada de autonomía administrativa y financiera. Artículo 2.- El Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos ejercerá todas las competencias, atribuciones, funciones, representaciones, delegaciones, derechos, obligaciones, presupuesto, recursos, bienes y en general, todos los activos y pasivos que consten en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente, así como convenios, contratos y otros instrumentos jurídicos de la Secretaría de Derechos Humanos (...)*”;

**Que**, a través de solicitud ingresada en el extinto Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, a través de Sistema de Gestión Documental con Nro. MMDH-CGAF-DA-2025-1526-E, de fecha 07 julio de 2025, el Sr. Luis Miguel Egas Fuertes, en su calidad de presidente provisional de la **FUNDACIÓN CONCILIAR**, domiciliada en el cantón Quito, provincia de Pichincha, solicita la aprobación del Estatuto y el otorgamiento de personalidad jurídica a la mencionada organización sin fines de lucro;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo No. 60, de 24 de julio de 2025, emitido por el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, en el artículo 1, numeral 4, dispuso: “*Artículo 1.- Disponer a la Secretaría General de Administración Pública y Gabinete de la Presidencia de la República que inicie la fase de decisión estratégica para las siguientes reformas institucionales a la Función Ejecutiva: Fusiones: (...) 4. El Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos se fusiona al Ministerio de Gobierno.* (...)”;

**Que**, a través de Decreto Ejecutivo No. 67, de 29 de julio de 2025, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designó a la señora Mgs. Zaida Elizabeth Rovira Jurado como Ministra de Gobierno;

**Que**, con Decreto Ejecutivo No. 101, de 15 de agosto de 2025, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, en los artículos 1 y 2, dispuso los lineamientos específicos para que se lleve a cabo la fusión del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos al Ministerio de Gobierno, así: “*Artículo 1.- Fusiónese por absorción al Ministerio de Gobierno, el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, el cual se integrará en su estructura orgánica para el ejercicio de las competencias, atribuciones y funciones que le sean asignadas, debiendo garantizarse para ello la desconcentración de los procesos sustantivos, conforme se determine en la fase de implementación de la reforma institucional. Artículo 2.- Una vez concluido el proceso de fusión por absorción, el Ministerio de Gobierno asumirá todas las competencias, atribuciones, funciones, obligaciones, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente que le correspondían al Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos*”. Así como en la disposición general sexta, establece: “*SEXTA. Una vez culminado el proceso de fusión por absorción, el Ministerio de Gobierno ejercerá*

*las rectorías, atribuciones y funciones que le haya atribuido al Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos la Constitución, leyes y en general, el ordenamiento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo, I del presente Decreto Ejecutivo”;*

**Que**, mediante acción de personal Nro. 1006 de 12 de septiembre de 2025, se designó al señor Tlgo. Juan Diego Tandazo Jirón, como Subsecretario de Organizaciones Sociales, Cultos Creencia y Conciencia y Protección a Pueblos Indígenas en Aislamiento Voluntario;

**Que**, con Acuerdo Ministerial Nro. 007 de 16 de septiembre de 2025, la Mgs. Zaida Elizabeth Rovira Jurado, Ministra De Gobierno, en su artículo 5, establece: “ *DELEGAR al/la Subsecretario/a de Organizaciones Sociales, Cultos, Creencia, Conciencia y Protección a Pueblos Indígenas en Aislamiento Voluntario, o quien haga sus veces para que a nombre y representación del/la Ministro/a de Gobierno y previo cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley y demás normativa aplicable, ejerza y ejecute las siguientes atribuciones: a) Suscribir Acuerdos Ministeriales y demás actos administrativos para aprobación de estatutos y otorgamiento de la personalidad jurídica, reforma y codificación de Estatutos(...)*”;

**Que**, mediante Memorando Nro. MDG-SMS-DRMS-2025-0569-M , de 31 de octubre de 2025, la Abg. Fernanda Inca, en su calidad de Analista de Registro de Organizaciones Sociales, Cultos, Creencia y Conciencia 2; remite a la Abg. Victoria Adeline Calderón Carrera Directora de Registro de Organizaciones Sociales, Cultos, Creencia y Conciencia, el INFORME DE REVISIÓN DEL TRÁMITE PARA LA APROBACIÓN DEL ESTATUTO Y OTORGAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA A LA FUNDACIÓN CONCILIAR, por lo que, en concordancia con el principio constitucional de asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria, recomienda la aprobación de su Estatuto y el otorgamiento de personalidad jurídica, y;

**Que**, mediante sumilla inserta de Memorando Nro. MDG-SMS-DRMS-2025-0569-M , de 31 de octubre de 2025, la Abg. Victoria Adeline Calderón Carrera Directora de Registro de Organizaciones Sociales, Cultos, Creencia y Conciencia, señala: “*En atención a las competencias asignadas mediante delegación establecidas en el Acuerdo Ministerial N.º 007, de fecha 16 de septiembre de 2025, suscrito por la señora Ministra de Gobierno, Mgs. Zaida Elizabeth Rovira Jurado, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del referido instrumento, referente a la ejecución de trámites administrativos, se procede a ordenar que se elabore el Acuerdo Ministerial y se finalice el acto administrativo.*”;

En ejercicio de la delegación otorgada por la Ministra de Gobierno en el artículo 5 del Acuerdo Ministerial Nro. 007 de 16 de septiembre de 2025.

#### ACUERDA:

**Artículo 1.- APROBAR** el Estatuto y **OTORGAR** personalidad jurídica a la **FUNDACIÓN CONCILIAR**, domiciliada en el cantón Quito, provincia de Pichincha, como persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro que, para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, actuará dentro del límite de sus competencias, sujetándose estrictamente a lo que determina la Constitución de la República, el Título XXX del Libro Primero del Código Civil y demás normativa aplicable

**Artículo 2.-** Considerando su naturaleza, la **FUNDACIÓN CONCILIAR**, está impedida legalmente de desarrollar actividades crediticias o lucrativas, en general, así como de incurrir en cualesquiera otras prohibiciones previstas en la Ley.

**Artículo 3.-** La **FUNDACIÓN CONCILIAR** está obligada a poner en conocimiento del Ministerio de Gobierno, cualquier modificación en su Estatuto, integrantes de su Directorio, inclusión y salida de miembros, así como cualquier información relevante de las actividades que la organización ejecuta, en cumplimiento a la normativa estatutarias y demás disposiciones aplicables.

**Artículo 4.-** La **FUNDACIÓN CONCILIAR**, gestionará los trámites pertinentes en el Servicio de Rentas Internas, a fin de obtener el Registro Único de Contribuyentes - RUC.

**Artículo 5.-** El Ministerio de Gobierno registra, en calidad de miembros fundadores, a las personas que suscribieron el Acta Constitutiva de **FUNDACIÓN CONCILIAR**, la misma que consta dentro del expediente administrativo de la organización.

**Artículo 6.-** El presidente provisional de la **FUNDACIÓN CONCILIAR**, convocará a una Asamblea General Extraordinaria para la elección de la Directiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del Reglamento para el otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales.

**Artículo 7.-** De comprobarse que la **FUNDACIÓN CONCILIAR**, hubiere incurrido en las causales previstas en el artículo 19 del Decreto Ejecutivo Nro. 193, de 23 de octubre del 2017; o, en la norma que regule este proceso al momento en que la organización social hubiere incurrido en alguna causal, el Ministerio de Gobierno podrá ordenar la cancelación del presente registro.

**Artículo 8.-** La **FUNDACIÓN CONCILIAR**, en el caso de organizar un Consultorio Jurídico Gratuito, el mismo deberá acreditarse y ser evaluado por la Defensoría Pública, de conformidad a la normativa aplicable y las directrices que se emitan por parte de la institución competente.

**Artículo 9.-** La **FUNDACIÓN CONCILIAR**, en el caso de organizar un Centro de Arbitraje y/o Mediación está obligada a registrarlos ante el Consejo de la Judicatura, de conformidad a lo establecido en los artículos 39 y 52 de la Codificación de la Ley de Arbitraje y Mediación, y, cumplir con los Instructivos de Registro y Funcionamiento de Centros de Arbitraje y/o Mediación, expedidos por el Consejo de la Judicatura.

**Artículo 10.- NOTIFICAR**, al Presidente provisional **FUNDACIÓN CONCILIAR**, con un ejemplar del presente Acuerdo Ministerial, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente

**Artículo 11.- DISPONER** la publicación del presente Acuerdo Ministerial en el Registro Oficial.

**DISPOSICIÓN GENERAL.** - La veracidad y autenticidad de los documentos ingresados son de exclusiva responsabilidad de la peticionaria y los representantes de la organización social. De comprobarse su eventual falsedad o de existir oposición legalmente fundamentada, el Ministerio de Gobierno se reserva la facultad de dejar sin efecto el presente instrumento; y, de ser necesario, iniciar las acciones legales correspondientes.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Por delegación de la Ministra de Gobierno, suscribo.

**Notifíquese y cúmplase.-**

Dado en Quito, D.M., a los 06 día(s) del mes de Noviembre de dos mil veinticinco.

*Documento firmado electrónicamente*

**SR. TLGO. JUAN DIEGO TANDAZO JIRÓN**  
**SUBSECRETARIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES, CULTOS, CREENCIA, CONCIENCIA Y**  
**PROTECCIÓN A PUEBLOS INDÍGENAS EN AISLAMIENTO VOLUNTARIO**



**ACUERDO Nro. MDG-SMS-2025-0296-A****SR. ABG. ANDRES ALEJANDRO MORA DELGADO.  
SUBSECRETARIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES, CULTOS, CREENCIA,  
CONCIENCIA Y PROTECCIÓN A PUEBLOS INDÍGENAS EN AISLAMIENTO  
VOLUNTARIO, ENCARGADO****CONSIDERANDO:**

**Que**, el artículo 18 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece: "*Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia*";

**Que**, el numeral 1 del artículo 1 de la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas prescribe: "*Los Estados protegerán la existencia y la identidad nacional o étnica, cultural, religiosa y lingüística de las minorías dentro de los territorios respectivos y fomentarán condiciones para la promoción de esa identidad*";

**Que**, en numeral 8 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador señala: "*(...) Se reconoce y garantizará a las personas; (...) 8. El derecho a practicar, conservar, cambiar, profesar en público o en privado, su religión o sus creencias, y a difundirlas individual o colectivamente, con las restricciones que impone el respeto a los derechos (...)*";

**Que**, en los numerales 13 y 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconocen y garantizan: "*El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria*"; y, "*El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características*";

**Que**, el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley: "*(...) 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)*";

**Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: "*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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*";

**Que**, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador 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 1 de la Ley de Cultos, prescribe: "*Las diócesis y las demás organizaciones religiosas de cualquier culto que fuesen, establecidas o que se establecieren en el país, para ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, enviarán al Ministerio de Cultos el Estatuto del organismo que tenga a su cargo el Gobierno y administración de sus bienes, así como el nombre de*

*la persona que, de acuerdo con dicho Estatuto, haya de representarlo legalmente. En el referido Estatuto se determinará el personal que constituya el mencionado organismo, la forma de elección y renovación del mismo y las facultades de que estuviere investido”;*

**Que**, el artículo 3 de la Ley de Cultos, determina: *“El Ministerio de Cultos dispondrá que el Estatuto a que se refiere el artículo 1 se publique en el Registro Oficial y que se inscriba en la Oficina de Registrador de la Propiedad del Cantón o Cantones en que estuvieren situados los bienes de cuya administración se trate. Esta inscripción se hará en un libro especial que se denominará “Registro de las Organizaciones Religiosas”, dentro de los ocho días de recibida la orden Ministerial”;*

**Que**, El artículo 30 del Reglamento de Cultos Religiosos establece: *“La entidad religiosa que se disolviera por su propia voluntad, deberá determinar otra entidad de carácter religioso o de carácter benéfico a la que deban pasar sus bienes. A falta de esta determinación hecha en el plazo de sesenta días, la hará el Ministro de Gobierno, previa consulta a las autoridades mencionadas en los números 1 y 2 del artículo 4”;*

**Que**, el artículo 11 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales (Decreto Ejecutivo 193), prescribe: *“En el caso de otras formas de organización social, nacionales o extranjeras, que se rigen por sus propias leyes, tales como: comunas, juntas de agua, juntas de regantes, centros agrícolas, cámaras de agricultura, etcétera, en lo que fuere aplicable, observarán las disposiciones de este Reglamento como norma supletoria”;*

**Que**, el artículo 20 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales establece: *“(…) Disolución Voluntaria.- Las organizaciones sujetas a este Reglamento, podrán ser disueltas y liquidadas por voluntad de sus socios, mediante resolución en Asamblea General, convocada expresamente para el efecto y con el voto de las dos terceras partes de sus integrantes (...);*

**Que**, el artículo 17 del ERJAFE, establece: *“(…) Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales. Los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de sus respectivos Ministerios, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial, todo ello sin perjuicio de las funciones, atribuciones y obligaciones que de acuerdo con las leyes y reglamentos tenga el funcionario delegado (...);*

**Que**, con Decreto Ejecutivo Nro. 228 de 20 de noviembre de 2025, emitido el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, en el que designa a la señora Lourdes Nataly Morillo Solórzano, como Ministra de Gobierno;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 608 de 29 de noviembre de 2022 emitido por el Presidente de la República, en su artículo dos dispone: *“Transfiérase la competencia, de Movimientos, Organizaciones, Cultos, Libertad de religión, Creencia y Conciencia, de la Secretaria de derechos humanos, al Ministerio de Gobierno”;*

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 608 de 29 de noviembre de 2022 emitido por el Presidente de la República en el numeral cuatro del artículo tres dispone: *“(…) De conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, el Ministerio de Gobierno en materia de movimientos, organizaciones, actores Sociales, Cultos, libertad de religión, creencia y conciencia, ejercerá las siguientes atribuciones (...).” .- Registrar organizaciones en el ámbito de las competencias establecidas en el artículo uno del presente decreto; y en general, en la normativa legal vigente;*

(...);

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 0160 de 22 de noviembre de 2024, la señor Ministro de Gobierno, dispone en su artículo **10.- DELEGAR** al/la Subsecretario/a de Movimientos Sociales, Libertad de Cultos, Creencia y Conciencia, o quién haga sus veces para que a nombre y representación del Sr/a Ministro/a de Gobierno, y previo cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley y demás normativa aplicable, ejerza y ejecute las siguientes atribuciones:

a.) Suscribir Acuerdos Ministeriales y demás actos administrativos para, aprobación de estatutos y otorgamiento de la personalidad jurídica, reforma y codificación de estatutos, disolución y liquidación de las organizaciones en materia de culto.

**Que**, Mediante Mediante acción de personal Nro. 1248 de 20 de noviembre de 2025, se designó al señor Abogado Andrés Alejandro Mora Delgado, como Subsecretario de Organizaciones Sociales, Cultos, Creencia, Conciencia y Protección a Pueblos Indígenas en Aislamiento Voluntario (E).

**Que**, Mediante comunicación ingresada en el Ministerio de Gobierno, con trámite Nro. MDG-CGAF-DA-GDCA-2025-1797-E, de fecha 19 de marzo de 2025, el Chiro Daquilema Segundo Samuel, en calidad de presidente Provisional de la organización religiosa en formación denominada, **IGLESIA EVANGÉLICA “CASA DE DIOS”**, (Expediente XB-25-066), solicitó la aprobación del estatuto y otorgamiento de personería jurídica de la citada organización, para lo cual remite la documentación pertinente.

**Que**, Mediante comunicación ingresada en el Ministerio de Gobierno, con trámite Nro. MDG-CGAF-DA-GDCA-2025-8544-E, de fecha 17 de noviembre de 2025, el Chiro Daquilema Segundo Samuel, en calidad de presidente Provisional de la organización religiosa en formación denominada, **IGLESIA EVANGÉLICA “SEMILLA DIVINA”**, (Expediente XB-25-066), solicitó la aprobación del estatuto y otorgamiento de personería jurídica de la citada organización, para lo cual remite la documentación pertinente.

**Que**, Mediante Informe Técnico Nro. MDG-SMS-DRMS-2025-0606-M, de fecha 21 de noviembre de 2025, la analista designada para el trámite, recomendó la aprobación del Estatuto y el reconocimiento de la personería jurídica de la citada organización religiosa en formación, por cuanto cumplió con todos los requisitos y condiciones exigidas en **la Ley de Cultos, su Reglamento de Cultos Religiosos**.

En ejercicio de la delegación otorgada por el ministro de Gobierno en el artículo 10 del Acuerdo Ministerial Nro. 0160 de 22 de noviembre de 2024.

#### ACUERDA:

**Artículo 1.-** Aprobar el estatuto y reconocer la personería jurídica de la organización religiosa, **IGLESIA EVANGÉLICA “SEMILLA DIVINA”**. Con domicilio en la Comunidad Galte, cuatro esquinas, parroquia Palmira, Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, como organización religiosa, de derecho privado sin fines de lucro.

Para el ejercicio de sus derechos, obligaciones y demás actos que le corresponda dentro de su vida jurídica, se sujetará estrictamente a lo que determina la Constitución de la República del Ecuador, la **Ley de Cultos; el Reglamento de Cultos Religiosos**, su Estatuto y demás normativa aplicable.

**Artículo 2.-** Ordenar la publicación del presente Acuerdo Ministerial en el Registro Oficial.

**Artículo 3.-** Disponer que su reconocimiento se haga constar en el Registro de Organizaciones Religiosas del Ministerio de Gobierno y su inscripción en el Registro de la Propiedad del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

**Artículo 4.-** Disponer a la organización religiosa, ponga en conocimiento del Ministerio de Gobierno, cualquier modificación en su estatuto; integrantes de su directiva o del gobierno interno; ingreso y salida de miembros; y, del representante legal, a efectos de verificar que se haya procedido conforme el Estatuto y ordenar su inscripción en el registro correspondiente.

**Artículo 5.-** La referida organización religiosa deberá convocar a Asamblea General conforme su estatuto, para la elección de la directiva, en un plazo máximo de 30 días; contados a partir de la notificación del presente Acuerdo Ministerial y poner en conocimiento del Ministerio de Gobierno, para el trámite respectivo.

**Artículo 6.-** El Ministerio de Gobierno, en cualquier momento, podrá ordenar la cancelación del registro de la referida organización religiosa y de oficio proceder con su disolución y liquidación, de comprobarse que no cumple con sus fines y objetivos o se evidencien hechos que constituyan violaciones al ordenamiento jurídico.

**Artículo 7.-** Disponer que el presente Acuerdo Ministerial se incorpore al respectivo expediente, el cual debe reposar en el Archivo de Organizaciones Religiosas del Ministerio de Gobierno, cumpliendo condiciones técnicas de organización, seguridad y conservación.

**Artículo 8.-** Notificar al Representante Provisional de la organización religiosa, con un ejemplar del presente Acuerdo Ministerial.

El presente Acuerdo Ministerial, entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, D.M., a los 26 día(s) del mes de Noviembre de dos mil veinticinco.

*Documento firmado electrónicamente*

**SR. ABG. ANDRES ALEJANDRO MORA DELGADO.  
SUBSECRETARIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES, CULTOS, CREENCIA,  
CONCIENCIA Y PROTECCIÓN A PUEBLOS INDÍGENAS EN AISLAMIENTO  
VOLUNTARIO, ENCARGADO**



## REGULACIÓN DIR-061-2025

EL DIRECTORIO DE LA  
CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL BANCA PÚBLICA

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 226 de la Constitución establece el principio de legalidad, mismo que señala: *“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, mediante Decreto Ejecutivo No. 291 de 05 de junio de 2024, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 578 de fecha 13 de junio de 2024, se reforma el artículo 2 del D.E. N° 868 de 30 de diciembre de 2015 por el siguiente: *“La Corporación Financiera Nacional B.P. es una entidad financiera pública, cuya finalidad es la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros, cuyas operaciones de intermediación de recursos estará orientada al incremento de la productividad y competitividad que permitan alcanzar los objetivos el Plan de Desarrollo e inclusión económica a través de operaciones de segundo piso. (...)”*

Que, el numeral 12 del artículo 375 del Código Orgánico Monetario y Financiero, señala que es competencia del Directorio: *“Aprobar los reglamentos internos”*.

Que, el literal H de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico por Procesos de la CFN B.P., señala que es competencia del Directorio: *“Aprobar (...) los reglamentos internos correspondientes.”*

Que, el literal C de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico por Procesos de la CFN B.P., señala que es competencia de la Subgerencia General de Operaciones y Procesos: *“Proponer normativas internas que aseguren el cumplimiento de las regulaciones bancarias y promuevan la efectividad y eficiencia de los procesos;”*

Que, el literal B de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico por Procesos de la CFN B.P., señala que es competencia de la Gerencia de Normativa y Procesos: *“Proponer el estándar para elaboración y control de documentos referentes a la normativa de la entidad, para conocimiento y aprobación del Directorio;”*

Que, en el artículo 8 de la Facultad para Proponer Reformas del Libro Preliminar: Generalidades de la Normativa CFN B.P., Título I: Disposiciones Normativas CFN B.P., Subtítulo I: Política Institucional para la Administración de la Normativa CFN B.P., Capítulo III: De las Responsabilidades, señala: *“La Gerencia de Normativa y Procesos (GENP) podrá proponer la actualización de los documentos normativos cuando se identifiquen necesidades derivadas de criterios técnicos, de gestión, evaluación de desempeño de procesos, implementación de proyectos y cuando se trate de la estructura del marco normativo. En estos casos, la GENP cumplirá con las actividades establecidas para el Área promotora / Responsable del proceso conforme al artículo 9, incluyendo la justificación técnica y la coordinación con las unidades pertinentes (...)”*

Que, mediante correo electrónico de fecha 16 de octubre de 2025, la Gerencia de Cumplimiento, señala: *“(...) Conforme la revisión, se emite la conformidad a la matriz de controles de riesgos de soborno y al “Política para atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales de usuarios financieros”, mismo que si es aplicable para SGA y cuenta con sus controles de riesgo (...); así mismo, señala: “(...) Conforme la revisión, se emite la conformidad a la matriz de controles de riesgos de soborno y al “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS O PETICIONES INDIVIDUALES DE USUARIOS FINANCIEROS”, mismo que si es aplicable para SGA pero no se identifica riesgo de soborno (...)”*.

Que, mediante memorando Nro. CFN-B.P.-GERI-2025-0570-M de fecha 24 de noviembre de 2025, la Gerencia de Riesgo, señala: *“(...) se concluye que la propuesta de reforma de la Política para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales del usuario financiero, V01 y Manual de procedimientos para atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones, V03, no se contraponen a las disposiciones aplicables a la Administración Integral de Riesgos”*.

Que, mediante memorando Nro. CFN-B.P.-SGJU-2025-0293-M de fecha 25 de noviembre de 2025, la Subgerencia General Jurídica, concluye: *“(...)es jurídicamente viable elevar para conocimiento y aprobación del Directorio la propuesta normativa*

para reforma del "P-ESG-PAQ Política para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales del usuario financiero, versión 01"; y, "MP-ESG-03-AQ Manual de procedimientos para atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales de usuarios financieros, versión 03(...)".

Que, mediante memorando Nro. CFN-B.P.-GENP-2025-0336-M de fecha 08 de diciembre de 2025, la Gerencia de Normativa y Procesos, señala: "(...) recomienda que la Subgerencia General de Operaciones y Procesos, en el ámbito de sus competencias, solicite a la Gerente General su inclusión en el orden del día para conocimiento y aprobación del Directorio Institucional."

Que, mediante memorando Nro. CFN-B.P.-SGOP-2025-0194-M de fecha 08 de diciembre de 2025, la Subgerencia General de Operaciones y Procesos, remite para conocimiento y aprobación del Directorio, la reforma de la Política para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales del usuario financiero, versión 01; y, reforma del Manual de procedimientos para atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales de los usuarios financieros, versión 03.

Que la Gerencia General, dispone dentro de la agenda de Directorio, se presente para conocimiento y aprobación del Directorio la reforma de la Política para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales del usuario financiero, versión 01; y, reforma del Manual de procedimientos para atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales de los usuarios financieros, versión 03, en atención al memorando Nro. CFN-B.P.-SGOP-2025-0194-M de fecha 08 de diciembre de 2025.

Debidamente motivado, en ejercicio de sus atribuciones.

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.-** Aprobar la Reforma de la Política para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales del usuario financiero, versión 01, en los siguientes términos:

#### SECCIÓN I: GENERALIDADES

**Art. 1.- Objetivo.-** Gestionar una correcta recepción, registro, direccionamiento y entrega de la documentación relacionada a la atención de las quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales de los usuarios financieros, bajo los lineamientos y disposiciones de la Superintendencia de Bancos y de la Corporación Financiera Nacional B.P.

**Art. 2.- Alcance.-** Las políticas contenidas en este documento son aplicadas por todo el personal de la CFN B.P., principalmente por la Unidad de Reclamos.

**Art. 3.- Base legal/Normativa CFN B.P.-**

##### 3.1. Base Legal

- 3.1.1. Constitución de la República del Ecuador
- 3.1.2. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y su Reglamento General
- 3.1.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y su Reglamento General
- 3.1.4. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento General
- 3.1.5. Ley Orgánica de Protección de Datos y su Reglamento General
- 3.1.6. Código Orgánico Monetario y Financiero
- 3.1.7. Código Orgánico Administrativo (COA)
- 3.1.8. Codificaciones de las Normas de la Superintendencia de Bancos
- 3.1.9. Manual Técnico de Estructuras de Datos del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos presentados en las Instituciones Controladas de la Superintendencia de Bancos
- 3.1.10. Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 37001 Sistemas de Gestión Antisoborno

### 3.2. Normativa CFN B.P.

- 3.2.1. Estatuto Orgánico por Procesos de la CFN B.P.
- 3.2.2. Código de Ética de la CFN B.P.
- 3.2.3. Libro I: Normativa sobre Operaciones:
  - 3.2.3.1. Título V: Lavado de Activos, Subtítulo I: Prevención de Lavado de Activos, Capítulo I: Manual de ARLAFDT.
- 3.2.4. Libro II: Normativa sobre Administración:
  - 3.2.4.1. Título I: Estatuto Orgánico por Procesos de la Corporación Financiera Nacional B.P.; Título X: Gobierno Corporativo; Subtítulo II: Política de Gestión Antisoborno de la Corporación Financiera Nacional B.P.;
  - 3.2.4.2. Título I: Estatuto Orgánico por Procesos de la Corporación Financiera Nacional B.P.; Título X: Gobierno Corporativo; Subtítulo III: Manual de Sistema de Gestión Antisoborno (SGA).
  - 3.2.4.3. Título XVII: Seguridad de la Información; Subtítulo I: Políticas Institucionales para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

### Art. 4.- Glosario de Términos.-

- 4.1. **Cliente**<sup>1</sup>.- Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece una relación contractual de carácter financiero. La condición de cliente financiero será acreditada con la sola presentación de cualquier documento que avale la existencia de una relación contractual de carácter financiero entre éste y la entidad financiera.
- 4.2. **Consulta**<sup>1</sup>.- Solicitud de información respecto de un determinado asunto referente a productos o servicios brindados por la entidad financiera, y/o la aplicación de normas o disposiciones que rigen para las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos.
- 4.3. **Defensor del Cliente**<sup>1</sup>.- Persona natural designada en un proceso de selección organizado por la Superintendencia de Bancos cuya función principal es la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios financieros, para lo cual podrá informar a los clientes o usuarios sobre sus derechos y obligaciones ante las entidades financieras sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.
- 4.4. **Denuncia**.- Todo requerimiento del usuario financiero referente al accionar de un funcionario público y cuyo resultado afecta al usuario financiero.
- 4.5. **En proceso**.- Se refiere a que la solicitud está siendo trabajada, revisada y está en una fase de desarrollo, pero aún no ha sido finalizada.
- 4.6. **Información pública**<sup>2</sup>.- Todo tipo de dato en documentos de cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, que se encuentre en poder de los sujetos obligados por la LOTAIP, contenidos, creados u obtenidos por ellos, que se encuentren bajo su responsabilidad y custodia o que se hayan producido con recursos del Estado.
- 4.7. **Información clara**<sup>3</sup>.- La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras simples y de común entendimiento;
- 4.8. **Información completa**<sup>3</sup>.- La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relevantes relacionados con la contratación de un producto o servicio, de manera que el cliente pueda conocer las ventajas y desventajas del producto o servicio, sus obligaciones y derechos y el valor final de la prestación; e,
- 4.9. **Información oportuna**<sup>3</sup>.- La que se encuentre disponible al momento de la toma de decisiones, es decir, que el cliente pueda conocer todas las condiciones con la debida antelación para celebrar un contrato.

<sup>1</sup> Art. 4.- Definiciones del Capítulo III.- De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social, Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

<sup>2</sup> Art. 4.- Definición de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

<sup>3</sup> Art. 2.- De las Definiciones, del Capítulo V.- De la Protección al Usuario Financiero, de los Servicios de Información y Atención de Reclamos, Título XIII.- De los Usuarios Financieros, Libro I.- Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

- 4.10. No tramitada.**- Sin instrucción o impulso del procedimiento. Sin procesar.
- 4.11. Peticiones individuales<sup>1</sup>.**- Se refiere a una solicitud formal que una persona natural o jurídica puede presentar ante la Superintendencia de Bancos, para que revise un reclamo sobre un producto o servicio de una entidad financiera. También puede referirse a una solicitud de documentos o información específica que la Superintendencia custodia, según el caso.
- 4.12. Queja<sup>1</sup>.**- Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los usuarios financieros plenamente identificados ante la entidad controlada, Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos, respecto de los productos y servicios que brindan las entidades controladas, para que les restituyan sus derechos que consideran vulnerados.
- 4.13. Reclamo<sup>1</sup>.**- Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los usuarios financieros solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros y/o beneficiarios.
- 4.14. Resolución.**- Decisión tomada por la autoridad administrativa, de manera positiva o negativa a la petición contenida a la queja, reclamo o denuncia.
- 4.15. Unidades Administrativas.**- Es cada una de las divisiones o áreas funcionales dentro de una organización, que tienen funciones y responsabilidades específicas, y están integradas en una estructura orgánica.
- 4.16. Usuario Financiero.**- Las personas naturales o jurídicas que mantienen una relación contractual (clientes) y/o utilizan (usuarios financieros) los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.

## SECCIÓN II: POLÍTICAS

**Art. 5.- De las Funciones y Responsabilidades.**- Los roles y responsabilidades para regular la actividad del servicio de la Unidad de Reclamos son los siguientes:

### 5.1. Serán funciones y responsabilidades del Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P.:

- a) Nombrar y remover al titular del Servicio de Atención al usuario financiero o Responsable de la Unidad de Reclamos.
- b) Aprobar las políticas, procesos y procedimientos para la atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales de la CFN B.P.
- c) Conocer y aprobar el informe anual de gestión emitido por el Responsable de la Unidad Reclamos.

### 5.2. Gerencia General:

- a) Direccionar a la Unidad de Reclamos la atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales provenientes de las entidades públicas dirigidas a la Gerencia General de la CFN B.P.;
- b) Remitir las respuestas aprobadas a las entidades públicas.

### 5.3. El Titular del Servicio de Atención al Usuario Financiero o Responsable de la Unidad de Reclamos:

- a) Atender y resolver las quejas, reclamaciones, consultas o peticiones individuales que los usuarios financieros presenten a la entidad y que se deriven de sus relaciones contractuales y comerciales, de conformidad con los términos y requisitos documentales señalados por el ente rector;
- b) Garantizar la independencia en las decisiones y evitar conflictos de interés;
- c) Garantizar que los procedimientos de atención al usuario financiero respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación;
- d) Asegurar la coordinación y entrega oportuna de la información requerida para la atención de los usuarios.

- e) Promover la transparencia y el acceso a información clara, veraz, completa y oportuna, al usuario financiero;
- f) Asegurar la disponibilidad de los mecanismos y medios de atención definidos por la Superintendencia de Bancos.
- g) Presentar al Directorio Institucional, durante el primer trimestre de cada año, el informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos;
- h) Recomendar correctivos que contribuyan al mejoramiento continuo; y,
- i) Velar por el cumplimiento del contenido de esta política y de las disposiciones del ente de control.

**5.4. Todos los servidores de la CFN B.P.:**

- a) Brindar un trato cordial, equitativo y respetuoso al usuario financiero;
- b) Cumplir las políticas, normas y procedimientos para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales;
- c) Entregar la información solicitada por la Unidad de Reclamos, debidamente respaldada y dentro de los términos establecidos, observando los principios de integridad, confidencialidad, rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

**Art. 6.- De los Derechos de los Usuarios Financieros.-** De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes; y, sin perjuicio de otros derechos que consten en otros instrumentos nacionales e internacionales, los usuarios financieros tendrán los siguientes derechos:

- 6.1. Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas ambos con firma de responsabilidad en los tiempos establecidos por el ente de control.
- 6.2. Recibir atención o respuesta en forma diligente y oportuna, por el Servicio de Atención al Usuario Financiero o Unidad de Reclamos de la Institución.
- 6.3. Conocer los requisitos, procedimientos y lineamientos para ser atendido por el servicio de atención al usuario con respecto a su queja, reclamo, consulta o petición individual.
- 6.4. Conocer los canales de atención que implemente la CFN B.P., para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales.
- 6.5. Tendrán derecho a que la institución garantice la reserva y confidencialidad de la información proporcionada para la atención de quejas y reclamaciones.
- 6.6. Presentar sus quejas y reclamos ante el Defensor del Cliente, ante la Superintendencia de Bancos y las demás instancias que determine la ley, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de la Corporación Financiera Nacional B.P.

**Art. 7.- Principio de Confidencialidad.-** La CFN B.P. debe garantizar la reserva y confidencialidad de la información proporcionada para la atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales presentadas por los usuarios financieros, no pueden ser divulgados y su acceso estará limitado únicamente para las personas que se encuentren inmersas en el proceso.

**Art. 8.- Ente de Control.-** La CFN B.P. reportará periódicamente a la Superintendencia de Bancos la información requerida sobre quejas y reclamos, conforme la normativa vigente.

**Art. 9.- Canales de Atención.-** La CFN B.P. garantizará mecanismos accesibles y gratuitos para la recepción de quejas, reclamos y consultas o peticiones, a través de canales presenciales y digitales.

**Art. 10.-Admisión.-** La Unidad de Reclamos admitirá las solicitudes que cumplan los requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos y la normativa interna.

**Art. 11.-Inadmisión.-** No se admitirán reclamos que no cumplan los requisitos legales o que hayan sido previamente resueltos.

**Art. 12.- Del Incumplimiento.-** El incumplimiento de la política, normas, procedimientos y disposición de entregar información oportuna, confiable, responsable, en los términos determinados por el ente de control, para tramitar las atención de quejas,

reclamos y consultas o peticiones individuales admitidas o derivadas a las demás unidades administrativas de la CFN B.P., estarán sujetos a las sanciones dispuestas por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano o las unidades competentes de las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Bancos.

**Art. 13.- Del Procedimiento.-** Las solicitudes se tramitarán conforme al Manual de procedimientos para atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales del usuario financiero.

**Art. 14.- Documentos De Respaldo.-** La CFN B.P. podrá requerir información o documentos adicionales que considere necesarios para sustentar la resolución de los reclamos.

En caso de que la queja, reclamo, consulta o petición individual no cuente con respaldo suficiente respecto de la identidad del reclamante o no permita establecer con claridad los hechos objeto de la solicitud, se requerirá al reclamante completar la documentación remitida en el término de hasta cinco (5) días. De no atender dicho requerimiento en el término señalado, la solicitud será archivada sin más trámite.

**Art. 15.- De los Términos.-** Las solicitudes serán resueltas dentro de los plazos establecidos por la Superintendencia de Bancos.

**Art. 16.- Del cómputo de términos.-** La Unidad de Reclamos deberá garantizar el control del cómputo de términos conforme la normativa vigente.

**Art- 17.- Desistimiento.-** En caso de desistimiento del reclamante, la CFN B.P. dará por concluido el trámite conforme los procedimientos establecidos.

**Art. 18.- Defensor del Cliente.-** La Corporación Financiera Nacional B.P. se compromete a adoptar las medidas pertinentes y oportunas en coordinación con el Defensor del Cliente asignado a la institución, en estricto cumplimiento de lo estipulado en las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financiero Público y Privado de la Superintendencia de Bancos.

**ARTÍCULO 2.-** Aprobar la reforma al Manual de procedimientos para atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales de los usuarios financieros, versión 03, en los siguientes términos:

## 1. OBJETIVO

Atender, verificar, analizar, gestionar y responder motivadamente las quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales del usuario financiero, relacionados con los productos y servicios institucionales, así como solicitudes de acceso a la información pública institucional, requeridas por el público en general, cumpliendo con los lineamientos y disposiciones de las entidades de control.

## 2. ALCANCE

**Desde:** Recaptar las quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales por parte del usuario financiero, mediante los diferentes canales de atención de la CFN B.P.

**Incluye:**

- Información remitida a la Gerencia de Cumplimiento sobre denuncias relacionadas a los posibles actos de corrupción y/o soborno.
- Información remitida a la Gerencia de Administración de Talento Humano sobre quejas de usuarios financieros contra un servidor/a de la CFN B.P., relacionado con la atención al público.
- Solicitudes de acceso a la información pública.
- Atención quejas, reclamos, consultas o peticiones provenientes de las entidades públicas.
- Atención de trámites provenientes del Defensor del Cliente de la CFN B.P.

**Hasta:**

- Entregar la respuesta al usuario financiero y entidades públicas con respecto a su requerimiento, dentro de los términos establecidos por la Superintendencia de Bancos.
- Entregar la respuesta al usuario y financiero con respecto a las solicitudes de acceso a la información pública, dentro de los términos establecidos en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- Gestionar el pago de honorarios del Defensor del Cliente de la CFN B.P.
- Presentación del informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos y otros reportes.

**No comprende:**

- El tratamiento de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales que no sean competencia de la CFN B.P.
- El tratamiento de consultas o peticiones por posibles conflictos de intereses ingresados por medio de la Gerencia de Administración de Talento Humano.
- El tratamiento de las consultas o peticiones de los usuarios financieros, relativas a actos de corrupción y/o soborno.
- El tratamiento de las quejas de usuarios financieros contra un servidor/a de la CFN B.P., relacionado con la atención al público.

**3. ROLES Y/O RESPONSABLES**

- a. Gerente General
- b. Subgerente General Jurídica
- c. Gerente de Cumplimiento
- d. Gerente de Administración de Talento Humano
- e. Secretario/a General
- f. Responsable de la Unidad de Reclamos
- g. Analista/Especialista de Presupuesto
- h. Unidades Administrativas
- i. Usuario Financiero

**4. BASE LEGAL/NORMATIVA CFN B.P.****4.1. Base Legal**

- i. Constitución de la República del Ecuador
- ii. Código Orgánico Monetario y Financiero
- iii. Código Orgánico Administrativo (COA)
- iv. Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro Uno: Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Título XIII: De Los Usuarios Financieros, Capítulo V: De la Protección al Usuario Financiero, de los Servicios de Información y Atención de Reclamos.
- v. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento General.
- vi. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y su Reglamento General.
- vii. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y su Reglamento General.
- viii. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y su Reglamento General.
- ix. Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 37001 Sistemas de Gestión Antisoborno.

**4.2. Normativa CFN B.P.**

4.2.1. Libro I: Normativa sobre Operaciones, Título V: Lavado de Activos, Subtítulo I: Prevención de Lavado de Activos, Capítulo I: Manual de ARLAFDT.

4.2.2. Libro II: Normativa sobre Administración

- 4.2.2.1. Título I: Estatuto Orgánico por Procesos de la CFN B.P.
- 4.2.2.2. Título IV: Recursos Humanos, Subtítulo III: Código de Ética.
- 4.2.2.3. Título VI: Evaluación del Sistema de Gestión; Subtítulo I: Política para la atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales del usuario financiero.
- 4.2.2.4. Título X: Gobierno Corporativo; Subtítulo II: Política de Gestión Antisoborno de la Corporación Financiera Nacional B.P.
- 4.2.2.5. Título X: Gobierno Corporativo; Subtítulo III: Manual de Sistema de Gestión Antisoborno (SGA) de la CFN B.P.
- 4.2.2.6. Título XVII: Seguridad de la Información; Subtítulo I: Políticas Institucionales para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

## 5. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. Roles

- 5.1.1 El Responsable de la Unidad de Reclamos que se menciona en este manual, comprende al servidor público designado por el Directorio de la CFN B.P., para ejecutar las actividades como titular del servicio de atención al usuario financiero que se establecen en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

### 5.2. De la recepción de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales de los usuarios financieros

La Unidad de Reclamos tiene la responsabilidad de atender y resolver de forma gratuita las quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales a través de los canales oficiales habilitados, que incluyen los siguientes:

- i. **Medios físicos:** Atención personal y física en las oficinas de la Unidad de Reclamos de la CFN B.P. en las ciudades de Guayaquil y Quito.

En el caso de que el usuario financiero acuda personalmente a las oficinas de la CFN B.P., se le proveerá una copia física el *Formulario para presentación de quejas y reclamos*, cuyo formato es el mismo disponible en el portal web institucional— junto con su respectivo instructivo.

- ii. **Medios electrónicos:**

- o *Formulario para presentación de quejas y reclamos del usuario financiero*, disponible en la página web institucional [www.cfn.fin.ec](http://www.cfn.fin.ec) y su instructivo.
- o Correo electrónico: [reclamos@cfn.fin.ec](mailto:reclamos@cfn.fin.ec)
- o Defensor del cliente: [cfndc@superbancos.gob.ec](mailto:cfndc@superbancos.gob.ec)
- o Contacto ciudadano digital: [www.contactociudadano.gob.ec](http://www.contactociudadano.gob.ec)
- o Portal único de trámites ciudadanos Gob.ec

- iii. Para garantizar el adecuado procesamiento de la solicitud, el usuario financiero deberá proporcionar en su solicitud la siguiente información y documentación:
  - o Persona natural: Datos personales completos en el oficio o formulario.
  - o Persona jurídica: Razón social, RUC y nombre del representante legal.
  - o Representación de terceros<sup>4</sup>: Carta de autorización suscrita de quien otorga la representación.
  - o Detalle de la solicitud.

---

<sup>4</sup> Para la representación del reclamante, es necesaria una carta de autorización firmada por el titular. En caso de fallecimiento, se requerirá un Poder Especial otorgado por los herederos.

- o Identificación del producto o servicio específico al que se refiere la queja, reclamo, consulta o petición.
  - o Breve descripción de los hechos.
  - o Adjuntar la documentación de respaldo que considere pertinente.
- iv. Toda queja, reclamo y consulta o petición individual de los usuarios financieros recibida por cualquier unidad administrativa de la institución, deberá ser remitida a la Unidad de Reclamos mediante el Sistema de Gestión Documental para su registro y seguimiento.
- v. El/La Responsable de la Unidad de Reclamos deberá trasladar a las unidades administrativas competentes los casos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos por vía judicial, arbitral o administrativa.

La Unidad de Reclamos realizará el monitoreo y seguimiento de las respuestas emitidas por las unidades administrativas (semanal o mensual, según la complejidad del caso), registrando dicha gestión en el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, y actualizando el estado de los trámites recibidos como "concluidos", "no tramitados", "derivados" y "en proceso". Esto con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la Superintendencia de Bancos o, en el caso de solicitudes de acceso a la información pública, los términos previstos en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- vi. En el caso de que la Unidad de Reclamos reciba quejas de usuarios financieros relacionadas con la atención al público proporcionada por un servidor de la CFN B.P., a través de los canales institucionales habilitados (quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales), deberá remitirlas mediante memorando a la Gerencia de Administración de Talento Humano para el tratamiento correspondiente. La Unidad de Reclamos actuará únicamente como un canal de recepción y derivación, sin gestionar el fondo del reclamo.
- vii. Cuando se reciba una Solicitud de Acceso a la Información Pública, el/la Responsable de la Unidad de Reclamos deberá remitir mediante memorando al área responsable del proceso, a efectos que se proceda con el pronunciamiento al usuario financiero, en el plazo establecido en la LOTAIP, con copia a la Unidad de Reclamos.
- viii. En el caso de recibir inconformidades por parte de los usuarios financieros, a través de los canales oficiales habilitados, que requieran un análisis técnico o legal especializado o se encuentra vinculado a un proceso judicial, cuyo tiempo de resolución podría exceder el plazo de la Superintendencia de Bancos, se debe seguir el siguiente protocolo:
  1. La Unidad de Reclamos informará al usuario financiero que su caso ha sido escalado para un análisis más profundo.
  2. El trámite será derivado a la unidad administrativa correspondiente mediante el Sistema de Gestión Documental.
  3. Se deberá realizar un seguimiento continuo del caso hasta que la unidad responsable emita una respuesta formal.
  4. Una vez que la unidad administrativa emita su pronunciamiento al usuario financiero, deberá remitir una copia del mismo al Responsable de la Unidad de Reclamos.
- ix. La apertura de los buzones ubicados en las oficinas de CFN B.P. a nivel nacional, es responsabilidad del Responsable de la Unidad de Reclamos.
- x. Toda denuncia de corrupción y/o soborno que la Unidad de Reclamos reciba a través de los canales institucionales habilitados que involucre a personal de la CFN B.P., socios de negocios u otras partes interesadas, debe ser remitida de forma íntegra y confidencial al Gerente de Cumplimiento mediante el Sistema de Gestión Documental. La Unidad de Reclamos opera únicamente como canal de derivación, la competencia para la investigación de este tipo de actos es de la Gerencia de Cumplimiento.
- xi. En el proceso de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, no se admitirán a trámite las solicitudes que se encuentren en alguno de los siguientes casos:
  1. Cuando se refiera a asuntos que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial, arbitral o administrativa.

2. Cuando sea de competencia de cualquier otro organismo público o entidad financiera distinta;
3. Cuando se solicite información de terceros sin contar con la autorización expresa correspondiente;
4. Cuando omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, tales como: información incorrecta, falta de claridad sobre el motivo en que se centren las cuestiones objeto de la queja, reclamo y consulta o petición individual;
5. Cuando se compruebe falsedad en los datos proporcionados;
6. Cuando la queja, reclamo y consulta o petición individual reitere otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos y que ya se hayan emitido respuesta.
7. Cuando exista atención o pronunciamiento expreso previo de la entidad sobre la misma causa objeto de queja, reclamo, consulta o petición individual. En este caso, se notificará al usuario financiero que su requerimiento ya fue atendido, citando el número de documento o correo de respuesta correspondiente, y se procederá con su archivo.

### 5.3. Del despacho de las respuestas a los usuarios financieros y entidades públicas

- i. La Unidad de Reclamos coordinará con las unidades administrativas que se envíen las respuestas debidamente motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad a los usuarios financieros y entidades públicas.
- ii. El Responsable de la Unidad de Reclamos deberá atender los trámites y solicitudes correspondientes ingresados por el usuario financiero en el término de quince (15) días para operaciones dentro del país; y al término máximo de cuarenta (40) días para operaciones relacionadas con transacciones internacionales, en ambos casos, a partir de la fecha de recepción de la solicitud.  

Las solicitudes provenientes del Ente de Control deberán ser respondidas en un término de ocho (8) días, contados desde la notificación respectiva.

Excepcionalmente, la máxima autoridad de la CFN B.P. podrá solicitar al Organismo de Control una ampliación de plazo equivalente a la mitad del periodo otorgado inicialmente. Dicha solicitud deberá estar debidamente motivada y fundamentada.
- iii. En caso de existir objeciones respecto a la respuesta motivada o que el trámite no haya sido atendido dentro del término establecido por el ente de control, le asiste al usuario financiero, el derecho de acercarse directamente ante el Defensor del Cliente o a cualquiera de las oficinas de atención al cliente de la Superintendencia de Bancos a presentar su queja o reclamo.
- iv. En caso de que un cliente o usuario financiero presente una queja o reclamo contra la CFN B.P. ante la Superintendencia de Bancos, y esta notificara a la Corporación para la presentación de los respectivos descargos, la CFN B.P. dispone de un término de ocho días (8) para remitir la información y los argumentos al ente de control.
- v. El/La Responsable de la Unidad de Reclamos deberá solicitar las unidades administrativas la información y documentación de respaldo (incluyendo antecedentes y conclusión) necesarias para fundamentar la respuesta motivada dirigida al usuario financiero, otras entidades públicas y a los trámites provenientes del Defensor del Cliente. Dichas unidades dispondrán de un término de ocho (8) días para enviar la información solicitada. No obstante, cuando corresponda a las solicitudes directas de la Superintendencia de Bancos, deberá ser enviadas a la Unidad de Reclamos en un término de tres (3) días.
- vi. El Responsable de la Unidad de Reclamos puede solicitar rectificación de la información al usuario financiero, indicando que dispone de un término de cinco (5) días para remitir la misma, caso contrario, cumplido el término establecido la Unidad de Reclamos se reserva el derecho de continuar o no con el proceso, declarando al trámite como "concluido sin resolución" por falta de información y se procede con su archivo.
- vii. Cuando el objeto de la queja, reclamo, consulta o petición individual no sea de competencia de la CFN B.P., la Unidad de Reclamos enviará al usuario financiero un correo electrónico con una respuesta genérica que le

informará de manera breve y clara que el tema de su solicitud no puede ser tramitado por la institución.

- viii. El/La Responsable de la Unidad de Reclamos deberá verificar que el pedido de información realizado por parte del Defensor del Cliente, se encuentre adjunto el *Formulario para presentación de quejas y reclamos* o carta explicativa debidamente suscrito por el usuario financiero, señalando documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico.
- ix. El/La Responsable de la Unidad de Reclamos deberá verificar en el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones, si el requerimiento dirigido al Defensor del Cliente, fue admitido o atendido previamente a ser ingresadas como trámite. En caso de identificar que el trámite fue atendido por el mismo motivo, se procede a notificar al Defensor del Cliente, indicando su atención con el debido sustento.
- x. El/La Responsable de la Unidad de Reclamos es el encargado de mantener actualizado el Anexo A-CAI-AQ-01. Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales.

#### 5.4. Reportes de la Unidad de Reclamos

- i. El/La Responsable de la Unidad de Reclamos debe elaborar y presentar el Informe Anual de Gestión de la Unidad de Reclamos correspondiente al ejercicio fiscal precedente, para conocimiento y aprobación del Directorio de la institución. Posteriormente, el informe aprobado deberá ser remitido a la Superintendencia de Bancos, cumpliendo obligatoriamente con el contenido mínimo y el plazo establecido en la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos.
- ii. Con corte al mes anterior, la Unidad de Reclamos deberá remitir mediante memorando hasta los cinco primeros días del mes siguiente, el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de las quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales a la Gerencia de Riesgos.
- iii. La Unidad de Reclamos debe registrar mensualmente a través del Sistema de Recepción Validación y Carga (RVC), cuyo acceso está disponible en la página web de la Superintendencia de Bancos, el detalle de quejas y reclamos presentados por los usuarios financieros, conforme los lineamientos establecidos en el Manual Técnico de Estructuras de Datos del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos presentados en las Instituciones Controladas de la Superintendencia de Bancos.

#### 5.5. Del Defensor del Cliente

- i. La Unidad de Reclamos de la CFN B.P. es la encargada de gestionar el pago de los honorarios del Defensor del Cliente. El valor mensual de estos honorarios lo fija la Superintendencia de Bancos, pero puede incrementarse basándose en la gestión y eficiencia del Defensor, evaluadas según la cantidad de quejas y reclamos que haya resuelto. El pago se realiza a mes vencido.

#### 5.6. Respaldo

- i. La gestión de la Unidad de Reclamos de la CFN B.P. incluye el registro, archivo y custodia de los expedientes digitales correspondientes a las quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales presentados por los usuarios financieros, otras entidades públicas y del Ente de Control.

**6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

**6.1. Procedimiento para la atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales de los usuarios financieros**

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
1.	Presentar queja, reclamo, consulta o petición individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja, reclamo, consulta o petición individual</li> <li>• Documentos de respaldo</li> </ul>	Presentar la queja, reclamo, consulta o petición individual utilizando los canales institucionales habilitados.	Usuario Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja, reclamo, consulta o petición individual, presentado por el usuario financiero</li> <li>• Documentos de respaldo</li> </ul>
2.	Verificar competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja, reclamo, consulta o petición individual presentado por el usuario financiero, recibido</li> <li>• Documentos de respaldo, recibidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la competencia de la Corporación Financiera Nacional B.P. para gestionar el caso presentado por el usuario financiero, así como determinar los criterios de no admisión a trámite, conforme al lineamiento 5.2.11 de este manual.</li> <li>• Analizar la petición del usuario, cotejándola con la documentación de soporte adjunta.</li> </ul> <p><b>2.1 ¿Objeto del caso es competencia de la CFN B.P.?</b></p> <p><b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 3 <b>NO:</b> Dirigirse a la actividad 7</p>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia verificada</li> </ul>
3.	Recibir queja, reclamo, consulta o petición individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja, reclamo, consulta o petición individual presentado por el usuario financiero</li> <li>• Documentos de respaldo</li> </ul>	<p>Recibir la información proporcionada por el usuario financiero para la gestión de su queja, reclamo, consulta o petición individual según corresponda.</p> <p><b>3.1. ¿Es una denuncia de posibles actos de corrupción y/o soborno?</b> <b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 4 <b>NO:</b> Dirigirse a la decisión 3.2</p> <p><b>3.2. ¿Es una queja sobre la atención al público de un funcionario de la institución?</b> <b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 5 <b>NO:</b> Dirigirse a la decisión 3.3</p>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja, reclamo, consulta o petición individual presentado por el usuario financiero, recibido</li> <li>• Documentos de respaldo, recibidos</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
			<p><b>3.3. ¿Es una solicitud de acceso a la información pública?</b>  <b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 6  <b>NO:</b> Dirigirse a la actividad 8</p>		
4.	Derivar denuncia de posibles actos de corrupción y/o soborno	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Queja, reclamo, consulta o petición individual presentado por el usuario financiero, recibido</li> <li>•Documentos de respaldo, recibido</li> </ul>	Derivar denuncia mediante memorando dirigido al Gerente de Cumplimiento de forma confidencial, conforme lineamiento 5.2.10 para su análisis y respuesta.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando enviado al Gerente de Cumplimiento</li> </ul>
5.	Derivar queja sobre la atención al público de un funcionario de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Queja presentado por el usuario financiero, recibido</li> <li>•Documentos de respaldo, recibidos</li> </ul>	Derivar queja relacionada con la atención al público mediante memorando dirigido al Gerente de Administración de Talento Humano de forma confidencial, conforme al lineamiento 5.2.6 para su análisis y respuesta.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Memorando enviado al Gerente de Administración de Talento Humano</li> </ul>
6.	Derivar solicitud de acceso a información pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitud de acceso a información pública</li> </ul>	Derivar solicitud de acceso a información pública del usuario financiero al área responsable para su análisis y respuesta.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Memorando enviado al área responsable</li> </ul>
7.	Procesar la "No admisión a trámite"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia revisada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesar la "No admisión a trámite" del caso, registrando en el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales como "No tramitada" en el estado de la resolución y asignándole un número secuencial y fecha en que se culminó el proceso.</li> <li>• Enviar al usuario financiero un correo electrónico con una respuesta genérica indicando que no puede ser tramitado por la institución.</li> <li>• Archivo del expediente.</li> </ul>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<p>A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, actualizado</p> <p>Correo electrónico enviado al usuario financiero</p>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
			<b>Fin del procedimiento.</b>		
8.	Verificar datos del Usuario Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja, reclamo, consulta o petición individual presentado por el usuario financiero, recibido</li> <li>• Documentos de respaldo, recibidos</li> </ul>	<p>Verificar datos y la existencia del usuario financiero en los sitios web del Registro Civil, SRI, SCVS, DINARDP.</p> <p><b>8.1 ¿Datos verificados correctamente?</b>  <b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 11  <b>NO:</b> Dirigirse a la actividad 9</p>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de datos del usuario financiero</li> </ul>
9.	Solicitar rectificación de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación fallida en pantalla</li> </ul>	<p>Solicitar rectificación de la información al usuario financiero mediante oficio u correo electrónico registrado en su solicitud, conforme al lineamiento 5.3.6 de este manual.</p> <p>En caso de atención presencial, las actividades descritas en los puntos 1 a 8 pueden ser ejecutadas en presencia del usuario financiero.</p> <p><b>9.1 ¿El usuario financiero rectifica información?</b>  <b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 11  <b>NO:</b> Dirigirse a la actividad 10</p>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio dirigido al Usuario financiero</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
10.	Concluir sin resolución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Término vencido de información rectificadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluir el trámite sin resolución en el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, como Trámite “Concluido sin resolución” en el estado de la resolución.</li> <li>• Emitir un oficio al Usuario Financiero y enviarlo al correo electrónico registrado en su solicitud, registrando la fecha en que se culminó el proceso.</li> </ul> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio dirigido al Usuario financiero</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
11.	Registrar el trámite y confirmar ingreso al	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de datos del usuario financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar la queja, reclamo, consulta o petición individual en el Anexo A-CAI-AQ-01</li> </ul>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio dirigido al Usuario financiero</li> <li>• Correo</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
	Usuario Financiero		<p>Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, asignándole un número secuencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar oficio o correo electrónico con acuse de recibo para el usuario financiero confirmando el ingreso del trámite.</li> </ul>		electrónico
12.	Identificar tipo de trámite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja, reclamo, consulta o petición individual presentado por el usuario financiero, recibido</li> <li>• Documentos de respaldo</li> </ul>	Identificar y determinar el tipo de trámite, si es una queja, reclamo, consulta o petición individual.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite identificado</li> </ul>
13.	Solicitar información a las unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite identificado</li> </ul>	<p>Solicitar la documentación pertinente para el análisis de la solicitud (queja, reclamo, etc.), mediante memorando dirigido al titular del área responsable del proceso que la origina.</p> <p>Esta solicitud se realizará conforme al lineamiento 5.3.5 del presente manual, y se complementará con un seguimiento telefónico periódico durante el plazo establecido para asegurar la recepción oportuna de los documentos.</p>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando de solicitud de información</li> </ul>
14.	Recibir información de las unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando de respuesta de solicitud de información</li> </ul>	<p>Recibir información de las unidades administrativas mediante memorando.</p> <p><b>14.1 ¿Se recibe información en el término establecido?</b>  <b>SI:</b> Dirigirse a la decisión 14.2  <b>NO:</b> Dirigirse a la actividad 17</p> <p><b>14.2 ¿Se requiere información adicional del usuario financiero?</b>  <b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 15  <b>NO:</b> Dirigirse a la actividad 18</p>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronunciamiento de las unidades administrativas</li> </ul>
15.	Solicitar información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información definida para</li> </ul>	Solicitar al usuario financiero mediante el Sistema de	Responsable de la Unidad de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
	ampliada al usuario financiero	requerimiento	Gestión Documental o por correo electrónico, el envío de información adicional requerida por el área responsable de atender el requerimiento, conforme al lineamiento 5.3.6 de este manual.  <b>15.1 ¿El usuario financiero entrega información adicional?</b> <b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 18 <b>NO:</b> Dirigirse a la actividad 16	Reclamos	solicitud  • Correo electrónico
16.	Notificar trámite suspendido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de solicitud</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>	Notificar al usuario financiero, mediante el Sistema de Gestión Documental o correo electrónico, sobre la suspensión del trámite y el consecuente archivo del expediente, debido al vencimiento del plazo estipulado en caso de que se haya requerido información adicional por el área responsable de atender su requerimiento.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación enviada al usuario financiero</li> </ul>
17.	Realizar recordatorio a las unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta pendiente con término vencido</li> </ul>	Realizar segundo recordatorio a las áreas responsables del proceso correspondiente al objeto de la queja, reclamo, consulta o petición individual, mediante memorando, en caso de no recibir la información dentro del término establecido internamente. El memorando se dirige al Gerente del área responsable, con copia al Gerente General.  En caso de vencerse el término establecido por la Superintendencia de Bancos, se procederá conforme al lineamiento 5.3.2 de este manual.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando con insistencia</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
18.	Remitir respuesta al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente del caso</li> <li>• Pronunciamiento</li> </ul>	Consolidar, analizar y elaborar la respuesta motivada al usuario financiero.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de respuesta motivada</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
	Financiero	de las unidades administrativas			<ul style="list-style-type: none"> <li>Anexos</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>
19.	Registrar trámite	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente del caso</li> <li>Documentos soportes</li> </ul>	Registrar trámite, detallando cada paso seguido hasta la culminación de la atención del requerimiento del usuario financiero en el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, registrando la fecha en que se culminó el proceso y escanear el expediente de ser necesario.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, actualizado</li> </ul>
20.	Archivar expediente digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente del caso</li> <li>Documentos soportes</li> </ul>	Conformar, archivar y resguardar el expediente digital en la carpeta compartida de la Unidad de Reclamos. El archivo debe nombrarse utilizando el nombre del cliente y el número de trámite.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente del caso archivado</li> <li>Documentos soportes archivados</li> </ul>

## 6.2. Procedimiento para la atención de trámites provenientes de las entidades públicas

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
1.	Receptar y delegar la queja, consulta o petición individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio</li> <li>Documentos de respaldo</li> </ul>	Receptar la queja, reclamo, consulta o petición individual proveniente de la Superintendencia de Bancos, Presidencia de la República, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Organismos de Control y demás entidades públicas; y enviar a Unidad de Reclamos para las gestiones y seguimiento pertinentes.	Gerente General/ Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio recibido</li> <li>Documentos de respaldo, recibidos</li> </ul>
2.	Recibir ingreso de queja, reclamo, consulta o petición individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio recibido</li> <li>Documentos de respaldo, recibidos</li> </ul>	Recibir y revisar oficio con la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos, Presidencia de la República, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Organismos de Control y demás entidades públicas; para la gestión de su queja,	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio revisado</li> <li>Documentos de respaldo, revisados</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
			reclamo, consulta o petición individual según corresponda.  <b>2.1. ¿Es una denuncia de posibles actos de corrupción y/o soborno?</b> <b>SI:</b> Dirigirse a la actividad 3 <b>NO:</b> Dirigirse a la actividad 4		
3.	Derivar denuncia de soborno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio revisado</li> <li>• Documentos de respaldo</li> </ul>	Derivar a través del Sistema de Gestión Documental, la información sobre denuncias relativas a posibles casos de corrupción y/o soborno proveniente de las entidades públicas, conforme al lineamiento 5.2.10.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando enviado a la Gerencia de Cumplimiento</li> </ul>
4.	Solicitar pronunciamiento a las unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio revisado</li> </ul>	Solicitar pronunciamiento a las unidades administrativas competentes para la atención de la queja, reclamo, consulta o petición individual, especificando el término para su atención, conforme se indica en el lineamiento 5.3.5 de este manual.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando</li> </ul>
5.	Registrar trámite proveniente de las entidades públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>	Registrar el seguimiento y avance hasta la terminación del proceso en el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales.	Responsable de la Unidad de Reclamos	A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, actualizado
6.	Recibir pronunciamiento de las unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando</li> </ul>	Recibir pronunciamiento por parte de las unidades administrativas.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronunciamiento de las unidades administrativas</li> </ul>
7.	Elaborar respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronunciamiento de las unidades administrativas</li> </ul>	Consolidar los pronunciamientos de las unidades administrativas, a efectos de elaborar borrador y remitir a la Subgerencia General Jurídica para la revisión de la respuesta, adjuntando los soportes correspondientes.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio borrador</li> </ul>
8.	Revisar borrador de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio borrador</li> </ul>	Revisar borrador de respuesta, a efectos de verificar que todos los pronunciamientos estén	Subgerencia General Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio revisado</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
			consolidados y remitir a la Gerencia General para su despacho.		
9.	Enviar respuesta suscrita de Trámite proveniente de las entidades públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio revisado</li> </ul>	Enviar respuesta a la entidad pública mediante el Sistema de Gestión Documental, con los respectivos soportes. Si el ente de control u organización gubernamental no tuviere acceso al Sistema de Gestión Documental, se debe remitir mediante correo electrónico o de manera física.	Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de respuesta</li> </ul>
10.	Registrar envío y cierre del trámite proveniente de las entidades públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de respuesta</li> </ul>	Registrar el envío y cierre del trámite proveniente de las entidades públicas, en el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, señalándolo como "concluido", y adjuntando el recibido del envío de respuesta.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, actualizado</li> </ul>
11.	Archivar expediente digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente del cliente</li> </ul>	Conformar, archivar y resguardar el expediente digital en la carpeta compartida de la Unidad de Reclamos con el nombre de la institución y número de trámite. <b>Fin del procedimiento.</b>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente digital archivado.</li> </ul>

### 6.3. Procedimiento para la atención de trámites provenientes del Defensor del Cliente de la CFN B.P.

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
1.	Recibir queja, reclamo, consulta o petición individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico recibido</li> <li>Documentos de respaldo</li> </ul>	Recibir la información proporcionada por el Defensor del Cliente a efectos de admitir la queja o reclamo.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico y documentos de respaldo, revisados</li> </ul>
2.	Solicitar pronunciamiento a las unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico y documentos de respaldo, revisados</li> </ul>	Solicitar el pronunciamiento a las unidades administrativas del proceso en el que se ocasiona la queja, reclamo, consulta o petición individual, conforme al lineamiento 5.3.5 de este manual.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando enviado</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
3.	Recibir pronunciamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando enviado</li> </ul>	Recibir el pronunciamiento de las unidades administrativas del proceso, con los soportes correspondientes.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando enviado</li> </ul>
4.	Enviar respuesta al Defensor del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de respuesta</li> </ul>	Enviar respuesta al Defensor del Cliente mediante el Sistema de Gestión Documental, con los respectivos soportes. Si el Defensor del Cliente no tuviere acceso al Sistema de Gestión Documental, se debe remitir mediante correo electrónico.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de respuesta</li> </ul>
5.	Registrar envío y cierre del trámite proveniente del Defensor del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de respuesta</li> </ul>	Registrar el envío y cierre del trámite proveniente del Defensor del Cliente, en el Anexo A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, señalándolo como "concluido".	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales, actualizado</li> </ul>
6.	Archivar expediente digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando / Oficio de queja o reclamo recibido</li> <li>• Memorando / Oficio de respuesta</li> <li>• Oficio de respuesta motivada</li> </ul>	Conformar, archivar y resguardar el expediente digital en la carpeta compartida con el nombre del usuario financiero y número de trámite. <b>Fin del procedimiento.</b>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente digital archivado</li> </ul>

**6.4. Procedimiento para elaboración del informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos**

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
1.	Verificar informes mensuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe mensual</li> </ul>	Verificar los informes de gestión mensual emitidos durante el año y enviados a la Gerencia General, y elaborar el informe anual.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos</li> </ul>
2.	Suscribir Informe anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos</li> </ul>	Suscribir el informe anual, en cumplimiento a la Norma de Control de la Superintendencia de Bancos.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos, suscrito</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
3.	Solicitar criterio jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe anual suscrito</li> </ul>	Solicitar criterio jurídico mediante memorando dirigido a la Subgerencia General Jurídica, sobre la competencia que tiene el Directorio de la CFN B.P. para conocer y aprobar el informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando enviado</li> </ul>
4.	Emitir criterio jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando enviado</li> </ul>	El Subgerente General Jurídico remite el criterio jurídico sobre la competencia que tiene el Directorio de la CFN B.P. para conocer y aprobar el informe anual de la Unidad de Reclamos.	Subgerente General Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe jurídico</li> </ul>
5.	Solicitar presentación al Directorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos, suscrito</li> <li>Informe jurídico</li> </ul>	Elaborar y enviar el memorando dirigido a la Gerencia General, solicitando el agendamiento al Directorio.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando enviado a Directorio</li> <li>Informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos, suscrito</li> <li>Informe jurídico</li> </ul>

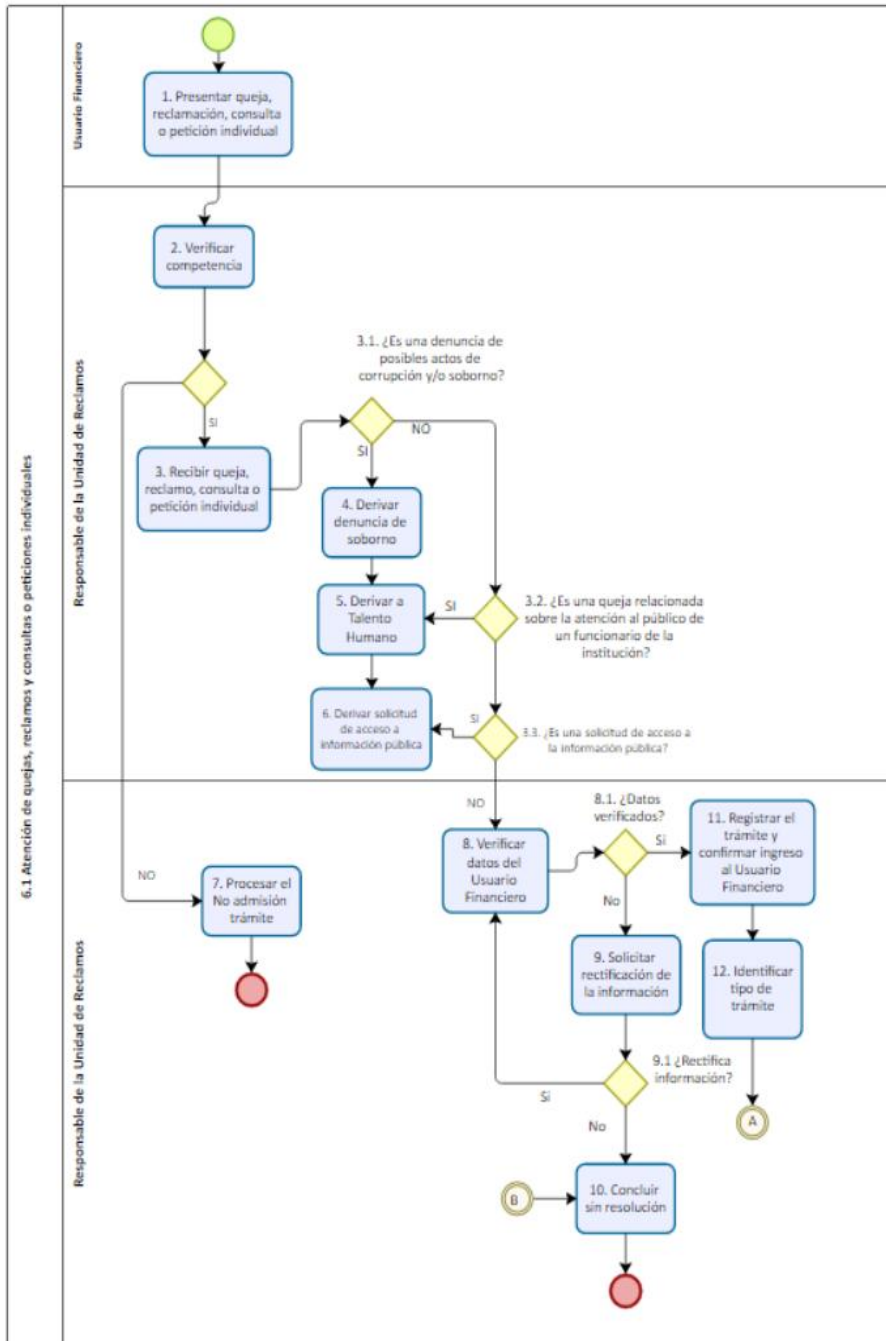
#### 6.5. Procedimiento para gestionar el pago de honorarios al Defensor del Cliente de la CFN B.P.

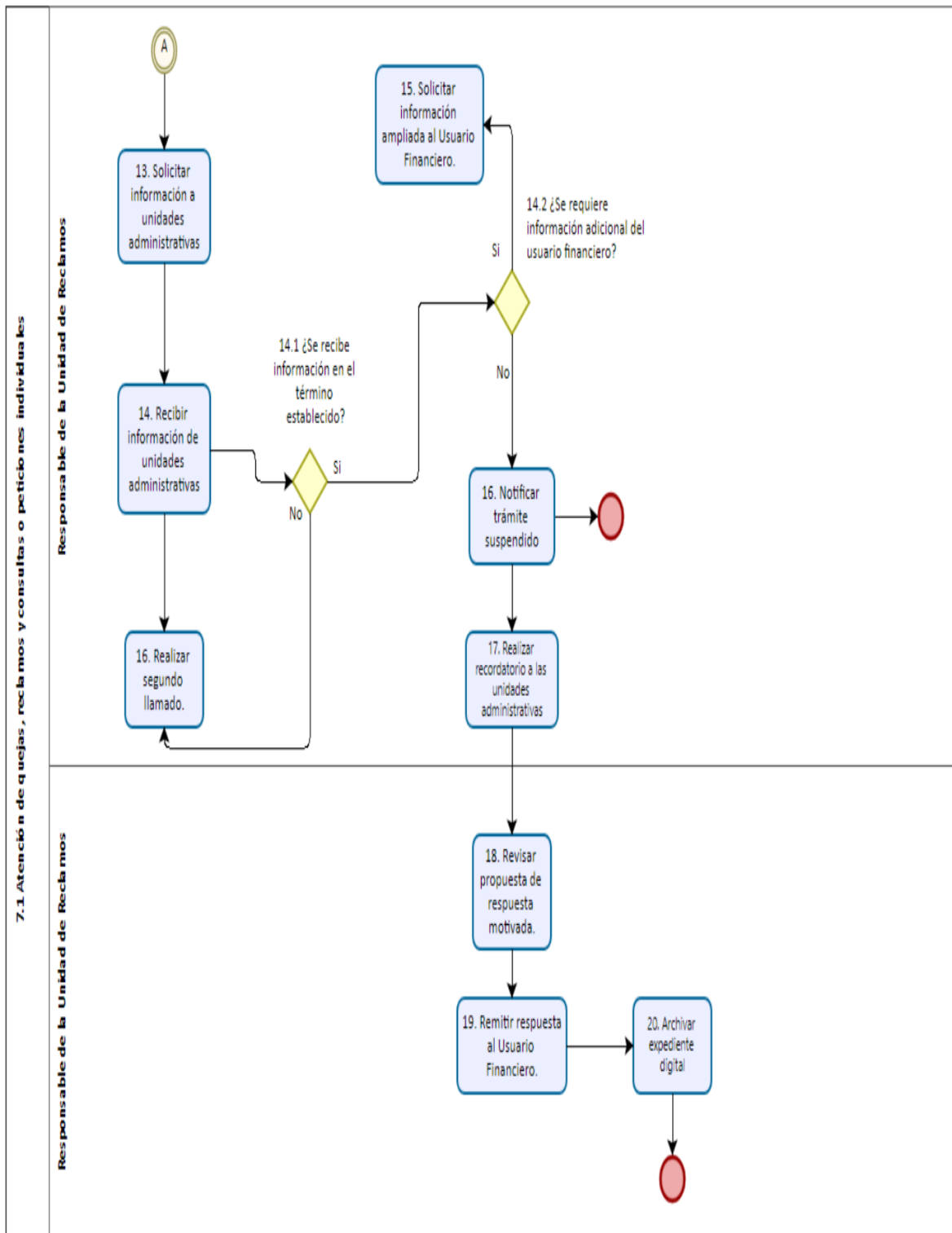
No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
1.	Recibir documentos habilitantes previo al pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> </ul>	Recibir, a través de correo electrónico, el informe de gestión mensual del Defensor del Cliente y los documentos habilitantes que sustenta las actividades realizadas, para proceder con el trámite de pago de honorarios.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de actividades recibido</li> <li>Documentos habilitantes recibidos</li> </ul>
2.	Realizar cálculo de honorarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de actividades recibido</li> <li>Documentos habilitantes recibidos</li> </ul>	Realizar el cálculo proporcional de los honorarios mensuales para el Defensor del Cliente.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cálculo de honorarios realizado</li> </ul>

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SALIDA
3.	Solicitar control previo al devengado y control previo al pago y/o gasto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de actividades recibido</li> <li>Documentos habilitantes recibidos</li> <li>Cálculo de honorarios realizado</li> </ul>	Solicitar mediante memorando a la Gerencia de Planificación Financiera, Presupuesto y Pagaduría para que proceda con el control previo al devengado y control previo al pago y/o gasto.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando enviado</li> <li>Anexos</li> </ul>
4.	Solicitar desbloqueo de fondos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando enviado</li> <li>Anexos</li> </ul>	Solicitar, por correo electrónico, el desbloqueo de los fondos al Analista/Especialista de Presupuesto, con copia al Gerente de Planificación Financiera, Presupuestaria y Pagaduría.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico enviado</li> </ul>
5.	Emitir respuesta del desbloqueo de fondos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico enviado</li> </ul>	Emitir respuesta del desbloqueo de fondos, mediante correo electrónico al Responsable de la Unidad de Reclamos.	Analista/Especialista de Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico recibido</li> </ul>
6.	Emitir Pedido Presupuestario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema PCIE</li> </ul>	Emitir el pedido presupuestario ingresando al sistema de PCIE.	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pedido presupuestario emitido</li> </ul>
7.	Entregar documentos habilitantes previo al pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de documentos de soporte para el devengado presupuestario y pago</li> </ul>	Entregar documentos habilitantes previo al pago a la Gerencia de Planificación Financiera, Presupuesto y Pagaduría, conforme lo establecido en el Manual de procedimiento de control previo al devengado y devengo presupuestario y Manual de Procedimiento de Pagos por Transferencias.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Responsable de la Unidad de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago de honorarios profesionales al Defensor del Cliente</li> </ul>

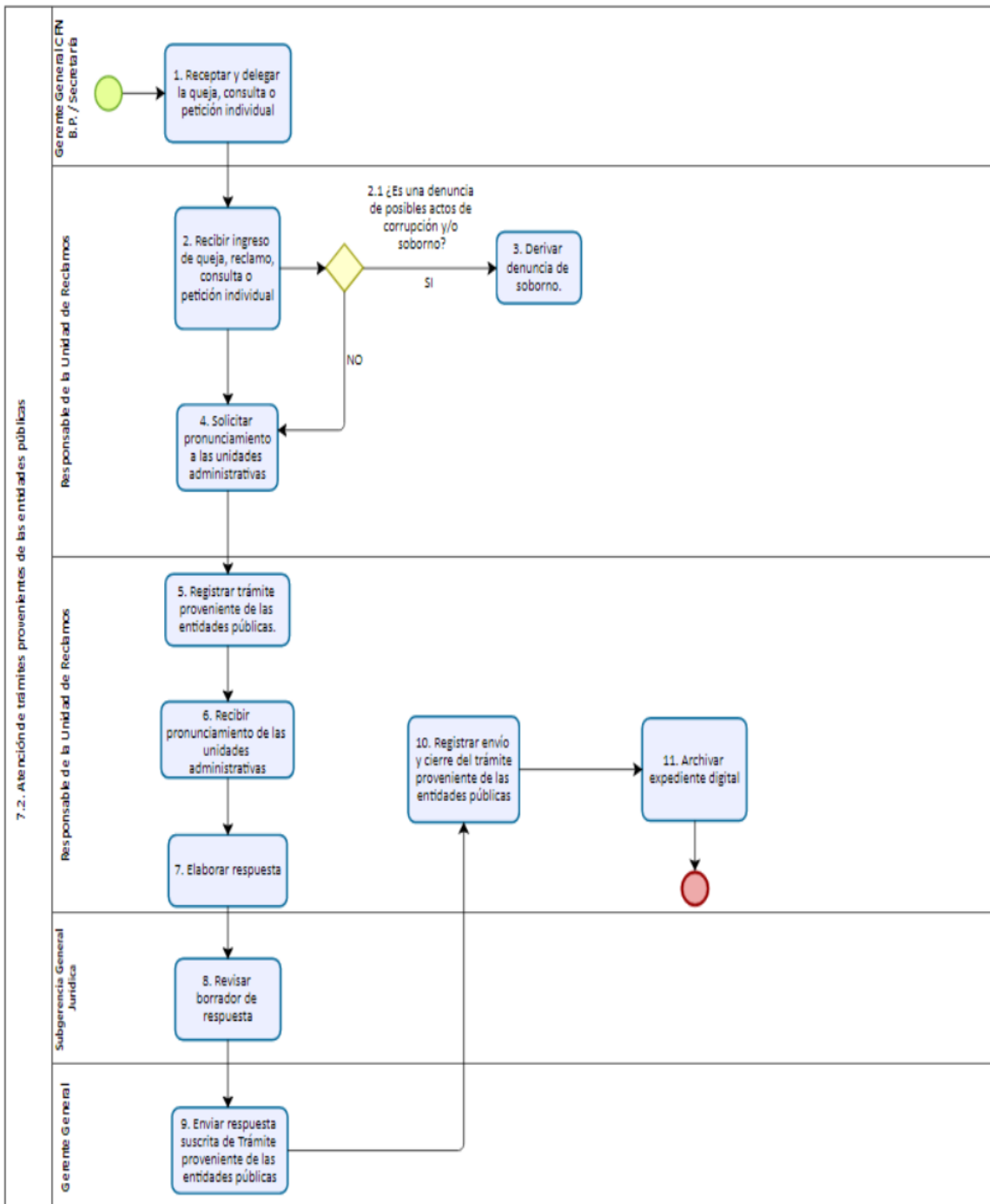
7. FLUJOGRAMAS

7.1. Procedimiento para la atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales de los usuarios financieros

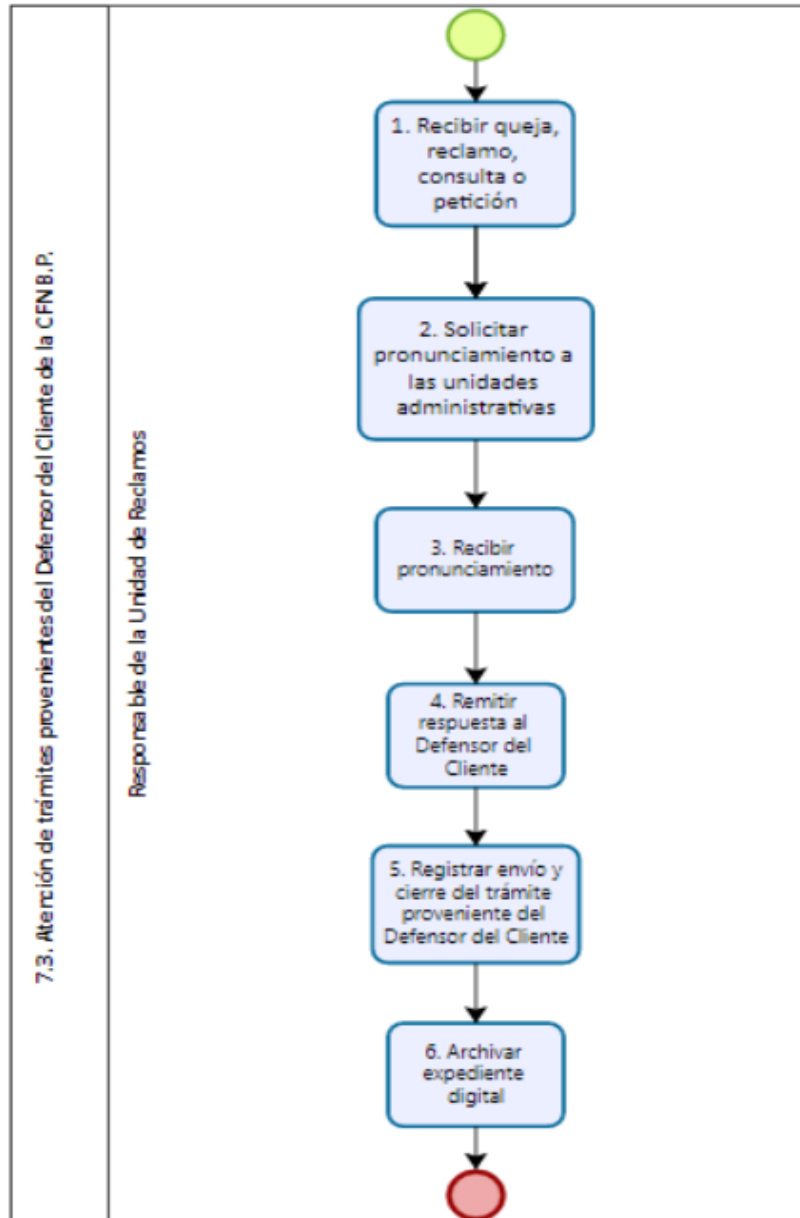




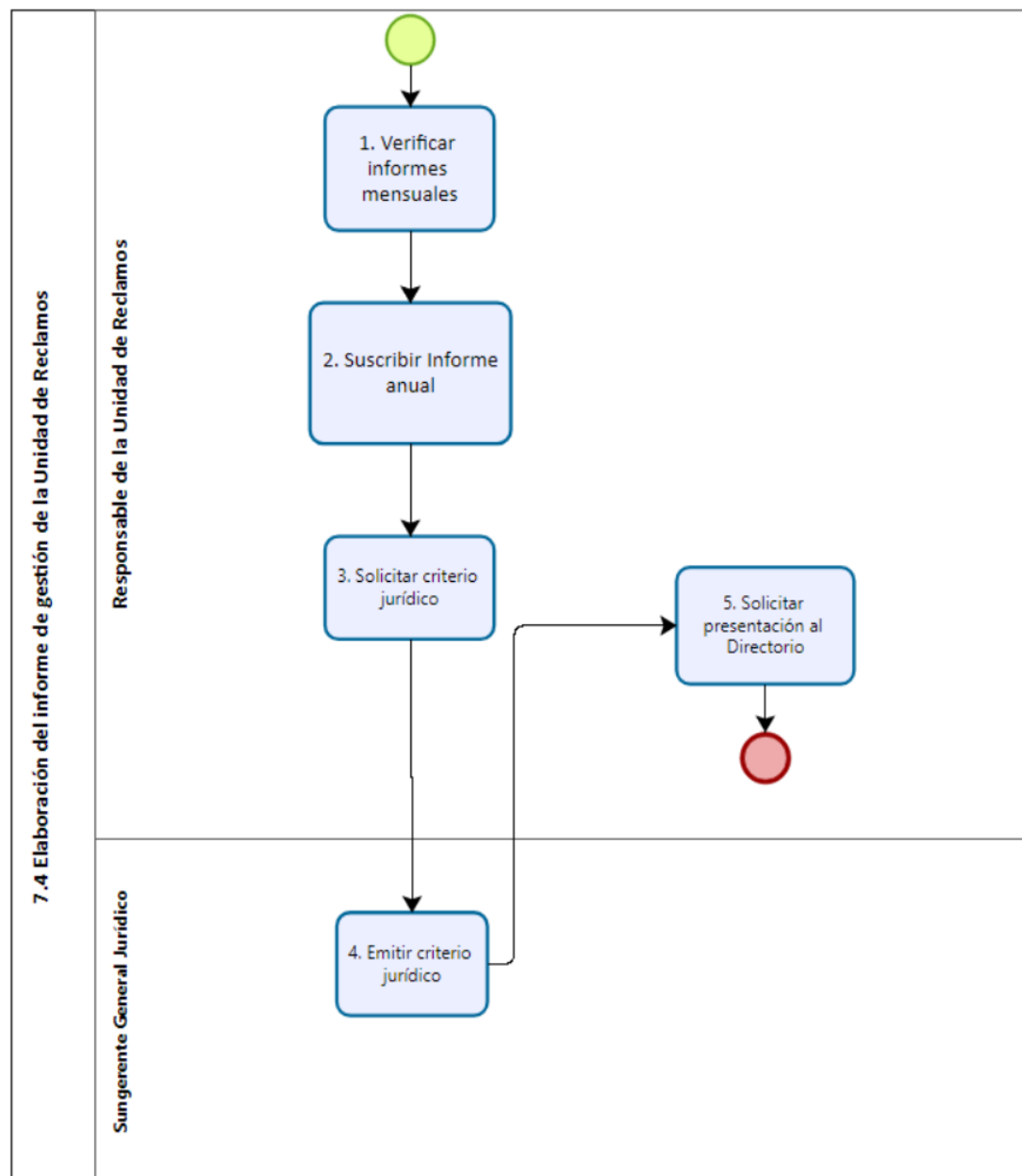
**7.2. Procedimiento para la atención de trámites provenientes de las entidades públicas**



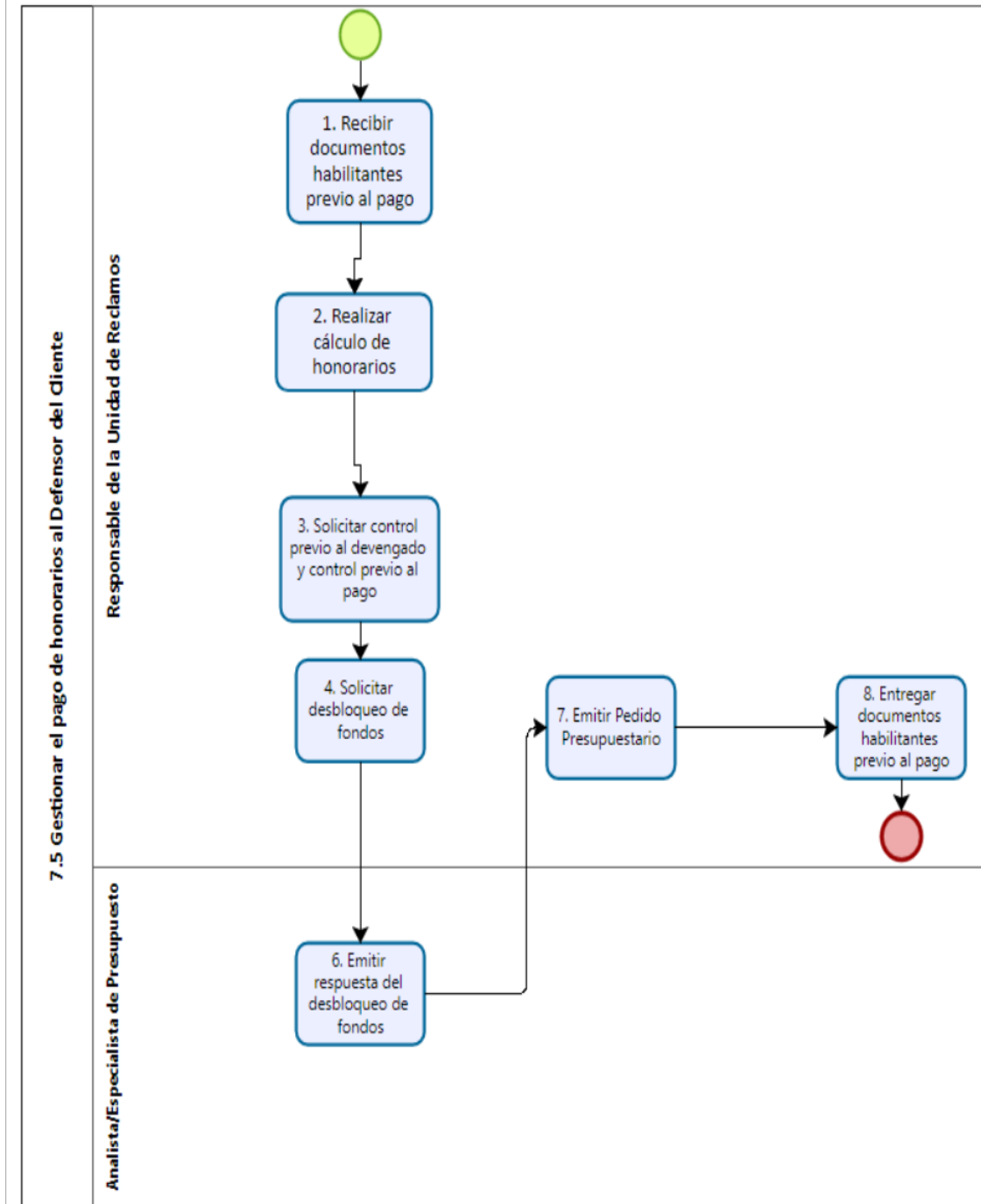
**7.3. Procedimiento para la atención de trámites provenientes del Defensor del Cliente de la CFN B.P.**



**7.4. Procedimiento para elaboración del informe anual de gestión de la Unidad de Reclamos**



**7.5. Procedimiento para gestionar el pago de honorarios al Defensor del Cliente de la CFN B.P.**



**8. INDICADORES DE GESTIÓN**

N.º	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANALISIS
1.	Tiempo promedio de atención a trámites, para envío de respuesta	Promedio de la diferencia entre: fecha de respuesta - fecha de admisión.	A-CAI-AQ-01 Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales	Responsable de la Unidad de Reclamos	Mensual	<=15 días término	Responsable de la Unidad de Reclamos

**9. CONTABILIZACIONES**

No aplica.

**10. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

- 10.1. Correo Electrónico
- 10.2. Sistema Cobis
- 10.3. PCIE Financiero
- 10.4. Sitio web del Registro Civil
- 10.5. Sitio web de la Dirección Nacional de Registros Públicos
- 10.6. Sitio web del Servicio de Rentas Internas
- 10.7. Sitio web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros
- 10.8. Sitio web de la Superintendencia de Bancos – Sistema RVC
- 10.9. Sistema de Gestión Documental
- 10.10. Portal único de trámites ciudadanos GOB.ec

**11. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

No aplica.

**12. FORMULARIOS**

No aplica.

**13. ANEXOS**

A-CAI-AQ-01. Registro de atención de quejas, reclamos y consultas o peticiones individuales.

**14. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Acceso a la información pública</b>	Toda la información que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado; concerniente a la gestión e impacto de las mismas (Ej: estructura orgánica funcional, las metas y objetivos de las unidades administrativas, información sectorial, gestión de impacto institucional, horarios de atención, etc.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Concluir</b>	Cerrar o alcanzar un acuerdo o pacto
<b>Denuncia</b>	Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito
<b>Derivar</b>	Liberar de obligaciones y responsabilidades trasladando las decisiones a otros.
<b>DINARP</b>	Dirección Nacional de Registros Públicos.
<b>ISO 37001</b>	Norma con reconocimiento internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.
<b>LOTAIP</b>	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>En proceso</b>	Estado de algo que ha comenzado a gestionarse o a ser resuelto, pero que aún no ha finalizado.
<b>Pendiente</b>	En proceso de resolución.
<b>Queja</b>	Resentimiento o disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien.
<b>Reclamo</b>	Acción de protestar contra aquello con lo cual no se está de acuerdo, ya sea porque contraría las opiniones o ideología, o bien el motivo del reclamo puede ser que alguna cuestión que debía realizarse no se ha hecho como debía ser.
<b>Resolución</b>	Decisión tomada por la autoridad administrativa, que afecta de forma positiva o negativa a la petición contenida a la queja, reclamo o denuncia.
<b>Sistema de gestión antisoborno - SGA</b>	Conjunto de elementos de la CFN interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos antisoborno y procesos para lograr estos objetivos.
<b>SCVS</b>	Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
<b>Soborno</b>	Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación a la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona". (ISO 37001:2016, Definiciones: 3.1). El significado del término "soborno" es el definido por las leyes antisoborno aplicables a la organización.
<b>Socios de negocios</b>	Parte externa con la que la organización, tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial.
<b>SRI</b>	Servicio de Rentas Internas.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**ÚNICA.-** Deróguese del Manual de procedimientos para atención de quejas, reclamos, consultas o peticiones individuales de los usuarios financieros, el Anexo 13.1 Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

#### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.-** La presente normativa entrará en vigencia a partir de su fecha de publicación en el repositorio de documentos controlados, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**SEGUNDA.-** Encargar a Secretaría General para el envío al Registro Oficial.

**TERCERA.-** Remítase a la Gerencia de Normativa y Procesos para la publicación en el repositorio de documentos controlados, la actualización de los registros de control interno y la difusión interna.

**COMUNÍQUESE.-** DADA, en la ciudad de Guayaquil, el 24 de diciembre de 2025. **LO CERTIFICO.-**



Firmado electrónicamente por:  
**SARIHA BELEN MOYA  
ANGULO**  
Validar únicamente con FirmaRC

Mgs. Sariha Belén Moya Angulo  
**Ministra de Economía y Finanzas  
PRESIDENTE DE DIRECTORIO  
TEMPORAL**



Firmado electrónicamente por:  
**KATHERINE LISETH  
TOBAR ANASTACIO**  
Validar únicamente con FirmaRC

Mgs. Katherine Tobar Anastacio  
**SECRETARIA GENERAL**

**RESOLUCIÓN NRO. ACESS-ACESS-2025-0005-R-F****CONSIDERANDO:**

**Que**, el artículo 32, de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. [...] La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”;*

**Que**, el artículo 91 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley.”;*

**Que**, el artículo 92 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley. La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. La persona afectada podrá demandar por los perjuicios ocasionados.”;*

**Que**, el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador determina que el sector público comprende: *“1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.”*

**Que**, la Carta Magna en el artículo 226, señala: *“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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;*

**Que**, el artículo 227 *Ibidem*, prevé: *“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 314 *Ibidem* establece: *“El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (...);”*

**Que**, el artículo 5 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala que el Delegado de Protección de Datos Personales es parte del sistema de protección de datos personales;

**Que**, el artículo 38 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala: *“El mecanismo gubernamental de seguridad de la información deberá incluir las medidas que deban implementarse en el caso de tratamiento de datos personales para hacer frente a cualquier riesgo, amenaza, vulnerabilidad, accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones, destrucción o comunicación accidental o ilícita en el tratamiento de los datos conforme al principio de seguridad de datos personales. El mecanismo gubernamental de seguridad de la información abarcará y aplicará a todas las instituciones del sector público, contenidas en el artículo 225 de la Constitución de la República de Ecuador, así como a terceros que presten servicios públicos mediante concesión, u otras figuras legalmente reconocidas. Estas, podrán incorporar medidas adicionales al mecanismo gubernamental de seguridad de la información”;*

**Que**, el artículo 47 numeral 13 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales determina como obligación del responsable y encargado la siguiente: *“13) Designar al Delegado de Protección de Datos Personales, en los casos que correspondan.”;*

**Que**, el artículo 48 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala que se designará un delegado de protección de datos en los siguientes casos: *“1) Cuando el tratamiento se lleve a cabo por quienes conforman el sector público de acuerdo con lo establecido en el artículo 225 de la Constitución de la República;(...”;*

**Que**, el artículo 49 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala que son funciones del Delegado de Protección de Datos Personales las siguientes: *“1) Asesorar al responsable, al personal del responsable y al encargado del tratamiento de datos personales, sobre las disposiciones contenidas en esta Ley, el reglamento, las directrices, lineamientos y demás regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales; 2) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley, el reglamento, las directrices, lineamientos y demás regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales; 3) Asesorar en el análisis de riesgo, evaluación de impacto y evaluación de medidas de seguridad, y supervisar su aplicación; 4) Cooperar con la Autoridad de Protección de Datos Personales y actuar como punto de contacto con dicha entidad, con relación a las cuestiones referentes al tratamiento de datos personales; y, 5) Las demás que llegase a establecer la Autoridad de Protección de Datos Personales con ocasión de las categorías especiales de datos personales. En caso de incumplimiento de sus funciones, el delegado de protección de datos personales responderá administrativa, civil y penalmente, de conformidad con la ley.”;*

**Que**, el artículo 48 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala: *“El delegado de protección de datos personales es la persona natural que se encarga principalmente de asesorar, velar y supervisar, de manera independiente, el cumplimiento de las obligaciones legales imputables al responsable y al encargado del tratamiento de datos personales. Podrá realizar otras actividades relacionadas con la protección de datos personales que le sean encomendadas por el responsable, siempre que no supongan o exijan del delegado una preparación diversa ni exista un conflicto con las responsabilidades previamente adquiridas. El delegado de protección de datos personales desempeñará sus funciones de manera profesional, con total independencia del responsable y del encargado del tratamiento de datos personales, quienes estarán obligados a facilitar la asistencia, recursos y elementos que les sea oportunamente requeridos para garantizar el cumplimiento de los deberes, funciones y responsabilidades a cargo del delegado. Sin perjuicio de lo que disponga la Ley y este Reglamento, corresponderá a la Autoridad de Protección de Datos Personales emitir la normativa que garantice la independencia del delegado de protección de datos personales en el desempeño de sus funciones en relación con el responsable y encargado.”;*

**Que**, en 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”;*

**Que**, el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 703, establece: *“La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS-, será la institución encargada de ejercer la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y del personal de salud”;*

**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;

**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 Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2024-0003, de 01 de marzo de 2024, se expidió el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSI, cuyo

artículo 2 señala: “*El EGSI es de implementación obligatoria en las entidades, organismos e instituciones del sector público, de conformidad con lo establecido en el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador y los artículos 7 literal o), y 20 de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual; y, además, es de implementación obligatoria para terceros que presten servicios públicos mediante concesión, u otras figuras legalmente reconocidas, quienes podrán incorporar medidas adicionales de seguridad de la información.*”;

**Que**, el artículo 5 del Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2024-0003, determina: “*Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada institución, en la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información conformar la estructura de seguridad de la información institucional, con personal formado y experiencia en gestión de seguridad de la información, así como asignar los recursos necesarios.*”;

**Que**, mediante resolución Nro. ACCESS-ACCESS-2024-0029-R de mayo de 2024, la Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero, Directora Ejecutiva de la ACCESS, designó al Mgs. Santiago Sarango, Director de Asesoría Jurídica sobre la necesidad de designar a la Abg. Katherine Valeria Torres Ramírez, en calidad de Delegada de Protección de Datos;

**Que**, mediante Resolución Nro. SPDP-2025-0028-R, de 30 de julio de 2025, la Superintendencia de Protección de Datos Personales, emitió el “Reglamento de Delegado de Protección de Datos Personales”;

**Que**, el artículo 4 de la Resolución Nro. SPDP-2025-0028-R, de 30 de julio de 2025, señala el contenido con el que debe contar el nombramiento del Delegado de Protección de Datos Personales;

En virtud de lo establecido por el artículo 48 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el artículo 49 de su Reglamento General, y en cumplimiento del artículo 4 de la Resolución Nro. SPDP-SPD-2025-0028-R, en mi calidad de Máxima Autoridad de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS con RUC Nro. 1768184680001 de conformidad a las atribuciones contempladas en el artículo 3 numeral 14 del Decreto Ejecutivo 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 534, de 01 de julio de 2015, se

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Designar como **DELEGADA DE PROTECCIÓN DE DATOS** de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada- ACCESS a la **Mgs. KATHERINE VALERIA TORRES RAMÍREZ**, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 1717437139;

**Artículo 2.-** La Delegada de Protección de Datos cumplirá las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Asesorar al responsable, al personal del responsable y al encargado del tratamiento de datos personales, sobre las disposiciones contenidas en esta Ley, el reglamento, las directrices, lineamientos y demás regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales;

- b) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley, el reglamento, las directrices, lineamientos y demás regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales;
- c) Asesorar en el análisis de riesgo, evaluación de impacto y evaluación de medidas de seguridad, y supervisar su aplicación;
- d) Cooperar con la Autoridad de Protección de Datos Personales y actuar como punto de contacto con dicha entidad, con relación a las cuestiones referentes al tratamiento de datos personales;
- e) Las demás que llegase a establecer la Autoridad de Protección de Datos Personales con ocasión de las categorías especiales de datos personales;
- f) Supervisar al responsable, al personal del responsable o al encargado del tratamiento para que ejecuten, de manera correcta, el procedimiento de atención de las solicitudes para el ejercicio de derechos que fueren presentadas por los titulares respecto de sus datos personales, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente; y,
- g) Todas aquellas atribuciones y/o responsabilidades que contemple la Ley Orgánica y Reglamento General de Protección de Datos Personales, el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI) y la normativa.

### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**ÚNICA.** - Deróguese la Resolución Nro. ACESS-ACESS-2024-0029-R, de 28 de mayo de 2024.

### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.** - Encárguese de la ejecución de la presente Resolución a la **Abg. KATHERINE VALERIA TORRES RAMÍREZ**.

**SEGUNDA.** – Encárguese a la Dirección de Asesoría Jurídica, la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial.

**TERCERA.** - La presente resolución entrará en vigencia a partir del 26 de diciembre de 2025, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**, dado en Quito, D.M., a los 26 días del mes de diciembre de 2025.



**MGS. PAOLA ANDREA AGUIRRE OTERO**  
**CC. 092436085-2**  
**DIRECTORA EJECUTIVA DE LA ACESS**  
**RUC: 1768184680001**

### **ACEPTACIÓN DEL CARGO**

**ACEPTO** el nombramiento de Delegada de Protección de Datos Personales de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, desde la fecha de emisión de la presente Resolución.

Quito D.M., 26 de diciembre de 2025



**Mgs. Katherine Valeria Torres Ramírez**  
**CC. 1717437139**

**Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0049-R**

Quito, D.M., 30 de diciembre de 2025

**AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE  
SALUD Y MEDICINA PREPAGADA****CONSIDERANDO:**

**Que**, el numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador (“CRE”) les reconoce y garantiza a las personas el derecho *“a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley”*;

**Que**, el artículo 92 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley. La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. La persona afectada podrá demandar por los perjuicios ocasionados.”*;

**Que**, el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador determina que el sector público comprende: *“1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.”*

**Que**, la Carta Magna en el artículo 226, señala: *“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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

**Que**, el artículo 227 *Ibídem*, prevé: *“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**, con fecha 26 de mayo de 2021 a través del Registro Oficial Quinto Suplemento, se publicó la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;

**Que**, el artículo 5 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala que son integrantes del sistema de protección de datos personales: “1. Titular; 2. Responsable del tratamiento; 3. Encargado del tratamiento; 4. Destinatario; Autoridad de Protección de Datos Personales; 5. Autoridad de Protección de Datos Personales; y, 6. Delegado de Protección de Datos”;

**Que**, el artículo 38 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala: “El mecanismo gubernamental de seguridad de la información deberá incluir las medidas que deban implementarse en el caso de tratamiento de datos personales para hacer frente a cualquier riesgo, amenaza, vulnerabilidad, accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones, destrucción o comunicación accidental o ilícita en el tratamiento de los datos conforme al principio de seguridad de datos personales. El mecanismo gubernamental de seguridad de la información abarcará y aplicará a todas las instituciones del sector público, contenidas en el artículo 225 de la Constitución de la República de Ecuador, así como a terceros que presten servicios públicos mediante concesión, u otras figuras legalmente reconocidas. Estas, podrán incorporar medidas adicionales al mecanismo gubernamental de seguridad de la información”;

**Que**, el artículo 47 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales determina que son obligaciones del responsable y encargado del tratamiento de datos personales entre otras, las siguientes: “2) Aplicar e implementar requisitos y herramientas administrativas, técnicas, físicas, organizativas y jurídicas apropiadas, a fin de garantizar y demostrar que el tratamiento de datos personales se ha realizado conforme a lo previsto en la presente Ley, en su reglamento, en directrices, lineamientos y regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales, o normativa sobre la materia; (...) “4) Implementar políticas de protección de datos personales afines al tratamiento de datos personales en cada caso en particular;”;

**Que**, el artículo 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, señala: “Este Reglamento se aplica a todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, del sector público y privado, que realicen tratamiento de datos personales, en el contexto de que sus actividades como responsable o encargado de tratamiento de datos personales, tenga lugar en el territorio ecuatoriano o no. (...)”;

**Que**, el artículo 33 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, determina: “El responsable del tratamiento deberá, tanto en el momento de la determinación de los medios para el tratamiento como en el momento mismo del

*procesamiento de datos personales, aplicar medidas apropiadas que sean adecuadas para la observancia efectiva de los principios de protección de datos, así como de los derechos reconocidos en la Ley. Para ello, tendrá en cuenta el estado de la técnica, los costos de aplicación, la naturaleza, el alcance, las circunstancias y los fines del tratamiento, así como la probabilidad y la gravedad de los riesgos para los intereses de los titulares.”;*

**Que**, el artículo 58 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, señala: *“El responsable del tratamiento está obligado a aplicar medidas técnicas,*

*jurídicas, administrativas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que el tratamiento de datos que realiza es conforme con la normativa. Para ello se deberá atender: 1. La naturaleza; 2. El ámbito; 3. La finalidad del tratamiento; y, 4. Los riesgos.”;*

**Que**, en 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 – ACCESS, 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”;*

**Que**, el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 703, establece: *“La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS-, será la institución encargada de ejercer la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y del personal de salud”;*

**Que**, mediante Resolución No. ACCESS -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 –ACCESS, publicado mediante Suplemento 19 de Registro Oficial, de 29 de abril de 2022, reformado el 15 de mayo 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 –ACCESS Nro. DIR-ACCESS-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 –ACCESS, 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;

En virtud de lo establecido por el artículo 6 y 7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el artículo 58 de su Reglamento General, en mi calidad de Máxima Autoridad de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, de conformidad a las atribuciones contempladas en el artículo 3 numeral 14 del Decreto Ejecutivo 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 534, de 01 de julio de 2015, en ejercicio de las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, se

### **RESUELVE:**

**Artículo. 1.-** Designar la conformación del “COMITÉ DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA- ACESS” (“Comité”), que estará integrado por los titulares de las siguientes direcciones:

1. Director/a Ejecutivo/a de la ACESS, quién lo presidirá, con derecho a voz y voto;
2. Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, o su delegado/a, con derecho a voz y voto; y, quien presidirá en caso ausencia o falta del Director/a Ejecutivo/a de la ACESS;
3. Director/a de Planificación y Gestión Estratégica, o su delegado/a, con derecho a voz y voto;
4. Director/a de Asesoría Jurídica, o su delegado/a, con derecho a voz y voto;
5. Director/a Administrativo Financiero, o su delegado/a, con derecho a voz y voto;
6. Coordinador/a de la Unidad de Comunicación Social, o su delegado/a, con derecho a voz y voto;
7. Director/a de Administración del Talento Humano, o su delegado/a, con derecho a voz y voto;
8. Coordinador/a General Técnica, o su delegado/a, con derecho a voz y voto;
9. Director/a Técnico de Regulación para el Aseguramiento de la Calidad, o su delegado/a, con derecho a voz;
10. Director/a Técnica de Habilitación, Certificación y Acreditación, o su delegado/a, con derecho a voz;
11. Director/a Técnico/a de Vigilancia y Control, o su delegado/a, con derecho a voz;
12. Director/a Técnico/a de Procesos Sancionatorios, o su delegado/a, con derecho a voz;
13. Asesor/a de Dirección Ejecutiva, quien hará las funciones de Secretario/a;

El/La Delegado/a de Protección de Datos de la SPDP participará en las sesiones del Comité con voz, pero sin voto, con la finalidad de brindar asesoramiento permanente, realizar las revisiones que correspondan y ejercer las competencias y atribuciones establecidas en la LOPDP, el RGLOPDP y la demás normativa aplicable.

**Artículo 2.-** Atribuciones y Obligaciones de los Miembros del Comité. - Son atribuciones y obligaciones de los Miembros del Comité de Protección de Datos Personales las siguientes:

1. Colaborar en la planificación y gestión del Comité, de conformidad con la normativa vigente, políticas, y directrices que se establezca para el cumplimiento de lo determinado en la LOPDP, el RGLOPDP, y demás normativa vigente;
2. Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias;
3. Participar en las votaciones de las decisiones del Comité; y,
4. Las demás atribuciones y obligaciones que se decidieren en el Comité.

**Artículo 3.- Delegaciones.** - El/La titular de la Dirección podrá delegar su representación cumpliendo los siguientes parámetros:

1. La delegación deberá contener como mínimo lo siguiente: número, fecha, hora y asunto de la sesión que se delega, nombre de el/la funcionario/a delegado/a, cargo, motivo por el que se realiza la delegación.
2. Se deberá comunicar por escrito, a el/la Secretario/a de la Comisión, a través de los canales de mensajería o documentación oficiales, mínimo 24 horas antes de la realización de la sesión convocada;
3. Se deberá delegar a un/a funcionario/a probo para la toma de decisiones del "Comité".

El/La Secretario/a de la Comisión, pondrá en conocimiento de los miembros del Comité la delegación extendida, quienes podrán oponerse a la misma, en caso de falta de probidad comprobada o conflictos de interés del delegado/a.

### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.** – Encárguese de la ejecución de la presente Resolución a las/los servidores públicos que ejercen la titularidad de las Direcciones que integran el Comité de Protección de Datos Personales.

**SEGUNDA.** – Encárguese a la Dirección de Asesoría Jurídica, la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial.

**TERCERA.** - La presente resolución entrará en vigencia a partir del 30 de diciembre de

2025, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**, dado en Quito, D.M., a los 30 días del mes de diciembre de 2025.

*Documento firmado electrónicamente*

Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero  
**DIRECTORA EJECUTIVA**

kt/ss/ds



**Resolución Nro. ACESS-ACCESS-2025-0050-R****Quito, D.M., 31 de diciembre de 2025****AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y  
MEDICINA PREPAGADA****MGS. PAOLA ADNREA AGUIRRE OTERO  
DIRECTORA EJECUTIVA****CONSIDERANDO:**

**Que**, el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.”*;

**Que**, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”*;

**Que**, el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”*;

**Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *“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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”*;

**Que**, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *“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 286 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“Las finanzas públicas, en todos los niveles de gobierno, se conducirán de forma sostenible, responsable y transparente y procurarán la estabilidad económica. Los egresos permanentes se financiarán con ingresos permanentes. Los egresos permanentes para salud, educación y justicia serán prioritarios y, de manera excepcional, podrán ser financiados con ingresos no permanentes.”*;

**Que**, el artículo 287 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *“Toda norma que cree una obligación financiada con recursos públicos establecerá la fuente de financiamiento correspondiente. Solamente las instituciones de derecho público podrán financiarse con tasas y contribuciones especiales establecidas por ley.”*;

**Que**, el artículo 361 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de*

salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.”;

**Que**, el artículo 362 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: “La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.”;

**Que**, el artículo 366 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “El financiamiento público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de fuentes permanentes del Presupuesto General del Estado. Los recursos públicos serán distribuidos con base en criterios de población y en las necesidades de salud. El Estado financiará a las instituciones estatales de salud y podrá apoyar financieramente a las autónomas y privadas siempre que no tengan fines de lucro, que garanticen gratuidad en las prestaciones, cumplan las políticas públicas y aseguren calidad, seguridad y respeto a los derechos. Estas instituciones estarán sujetas a control y regulación del Estado.”;

**Que**, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Salud, determina: “La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.”;

**Que**, la Disposición General Primera de la Ley Ibídem, establece: “Los servicios de control, inspecciones, autorizaciones, permisos, licencias, registros y otros de similar naturaleza que preste la autoridad sanitaria nacional, satisfarán el pago de derechos de conformidad con los reglamentos respectivos.”;

**Que**, el numeral 15 del artículo 74 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece: “Dictaminar en forma previa, obligatoria y vinculante sobre todo proyecto de ley, decreto, acuerdo, resolución, o cualquier otro instrumento legal o administrativo que tenga impacto en los recursos públicos o que genere obligaciones no contempladas en los presupuestos del Sector Público no Financiero, exceptuando a los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Las Leyes a las que hace referencia este numeral serán únicamente las que provengan de la iniciativa del Ejecutivo en cuyo caso el dictamen previo tendrá lugar antes del envío del proyecto de ley a la Asamblea Nacional; Cualquier decisión de autoridad u órgano colegiado que implique renuncia a ingresos contemplados en el Presupuesto General del Estado, que se haya adoptado sin contar con el dictamen favorable del ente rector de las Finanzas Públicas, se considerará lesiva para el interés del Estado y nula, y quienes hayan participado en tal decisión responderán civil y penalmente conforme a la ley.”;

**Que**, la Disposición General Cuarta del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece: “Establecimiento de tasas.- Las entidades y organismos del sector público, que forman parte del Presupuesto General del Estado, podrán establecer tasas por la prestación de servicios cuantificables e inmediatos, tales como pontazgo, peaje, control, inspecciones, autorizaciones, permisos, licencias u otros, a fin de recuperar, entre otros, los costos en los que incurrieren por el servicio prestado, con base en la reglamentación de este Código. La modificación o actualización de las tasas, será aprobada por las máximas autoridades mediante acuerdo o resolución, según corresponda, de forma bianual.”;

**Que**, el artículo 73 del Reglamento General del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece: “Tasas de entidades que integran el Presupuesto General del Estado.- Las entidades y organismos del sector público que forman parte del Presupuesto General del Estado establecerán tasas por la prestación de servicios cuantificables e inmediatos siempre y cuando se sustente en un informe técnico, en el que se demuestre que las mismas guardan relación con los costos, márgenes de prestación de tales servicios, estándares nacionales e internacionales, política pública, entre otros. Las instituciones del Presupuesto General del Estado actualizarán cada dos años los costos de los servicios para ajustar las tasas; sin embargo, de ser necesario se

*podrán actualizar en un plazo inferior al establecido. Para el establecimiento, modificación o actualización de las tasas, las instituciones solicitarán al ente rector de las finanzas públicas, el dictamen correspondiente, para lo cual presentarán un informe técnico y legal. El monto de las tasas se fijará por la máxima autoridad de la respectiva entidad u organismo y se destinará a recuperar, entre otros, los costos en los que incurrieren por el servicio prestado. Se exceptúan aquellos servicios de atención directa relacionada con salud, educación y justicia que por mandato constitucional deben entregarse a la ciudadanía de manera gratuita.”;*

**Que**, el artículo 7 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, determina: *“La Administración Pública Institucional, está conformada por las entidades de derecho público creadas por o en virtud de una ley, con personalidad jurídica y patrimonio propio, diferente al de la Administración Pública Central, a las que se les ha encargado la dirección, organización y control del funcionamiento de los servicios públicos propios de ésta, bajo los principios de especialidad y variedad. En forma expresa deberá indicarse su organización y el Ministerio o el ente seccional autónomo al cual se adscriben, el que ejercerá la tutela administrativa pertinente, el control financiero y decisonal, sin perjuicio de la autonomía operativa de la entidad y otros controles pertinentes.”;*

**Que**, los literales a) y h) del artículo 10-1 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, reconoce: *“a) Agencia de Regulación y Control.- Organismo técnico que tiene por funciones la regulación de las actividades del sector, el control técnico de las actividades realizadas por los agentes que operan en él y la preparación de informes sobre las normas que debería observar el respectivo organismo de control, de acuerdo con la ley. Su ámbito de acción es específico a un sector determinado y estará adscrita a un Ministerio Sectorial o Secretaría Nacional. Dentro de su estructura orgánica tendrá un directorio como máxima instancia de la agencia; (...) h) Servicio.- Organismo público encargado de la administración y provisión de bienes y/o servicios destinados a la ciudadanía y a la Administración Pública Central e Institucional, que ejerce las facultades de regulación, gestión y control, con personalidad jurídica propia, dotado de autonomía administrativa, operativa y financiera. Contará con una instancia colegiada como máximo nivel gobernante desde el cual se ejercerá la rectoría en el ámbito de sus competencias. (...)”;*

**Que**, el artículo 17-1 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, determina: *“De los Ministerios Sectoriales.- Entidades encargadas de la rectoría de un sector, del diseño, definición e implementación de políticas, de la formulación e implementación de planes, programas y proyectos, y de su ejecución de manera desconcentrada. Tienen competencia para el despacho de todos los asuntos inherentes al sector que dirige, salvo los casos expresamente señalados en la ley. Su dirección estará a cargo de un Ministro de Estado que es el Jefe de la Administración Pública en su respectivo sector, sin perjuicio de la función nominadora de los representantes de entidades desconcentradas, adscritas o vinculadas.”;*

**Que**, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo Nro. 703 publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 534, de 01 de julio de 2015, dispone: *“Crear la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada -ACCESS-, 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.”;*

**Que**, el numeral 10 del artículo 3 del Decreto Ejecutivo Nro. 703 publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 534, de 01 de julio de 2015, determina: *“Son atribuciones y responsabilidades de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada -ACCESS-, las siguientes: (...) 10. Recaudar los valores correspondientes por los servicios prestados por la Agencia, de conformidad con las resoluciones que para el efecto se emitan; (...)”;*

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 0204, publicado en el Registro Oficial Nro. 548 del 21 de julio de 2015, el Ministerio de Economía y Finanzas expidió la Normativa del Procedimiento para la Aprobación de Tasas por Venta de Bienes, Prestación de Servicios Públicos, Cobro con Facturación Electrónica y su Registro para la Fijación de Tasas;

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 0291, publicado en el Registro Oficial Nro. 387 de 13 de diciembre de 2028, en el Ministro de Salud Pública, en su artículo 1, delega: “*Delegar (...) a la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS para que, en el campo de sus respectivas competencias, fijen y actualicen las tasas generadas por los servicios que prestan de conformidad con la normativa vigente*”. La Disposición General Primera establece: “*(...) la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS revisarán anualmente las tasas correspondientes a los servicios que prestan y, de ser necesario, las actualizarán (...)*”;

**Que**, las norma 406-12 de las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos, expedidas mediante Acuerdo Nro. 004-CG-2023 de la Contraloría General del Estado, establece: “*(...) Las entidades públicas que vendan regularmente mercaderías, bienes o servicios, emitirán su propia reglamentación que asegure la recuperación al menos de sus costos actualizados (aplicarán al finalizar el ejercicio económico la obtención de Valor Neto de realización VNR, valuaciones a valor razonable), el cobro de los importes correspondientes a las mercaderías despachadas o servicios prestados, la documentación de los movimientos y la facturación según los precios y modalidades de ventas.*”

**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;

**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 “Informe Técnico Económico para la Fijación de Tasas” de 2025, de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, elaborado por Carina Chimbolema, Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2; Revisado por Diana Sánchez, Asesora de la Dirección Ejecutiva, María Piedad Bastidas, Directora de Planificación y Gestión Estratégica; y, aprobado por Paola Aguirre, Directora Ejecutiva – ACESS, se concluyó lo siguiente: “*Desde su creación, la Agencia ha implementado diversas acciones orientadas a garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles, conforme al presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas. · El análisis realizado permite corroborar que las tasas determinadas cuentan con un sustento técnico basado en la metodología de costeo ABC. Esta herramienta considera tanto los costos directos como indirectos y ha sido desarrollada en coordinación con las instituciones implicadas, utilizando el modelo proporcionado por la Dirección de Economía de la Salud del Ministerio de Salud Pública (MSP). · Se concluye del análisis que las tarifas calculadas están fundamentadas en la metodología ABC de costeo, la cual contempla los costos directos e indirectos. Este proceso se llevó a cabo en articulación con las áreas correspondientes y siguiendo la metodología establecida por la Dirección Nacional de Economía de la Salud y Sostenibilidad del Sistema del Ministerio de Salud Pública (MSP), entidad que facilitó dicha metodología. · La calidad constituye un pilar fundamental del sistema de salud y debe ser gestionada de forma continua mediante una planificación adecuada, ejecución efectiva, evaluación constante y mejora de los servicios sanitarios. Todo ello en concordancia con los principios constitucionales de equidad, universalidad, calidad, eficiencia y eficacia, que exigen al Estado garantizar una atención de salud accesible, con cobertura ampliada y servicios públicos fortalecidos. · Con base en la normativa citada, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS) está facultada para establecer tarifas por los servicios que ofrece. Esta capacidad se encuentra respaldada jurídicamente y se ajusta a las competencias, necesidades y contexto institucional de la Agencia.*”

**Que**, mediante oficio Nro. ACESS-ACESS-2025-0329-O de 28 de julio de 2025, la ACESS, solicita: “*(...) la*

*aprobación de la actualización de las tasas institucionales ACCESS 2025"*

**Que**, mediante informe técnico Nro. DNESSS-CE-2025-027 de 07 de agosto de 2025, se emitió la “Revisión del documento “Informe técnico económico para la fijación de tasas” remitido por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS.”, en el cual se concluyó lo siguiente: “• *Se identificó que la valoración de las tasas en análisis contempla los componentes del costo total (directos e indirectos); manteniendo adecuadamente la aplicación de la metodología propuesta desde Planta Central.* • *La comparación internacional está enmarcada en la metodología remitida desde el MSP y considera la ratio del Poder de paridad de compra (PPC), misma que permite la correcta comparabilidad de los valores.* • *El análisis del impacto presupuestario contempla la demanda de trámites proyectada y multiplicada por los costos estimados de cada tasa definida.* • *Después de la revisión de los datos remitidos y con la corrección de la observación realizada, el documento cumple con los requerimientos del Ministerio de Economía y Finanzas (de la parte de la revisión competente) y podrá ser utilizado para los fines pertinentes.”*

**Que**, mediante memorando Nro. MSP-DAJ-2025-0426-M de 21 de agosto de 2025, suscrito por el Mgs. Jhofre Patricio Hernández Merchán, Director de Asesoría Jurídica del Ministerio de Salud Pública, en el cual se concluye: “*En base al marco jurídico expuesto y al contenido técnico y jurídico de los informes presentados, existe fundamento legal y técnico para efectuar el alza de tasas propuesta por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACCESS. La ACCESS está facultada para actualizar las tasas por los servicios que presta para el efecto debiendo observar el procedimiento previsto en el marco jurídico vigente, esto es contar con la aprobación de la máxima autoridad del Ministerio de Salud Pública. y remitir y remitir (sic) el proyecto de Resolución al Ministerio de Economía y Finanzas junto al informe técnico pertinente para su análisis y emisión del dictamen correspondiente.*”

**Que**, mediante oficio Nro. MSP-MSP-2025-2592-O de 16 de septiembre de 2025, el Ministro de Salud Pública manifiesta que se podrá continuar con las acciones pertinentes para cumplir con el objeto de la actualización de las tasas administrativas.

**Que**, en virtud de lo establecido en el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.1 literal a) del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, en apego las atribuciones conferidas en el artículo 7, del Decreto Ejecutivo Nro. 703, el Acuerdo Ministerial Nro. 0291, y en calidad de Máxima Autoridad de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS:

**RESUELVE:**

**Artículo 1.- ACTUALIZAR** las tasas para los servicios que brinda la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS, de conformidad con el “Informe Técnico Económico para la Fijación de Tasas de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS año 2025”, Criterio Jurídico actualización Tasas Institucionales 2025 – Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS, emitido mediante memorando Nor. MSP-DAJ-2025-0426-M de 21 de agosto de 2025, por el Mgs. Jhofre Patricio Hernández Merchán, Director de Asesoría Jurídica, aprobados mediante “Dictamen al Proyecto de Resolución para la Fijación de Tasas Institucionales de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS” emitido a través de oficio Nro. MEF-VGF-2025-0837-O de 27 de noviembre de 2025, suscrito por la Mgs. Daniela Cristina Contento Villagrán Viceministra de Finanzas, Encargada, conforme el siguiente detalle:

Nro.	Servicio	Trámite	Tasa Propuesta
------	----------	---------	----------------

1	Certificado de licenciamiento para centros especializados	Emisión de certificado de licenciamiento para centros especializados en tratamiento a personas con consumo problemático de alcohol y otras drogas	\$1.383,39
2	Certificado de licenciamiento para centros especializados	Emisión de certificado de licenciamiento para centros especializados en salud renal	\$1.227,53
3	Certificación como servicios de salud inclusivos	Emisión del certificado como servicios de salud inclusivos para establecimientos de salud	\$1.313,29
4	Certificación para establecimientos de salud amigos de la madre y el niño	Emisión del certificado para establecimientos de salud amigos de la madre y el niño para establecimientos de salud que atienden partos	\$1.328,43
5	Certificación del permiso para el ejercicio de terapias alternativas	Emisión del certificado de permiso para el ejercicio de terapias alternativas	\$31,22
6	Certificación de Procesos Sancionatorios	Emisión de certificado de procesos sancionatorios para profesionales de la salud	\$28,79
7	Provisión de blocks de recetas para la prescripción de medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización	Solicitud de blocks de recetas para la prescripción de medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, para profesionales de salud facultados para prescribir en establecimientos de salud (blocks 50 recetas)	\$26,01
8	Provisión de blocks de recetas para la prescripción de medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización	Solicitud de blocks de recetas para la prescripción de medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, para profesionales de salud facultados para prescribir en establecimientos de salud (blocks 100 recetas)	\$51,81
9	Provisión de blocks de recetas para la prescripción de medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización	Solicitud de blocks de recetas para la prescripción de medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, para profesionales de salud facultados para prescribir en establecimientos de salud (blocks 200 recetas)	\$103,86
10	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Centro de salud A	\$113,48
11	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Centro de salud B	\$148,46
12	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Consultorio de especialidad	\$106,66
13	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Hospital del día	\$262,72
14	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Hospital básico	\$299,39
15	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Hospital general	\$508,02

16	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Centro especializado	\$325,11
17	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Hospital de especialidades	\$1.187,36
18	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Laboratorio de análisis clínico de baja complejidad	\$90,91
19	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Laboratorio de análisis clínico de mediana complejidad	\$143,67
20	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud - Laboratorio de análisis clínico de alta complejidad	\$217,21

**Artículo 2.- FIJAR** las tasas para los servicios que brinda la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, de conformidad con el “Informe Técnico Económico para la Fijación de Tasas de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS año 2025”, Criterio Jurídico actualización Tasas Institucionales 2025 – Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, emitido mediante memorando Nor. MSP-DAJ-2025-0426-M de 21 de agosto de 2025, por el Mgs. Jhofre Patricio Hernández Merchán, Director de Asesoría Jurídica, aprobados mediante “Dictamen al Proyecto de Resolución para la Fijación de Tasas Institucionales de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS” emitido a través de oficio Nro. MEF-VGF-2025-0837-O de 27 de noviembre de 2025, suscrito por la Mgs. Daniela Cristina Contento Villagrán Viceministra de Finanzas, Encargada, conforme el siguiente detalle:

Nro.Servicio	Trámite	Tasa Propuesta	
1	Calificación de entidades públicas o privadas que brinden servicios de auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud y planillaje	Emisión de certificado de calificación de entidades públicas o privadas que brinden servicios de auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud y planillaje	\$1.115,21

**Artículo 3.- MANTENER** las tasas para los servicios que brinda la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, de conformidad con el “Informe Técnico Económico para la Fijación de Tasas de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS año 2025”, Criterio Jurídico actualización Tasas Institucionales 2025 – Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, emitido mediante memorando Nor. MSP-DAJ-2025-0426-M de 21 de agosto de 2025, por el Mgs. Jhofre Patricio Hernández Merchán, Director de Asesoría Jurídica, aprobados mediante “Dictamen al Proyecto de Resolución para la Fijación de Tasas Institucionales de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS” emitido a través de oficio Nro. MEF-VGF-2025-0837-O de 27 de noviembre de 2025, suscrito por la Mgs. Daniela Cristina Contento Villagrán Viceministra de Finanzas, Encargada, conforme el siguiente detalle:

Nro.	Servicio	Trámite	Tasa
1	Certificación de registro de títulos para profesionales de la salud	Emisión del certificado de registro de títulos para profesionales de la salud nacionales o extranjeros	\$18,12
2	Legalización de documentos sanitarios	Validación de documentos sanitarios emitidos por profesionales de salud que se encuentren registrados y habilitados ante la ACCESS	\$19,72
3	Certificación de habilitación profesional	Emisión de certificado de habilitación profesional para profesionales de la salud para trámites en el extranjero	\$29,23
4	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Puesto de salud)	\$89,30
5	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Consultorio general)	\$64,83
6	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centro de salud) C	\$179,75
7	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centro de especialidades)	\$155,16
8	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centro de atención ambulatoria en salud mental)	\$114,08
9	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Hospital especializado)	\$688,08
10	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Laboratorio de análisis clínico especializado)	\$175,38
11	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de radiología e imagen dental)	\$52,59

12	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de radiología e imagen de baja complejidad)	\$77,07
13	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de radiología e imagen de mediana complejidad)	\$106,43
14	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de radiología e imagen de alta complejidad)	\$135,80
15	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Laboratorio de anatomía patológica de baja complejidad)	\$77,07
16	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Laboratorio de anatomía patológica de mediana complejidad)	\$116,22
17	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Laboratorio de anatomía patológica de alta complejidad)	\$135,45
18	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centro de colecta)	\$76,81
19	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centro de colecta y distribución)	\$106,43
20	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Banco de sangre)	\$184,91
21	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Hemocentro)	\$233,55
22	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Banco de tejidos y/o células)	\$214,07

23	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Consultorio de apoyo de optometría)	\$57,49
24	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Consultorio de apoyo de fonoaudiología)	\$76,96
25	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Consultorio de apoyo en terapia del lenguaje)	\$77,07
26	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Consultorio de apoyo en terapia ocupacional)	\$76,96
27	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Establecimientos de Terapia hiperbárica)	\$80,22
28	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de rehabilitación física de baja complejidad)	\$77,07
29	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de rehabilitación física de mediana complejidad)	\$118,61
30	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de rehabilitación física de alta complejidad)	\$135,80
31	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centro de apoyo diagnóstico y/o terapéutico de baja complejidad)	\$76,50
32	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centra de apoyo diagnóstico y/o terapéutico de mediana complejidad)	\$118,04

33	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centro de apoyo diagnóstico y/o terapéutico de alta complejidad)	\$135,24
34	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Servicio de atención domiciliaria de baja complejidad)	\$77,07
35	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Servicio de atención domiciliaria de mediana complejidad)	\$118,40
36	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Servicio de atención domiciliaria de alta complejidad)	\$137,36
37	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de salud en el trabajo de baja complejidad)	\$76,65
38	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de salud en el trabajo de mediana complejidad)	\$116,22
39	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Centros de salud en el trabajo de alta complejidad)	\$135,80
40	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Ambulancia de transporte simple)	\$88,69
41	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Ambulancia de soporte vital básico)	\$88,69
42	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Ambulancia de soporte vital avanzado)	\$95,13

43	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Ambulancia de transporte especializado en neonatología)	\$99,85
44	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Unidad móvil de atención ambulatoria)	\$118,19
45	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Unidad móvil de apoyo diagnóstico y/o terapéutico)	\$117,63
46	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Hospital móvil)	\$196,84
47	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Transporte Sanitario Terrestre - TST - (4x4 o 4x2))	\$83,93
48	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Transporte Sanitario Aéreo – TSA)	\$81,04
49	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Transporte Sanitario Acuático – TSAc)	\$83,37
50	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud	Emisión de certificado de permiso de funcionamiento para prestadores de servicios de salud (Puestos Periféricos de Toma de Muestras Biológicas)	\$73,42
51	Certificación de aprobación de cumplimiento de condiciones sanitarias de contratos/pólizas, planes/programas y anexos	Emisión del certificado de aprobación de cumplimiento de condiciones sanitarias de contratos/ pólizas, planes/programas y anexos para compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica Rango (1-3)	\$146,10

52	Certificación de aprobación de cumplimiento de condiciones sanitarias de contratos/pólizas, planes/programas y anexos	Emisión del certificado de aprobación de cumplimiento de condiciones sanitarias de contratos/ pólizas, planes/programas y anexos para compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica Rango (4-11)	\$252,78
53	Certificación de aprobación de cumplimiento de condiciones sanitarias de contratos/pólizas, planes/programas y anexos	Emisión del certificado de aprobación de cumplimiento de condiciones sanitarias de contratos/ pólizas, planes/programas y anexos para compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica Rango (12 en adelante)	\$304,96

**Artículo 3.- ELIMINAR** las tasas para los servicios que brinda la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, de conformidad con el “Informe Técnico Económico para la Fijación de Tasas de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS año 2025”, Criterio Jurídico actualización Tasas Institucionales 2025 – Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, emitido mediante memorando Nor. MSP-DAJ-2025-0426-M de 21 de agosto de 2025, por el Mgs. Jhofre Patricio Hernández Merchán, Director de Asesoría Jurídica, aprobados mediante “Dictamen al Proyecto de Resolución para la Fijación de Tasas Institucionales de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS” emitido a través de oficio Nro. MEF-VGF-2025-0837-O de 27 de noviembre de 2025, suscrito por la Mgs. Daniela Cristina Contento Villagrán Viceministra de Finanzas, Encargada, conforme el siguiente detalle:

Nro.	Servicio	Trámite	Tasa
1	Autorización como procesador RT-PCR en establecimientos privados	Autorización como procesador RT-PCR en establecimientos privados	\$98,54
2	Autorización para realizar toma de muestras en establecimientos privados	Autorización para realizar toma de muestras en establecimientos privados	\$72,84
3	Autorización para detección de antígenos (pruebas rápidas) en establecimientos privados	Autorización para detección de antígenos (pruebas rápidas) en establecimientos privados	\$80,06

**DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Las/los funcionarias/os o servidores públicos que laboren en la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS en el cumplimiento de la presente Resolución ejercerán sus funciones aplicando principios de eficacia, eficiencia, planificación, integridad, transparencia y juridicidad.

**SEGUNDA.-** Se exonera del pago por trámite de Permiso de Funcionamiento a los establecimientos y servicios de atención de salud públicos en concordancia a lo determinado en la Disposición General Séptima del Acuerdo Ministerial Nro. 00060-2024 de 11 de abril de 2024, publicado en el Segundo Registro Oficial Suplemento Nro. 546 de 26 de abril de 2024, que determina: “*Los establecimientos y servicios de salud públicos deberán obtener*

*el permiso de funcionamiento cumpliendo con todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento, excepto con el pago de la tasa del trámite para la obtención del licenciamiento y permiso de funcionamiento.”*

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** Las Direcciones Técnicas de los Procesos Sustantivos, esto es, la Dirección Técnica de Regulación para el Aseguramiento de la Calidad; Dirección Técnica de Habilitación, Certificación y Acreditación; Dirección Técnica de Vigilancia y Control; Dirección Técnica de Procesos Sancionatorios; así como también a las Direcciones de los procesos adjetivos, tales como, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y, la Dirección Administrativa Financiera, de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, en un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir de la suscripción de la presente Resolución, se deberán habilitar los sistemas y herramientas indispensables para la gestión y cobro de la tasa fijada.

**SEGUNDA.-** Las tasas de permisos de funcionamiento que correspondan a las tipologías de establecimientos de salud que no cuenten con cartera de servicios y anexos definidos por la Autoridad Sanitaria Nacional, serán implementadas progresivamente a partir de la oficialización de los instrumentos técnicos emitidos por el Ministerio de Salud Pública.

**TERCERA.-** Los trámites que cuenten con la orden de pago y las solicitudes de permiso de funcionamiento en estado "no aceptada", previo a la emisión de la presente resolución, mantendrán el valor correspondiente.

**CUARTA.-** Posterior a la emisión de la presente resolución, se cobrará los valores actualizados y fijados.

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**ÚNICA.-** Deróguese la Resolución Nro. ACESS-2023-0016 de 26 de abril de 2023.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.-** Encárguese de la ejecución de la presente resolución a las Direcciones de los procesos sustantivos, esto es, la Dirección Técnica de Regulación para el Aseguramiento de la Calidad; Dirección Técnica de Habilitación, Certificación y Acreditación; Dirección Técnica de Vigilancia y Control; Dirección Técnica de Procesos Sancionatorios; así como también a las Direcciones de los procesos adjetivos, tales como, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y, la Dirección Administrativa Financiera, de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS.

**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.

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

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE,** dado en el D.M. de Quito, a los 31 días del mes diciembre de 2025.

*Documento firmado electrónicamente*

Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero  
**DIRECTORA EJECUTIVA**

ss/ds





Mgs. Jaqueline Vargas Camacho  
**DIRECTORA (E)**

Quito:  
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto  
Atención ciudadana  
Telf.: 3941-800  
Ext.: 3134

[www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec)

NGA/FMA

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

*"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"*

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.