RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

#PROTEGEMOSTUSALUD

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

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

PERÍODO FISCAL 2020

MED. ANA GABRIELA CORELLA
DIRECTORA EJECUTIVA - ACESS

MAYO 2021

sembramos Futuro

Lenin

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

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

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

PERÍODO FISCAL 2020

MED. ANA GABRIELA CORELLA

DIRECTORA EJECUTIVA - ACESS

MAYO 2021

INDICE

1. Antecedentes 5
2. Objetivo 5
3. Desarrollo 5
4. Gestión institucional 6
4.1. Gestión sustantiva o agregadora de valor 6
4.1.1. Gestión técnica de regulación y aseguramiento de la calidad 6
4.1.1.1. Gestión de regulación y generación de normativa técnica 7
4.1.1.2. Gestión de mejoramiento continuo de la calidad 9
4.1.2. Gestión Técnica de Habilitación, Certificación y Acreditación 10
4.1.2.1. Gestión de establecimientos prestadores de servicios de salud 10
4.1.2.2. Gestión de Personal de Salud 17
4.1.2.3. Gestión de Compañías de Medicina Prepagada y de Seguros de Asistencia Médica 20
4.1.3. Gestión Técnica de Vigilancia y Control 22
4.1.3.1. Gestión Técnica de Vigilancia y Control 23
4.1.3.2. Gestión Técnica de Análisis de Casos 25
4.1.4. Gestión Técnica de Procesos Sancionatorios 30
4.1.4.1. Gestión de Procesos Sancionatorios 30
4.1.4.2. Gestión de Coactivas 33
4.2. Gestión de Asesoría y Apoyo 35
4.2.1. Gestión de Administración de Talento Humano 35
4.2.2. Gestión Administrativa - Financiera 40
4.2.3. Gestión de Asesoría Jurídica 49
4.2.4. Gestión de Comunicación Social 51
4.2.5. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación: 52
4.2.6. Gestión de Planificación y Gestión Estratégica 58
5. Conclusiones y Recomendaciones 61
5.1. Conclusiones 61
5.2. Recomendaciones 63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Atención de solicitudes a usuarios 9
Tabla 2. Solicitudes ingresadas y permisos de funcionamiento emitidos 12
Tabla 3. Establecimientos habilitados para detección de COVID-19....13
Tabla 4. Licenciamientos emitidos 15
Tabla 5. Gestión de atención de solicitud de recetas especiales 16
Tabla 6. Solicitudes de registro de títulos profesionales de salud 18
Tabla 7. Registro de títulos por tipo 18
Tabla 8. Gestión de legalizaciones de documentos sanitarios 19
Tabla 9. Gestión de certificaciones de estar inscrito como profesional de la salud 19
Tabla 10. Gestión para el ejercicio de terapias alternativas 20
Tabla 11. Planes y programas de medicina analizados 21
Tabla 12. Dictámenes Vinculantes....21
Tabla 13. Actividades de Control realizados a nivel nacional....23
Tabla 14. Actividades de Vigilancias realizadas a nivel nacional 24
Tabla 15. Número de casos receptados y en trámite 26
Tabla 16. Número de auditorías de calidad 27
Tabla 17. Gestión de procesos sancionatorios 31
Tabla 18. Servidores por nivel ocupacional 38
Tabla 19. Funcionarios por procesos....39
Tabla 20. Funcionarios por ubicación 39
Tabla 21. Detalle de egresos 40
Tabla 22. Cuentas por pagar 41
Tabla 23. Detalle de ingresos 42
Tabla 24. Procesos Compras Públicas 43
Tabla 17. Detalle de mantenimientos vehiculares realizados....46
Tabla 26. Detalle de despachos realizados por bodega Enero - diciembre 2020 47
Tabla 27. Flota vehicular que mantiene la Agencia....48
Tabla 28. Gestión Asesoría Jurídica 50
Tabla 29. Detalle de principales productos Enero - diciembre 2020....52
Tabla 30. Soporte a usuarios Enero - diciembre 2020 53
Tabla 31. Resumen % de atención requerimientos e incidencias registradas en GLPI 54
Tabla 32. Disponibilidad de Servicios Enero - diciembre 2020....54
Tabla 33. Resumen porcentaje de atención requerimientos 55
Tabla 34. Resumen proyectos institucionales....56

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

El presente informe refleja la gestión realizada en la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, mencionando las actividades relevantes y los logros alcanzados en el período enero – diciembre de 2020.

1. Antecedentes

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. La prestación de los servicios de salud se regirá bajo los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (…)."

Artículo 361 de la Carta Magna establece que: "El Estado ejercerá la rectoría del sistema nacional de salud a través de la autoridad sanitaria nacional, y 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."

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 703, publicado en Registro Oficial Suplemento 534, de 01 de julio de 2015, se creó la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, como un organismo técnico administrativo, adscrito al Ministerio de Salud Pública, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio.

El artículo 2 del Decreto ibídem, 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."

Con fecha 04 de diciembre de 2020, según acción de personal No. ACESS-TH-2020-0492, se posesionó a la Med. Ana Gabriela Corella Cazares, como Directora Ejecutiva de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada.

2. Objetivo

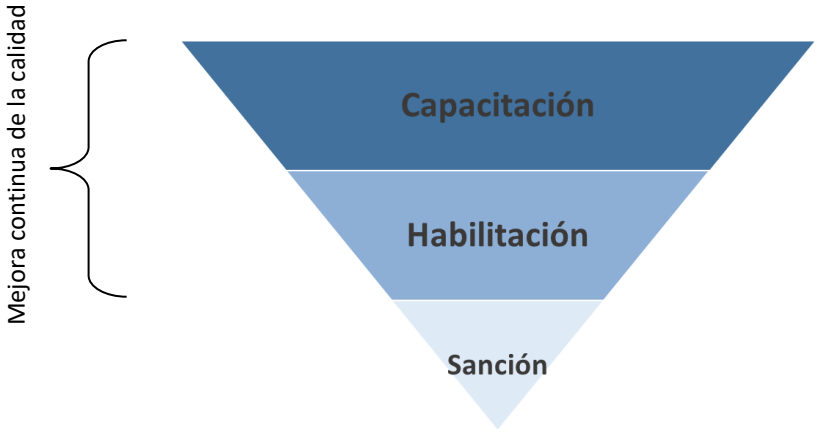
Informar acerca de la gestión institucional y actividades desarrolladas por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS durante el período enero a diciembre 2020.

3. Desarrollo

Esta agencia en el período 2020 tuvo un cambio representativo en virtud que anteriormente sus actividades se encontraban orientadas con mayor ponderación hacia la facultad coercitiva o punitiva, lo cual cambió a un enfoque de promoción de la mejora continua de la calidad de atención y la seguridad del paciente.

En este contexto, en el presente informe no sólo se presentará los resultados de la gestión operativa durante el período enero - diciembre del año 2020, sino también las acciones realizadas y la visión hacia la cual nos enfocamos, es decir: capacitación, habilitación y sanción.

Figura 1. **Nueva visión de la ACESS**



Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

En cumplimiento a lo dispuesta en el Plan de Acción julio – diciembre de 2020, mediante el cual se socializa el cambio de visión de la Agencia hacia una institución que brinda asesoría y acompañamiento técnico para el aseguramiento de la calidad.

4. Gestión institucional

4.1. Gestión sustantiva o agregadora de valor

4.1.1. Gestión técnica de regulación y aseguramiento de la calidad

Las atribuciones y responsabilidades determinadas en el Decreto Ejecutivo No. 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, para esta unidad son las siguientes:

"(...)1. Controlar la aplicación y observancia de las políticas del Sistema Nacional de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud, que expida el Ministerio de Salud Pública;

2. Expedir la normativa técnica, estándares y protocolos, orientados a asegurar la calidad de la atención, la seguridad del paciente y la mejora continua de la prestación de los servicios de salud, en el ámbito de su competencia;

7. Emitir los techos de los precios de los servicios de salud, empresas privadas de salud y medicina prepagada y controlar su aplicación;(...)"

Objetivo

Elaborar e incorporar nuevos lineamentos, documentos normativos de acuerdo a las necesidades establecidas, con el fin de dar a los procesos un soporte específico, siempre enmarcada en la normativa legal vigente como en criterios técnicos adecuados.

4.1.1.1. Gestión de regulación y generación de normativa técnica

Esta gestión se encarga de elaborar lineamientos, normas e instrumentos técnicos para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud y compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica, en función de la normativa vigente y directrices emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional.

Durante el período de evaluación se identifica que esta unidad gestiona documentos normativos como instructivos de llenado de formularios y formularios para habilitación a establecimientos de salud.

Dentro de los principales productos de esta gestión se menciona los siguientes:

- **Planes de acción**
    - Seguimiento al envío de Planes de Acción en pro a la mejora de la atención de los servicios de salud.
    - Revisión y Análisis de los Planes de Acción en base a las recomendaciones establecidas en el informe de auditoría del caso.
    - Elaboración de informe de aprobación del Plan de Acción.
    - Elaboración del formato de Planes de Acción – ACESS

Nota.- Es importante mencionar que este producto se encontró a cargo de esta gestión hasta el mes noviembre 2020, en adelante se encuentra a cargo de la Dirección de Análisis de Casos.

- **Generación de normativa**
    - Elaboración de lineamientos para autorizar la utilización de pruebas para COVID-19 en laboratorios de análisis clínicos, consultorios médicos, lugares fuera de los establecimientos de salud.
    - Elaboración y actualización de la Normativa técnica para el registro de títulos online de profesionales de la salud, incluyendo los títulos de nivel técnico superiores y tecnológicos.
    - Elaboración de resolución de ampliación de vigencia del permiso de funcionamiento por emergencia sanitaria
    - Elaboración de normativa para la emisión de tasas conforme la reforma del AM 079, con el AM 32-2020.

- Elaboración de documento normativo para realizar inspecciones virtuales con fines de obtención de permisos de funcionamiento
- Resolución para la ejecución de inspecciones virtuales.
- Elaboración de Documento Normativo para operativizar el Acuerdo Ministerial 00031-2020, 00025-2020 y 00032-2020

- **Formularios de inspección**

Se actualizó los formularios de Inspección de primer nivel de atención, conforme la emisión de las carteras de servicios emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional los cuales son los siguientes:

1. Puesto de Salud
2. Consultorio Medicina General
3. Consultorio Obstetricia
4. Consultorio Odontología
5. Consultorio Psicología
6. Centro de Salud A
7. Centro de Salud B con anexo completo
8. Centro de Salud C - Materno Infantil y Emergencia con anexo completo
9. Centro de Salud en Centros de Privación de Libertad
10. Consultorio de Apoyo en Nutrición

Así mismo, se actualizó los formularios de consultorios de segundo nivel de las siguientes especialidades: Pediatría, Ginecología, Cardiología, Gastroenterología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Traumatología, Urología, Neumología, Centro comunitario en Salud Mental, Hospitales: Hospital Básico, Hospital del Día, Hospital General, Servicios de Apoyo: Laboratorio de Anatomía Patológica de mediana Complejidad, Laboratorio de Anatomía Patológica de alta Complejidad, Hospital móvil.

En función de la normativa actual vigente, nos encontramos en proceso de actualización de insumos, ya que se derogó el AM 079, por el Acuerdo Ministerial Nro. 00032-2020, en donde se expide el Reglamento para la emisión del permiso de funcionamiento de los establecimientos y servicios de atención de salud del Sistema Nacional de Salud, y este a su vez deriva en el Acuerdo Ministerial N° 00030- 2020 que expide el Reglamento para Establecer la Tipología de los Establecimientos de Salud del Sistema Nacional de Salud.

Actualmente, con el apoyo de la Gestión Interna de Financiero y la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, se continúa con el análisis para la generación de las tasas de los servicios que brinda la agencia.

4.1.1.2. Gestión de mejoramiento continuo de la calidad

Con el objetivo que esta institución brinde apoyo a usuarios y de acuerdo a su facultad de aseguramiento de la calidad en los servicios de salud, esta gestión se encarga de las actividades:

- **Capacitación, asesoría y atención al usuario**

Las capacitaciones y asesoría realizadas sobre temas referentes a instrumentos normativos, seguridad del paciente, calidad en la atención de salud, gestión y manejo de desechos, correcta atención al usuario, temas de anticorrupción, entre otras, de una manera masiva mediante medios tecnológicos como webinar, difusión de infografías, trabajando conjuntamente con el área de comunicación social.
Adicionalmente, se encarga de la consolidación de información sobre atenciones realizadas a nivel nacional.

Tabla 1. Atención de solicitudes a usuarios
Enero - diciembre 2020

Actividades	No. Personas	% de gestión
Asesorías	1.128	13,4%
Atenciones	6.424	76,1%
Capacitaciones	885	10,5%
Total	**8.437**	**100%**

Fuente: Gestión de Regulación y Aseguramiento de la Calidad
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Como se evidencia en la tabla anterior, de un total de 8.437 usuarios atendidos, 6.424 usuarios corresponden a atenciones realizadas, lo cual representa el 76,1% de la gestión; 1.128 usuarios corresponden a asesorías brindadas, que corresponde al 13,4% y 885 usuarios corresponden a capaciones realizadas lo cual representa un 10,5% del total.

Las capacitaciones, asesorías y atenciones al usuario realizadas en temas referentes a los Acuerdos Ministeriales 00030-2020 y 00032-2020, formularios de Inspección a los técnicos y delegados de las diferentes zonas y Provincias, entre otros. Adicionalmente, se realiza cursos virtuales en la plataforma MOODLE para todo el personal de la ACESS como seguridad del paciente entre otros, con entrega de certificados de aprobación.

Nudos críticos:

- No se realizó el seguimiento de verificación in situ del cumplimiento de Plan de Acción, por limitado personal técnico de la ACESS, se analiza poder implementar el mismo, cabe

mencionar que, se entregó el proceso a Análisis de Casos en el mes de noviembre de 2020 a la Gestión Técnica de Análisis de Casos.

- Por motivo de la pandemia disminuyó el número de asesorías y atenciones al usurario de manera presencial; sin embargo, se buscó alternativas como medios virtuales para continuar con el proceso de asesorías y capacitaciones al usuario.
- Falta de envió oportuno de herramientas necesarias por parte de la Autoridad Sanitaria Nacional.

Logros alcanzados:

- Mejorar la calidad en atención de los profesionales y Establecimientos de Salud, promoviendo la calidad de los servicios de salud.
- Cumplimiento de lo establecido en los Acuerdos Ministeriales.
- Autorización a los establecimientos para que realicen pruebas para Covid- 19, además en la Pandemia se elaboró el documento normativo para realizar inspecciones virtuales, lo cual ayudó a disminuir el número de solicitudes en estado planificación de inspección.
- Actualización de los formularios de inspección, conforme menciona la Normativa "Reglamento para establecer Tipologías de los Establecimientos de Salud" Acuerdo ministerial 00030-2020.
- Se capacitó al usuario interno y usuario externo, utilizando metodología virtual, lo cual ayudó a facilitar los procesos.

4.1.2. Gestión Técnica de Habilitación, Certificación y Acreditación

4.1.2.1. Gestión de establecimientos prestadores de servicios de salud

Las atribuciones y responsabilidades determinadas en el Decreto Ejecutivo No. 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, para esta unidad son las siguientes:

(...) 3. Controlar que los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, las empresas de salud y medicina prepagada y el personal de salud, cumplan con la normativa técnica correspondiente;

4. Otorgar, suspender, cancelar y restituir los permisos de funcionamiento, licencias, registros, certificaciones y acreditaciones sanitarias 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, según corresponda(...)

Objetivo

Planificar, definir, gestionar y evaluar la gestión de los procesos de habilitación, y certificación de los prestadores de servicios de salud, así como también revisar y certificar las condiciones

de carácter sanitario de las compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica, considerando la normativa legal vigente.

- **Permiso de Funcionamiento a Establecimientos de Salud.**

Los establecimientos y servicios de atención de salud del Sistema Nacional de Salud, para su funcionamiento deben contar obligatoriamente con el respectivo Permiso de Funcionamiento vigente otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional, a través de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, o quien ejerza sus competencias.

Dentro de esta gestión se han desarrollado las siguientes actividades; desarrollo instrumentos, mejoras en el Sistema de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud – Módulo Permisos de Funcionamiento y actividades permanentes de seguimiento, monitoreo y control al proceso.

Se generó la “Guía para la unificación de unicódigos en el Sistema Informático de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud – con base al Acuerdo Ministerial Nro. 019”.

Con el fin de mantener actualizada la información del sistema, se procedió a la desactivación de unicódigos ante el Ministerio de Salud Pública y actualización de la base de datos de desactivación de unicódigos.

Se gestionó solicitudes pendientes de años anteriores y aquellas solicitudes que no han tenido un impulso por parte del usuario en un tiempo de 2 meses, considerando el criterio jurídico con el que cuenta la Dirección Técnica de Habilitación, Vigilancia y Control, así mismo se dio trámite a 5.821 solicitudes de permisos de funcionamiento rezagadas de los años 2018 y 2019.

Paralelamente, se trabajó en implementar mejoras al Sistema de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud:

- Eliminación del estado “pre-calificado”, en el proceso de emisión de permisos de funcionamiento.
- Incorporación en el menú de seguimiento el estado del unicódigo para que se muestre si se encuentra desactivado o no.
- Impedimento de subir documentos (fichas técnicas) posterior a la emisión del permiso.
- Incorporación en la pantalla de planificación de inspecciones los campos: “Zona” y “provincia” para reportes utilizados en territorio.
- Notificaciones al usuario por correo electrónico 30, 15 y 1 día antes de que su permiso de caduque.
- Notificaciones al usuario por correo electrónico, cuando su permiso ha caducado y no tiene solicitud de renovación.

- Automatización de archivo de solicitudes por abandono.
- Incorporación en el menú "Administración" la opción para actualizar documentos (fichas técnicas) subidos por error.
- Incorporación del campo "Historial de permisos de funcionamiento" tanto en el perfil de la Administración del Sistema como en el Perfil de Delegado/a Provincial de la ACESS.
- Incorporación del servicio "Nutrición" en la Tipología de Consultorios Generales.
- Actualización de los formularios de inspección del Primer Nivel de Atención, así como las Carteras de Servicios.

Con el fin de brindar un servicio con calidad y calidez, se aplica el mejoramiento continuo institucional, a través de capacitaciones al personal técnico que se vincula a la Agencia, para desempeñar actividades en las Delegaciones Provinciales/Zonales.

En cumplimiento al plan de acción julio – diciembre 2020, el analista de planta central programa las visitas técnicas de asesoría y acompañamiento a los prestadores de servicios de salud, para lo cual el técnico respectivo ejecuta dicha programación.

Así mismo, se realizó el análisis de factibilidad de inspecciones virtuales para la emisión de permisos de funcionamiento a los siguientes establecimientos de salud:

1. Aquellos designados específicamente para la atención de pacientes COVID19.
2. Aquellos que por su ubicación geográfica sean de difícil acceso.
3. Aquellos que se encuentren ubicados en provincias donde la Agencia no cuente con el personal técnico suficiente, o en cantones que registren altos índices de contagio de SARS-CoV-2 o que no cuenten con transporte público.

Para brindar facilidades al usuario, se creó el correo reseteop@calidadsalud.gob.ec para trámite y asesoría de los Login de Usuarios Externos.

Tabla 2. Solicitudes ingresadas y permisos de funcionamiento emitidos

Enero – diciembre 2020

Período	Solicitudes ingresadas	Permisos emitidos
Enero – diciembre 2020	32.826	22.917

Fuente: Sistema de Permisos de Funcionamiento
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Se reporta que en el período enero - diciembre han ingresado un total 32.826 solicitudes para permisos de funcionamiento de establecimientos de salud a nivel nacional, por otro lado, durante el mismo período se han emitido un total de 22.917 permisos de funcionamiento, cabe indicar que los permisos emitidos no necesariamente corresponden a las solicitudes

ingresadas en este año, puesto que se ha identificado que la Agencia continúa atendiendo solicitudes represadas de años anteriores.
Es importante mencionar que existe en estado archivado por abandono y cancelado un total de 7.865 solicitudes y la diferencia se encuentra en trámite por parte del usuario o ACESS.

- **Autorizaciones emitidas para Procesador RP-PCR, Toma de Muestra y Pruebas Rápidas en el marco de la Emergencia Sanitaria COVID-19.**

Desde el inicio de la pandemia, se direccionó al área de habilitación para que de manera ágil se establezcan los requisitos mínimos para otorgar estas autorizaciones a laboratorios para procesamiento de muestras RT-PCR, toma de muestras y pruebas rápidas.

Así mismo se coordinó con el equipo técnico a nivel nacional para la verificación de la infraestructura, equipamiento, talento humano y bioseguridad en los establecimientos y laboratorios de alta, mediana y baja complejidad, interesados en autorizaciones como RP-PCR, Toma de Muestra y Pruebas Rápidas COVID-19, respectivamente.

Semanalmente se reporta al MSP las autorizaciones de forma acumulada, para el efecto se desarrolló un aplicativo informático para la carga de esta información desde territorio, información sobre la cual se creó además el micrositio de consulta en la página web, donde la ciudadanía cuenta con esta información de forma actualizada y constante, para lo cual el usuario puede visualizar y descargar la información sobre registros de establecimientos autorizados como procesador de muestras RT-PCR, toma de muestras y pruebas rápidas, en ACESS en línea en los siguientes links:

- http://www.calidadsalud.gob.ec/acess-app-servicio-ciudadano/public/estadistica/covid19.jsf

- http://www.calidadsalud.gob.ec/acess-app-servicio-ciudadano/public/covid19/informacionCovid19.jsf

Tabla 3. Establecimientos habilitados para detección de COVID-19

Enero – diciembre 2020

Procesadores PCR[1]	Pruebas rápidas[2]	Tomadores de muestra[3]	Total
72	**1.291**	**551**	**1.914**

Fuente: Gestión de Habilitación, Vigilancia y Control de establecimientos de salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

[1] *Laboratorios de análisis clínico autorizados para realizar la prueba detección de covid-19, en el marco de la emergencia sanitaria.*
[2] *Establecimientos de salud autorizados para pruebas rápidas*
[3] *Establecimientos de salud con capacidad de realizar toma de muestras a domicilio y transporte*

Como se evidencia en la tabla anterior el 4% de establecimientos autorizados corresponde a Procesador RT-PCR, el 67% corresponden a pruebas rápidas para la detección de COVID 19 y el 29% corresponde a tomadores de muestras.

- **Certificación como Amigos de la Madre y del Niño a Establecimientos de Salud del Sistema Nacional de Salud - ESAMyN**

Mediante Decreto Ejecutivo 703, se crea la Agencia de Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Salud - ACESS, en el que se dispone Art. 3, literal 4: " Otorgar, suspender, cancelar, y restituir los permisos de funcionamiento, licencias, registros, registros, certificaciones y acreditaciones sanitarias 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, según corresponda".
Mediante Acuerdo Ministerial 108 “Normativa Sanitaria para la Certificación como Amigos de la Madre y del Niño, a los Establecimientos de Salud del Sistema Nacional de Salud, que Atiendan Partos, Art. 1 "Los establecimientos de Salud del Sistema Nacional de Salud, que atienden partos, que cumplan con los componentes establecidos en esta norma, serán acreedores al reconocimiento honorífico de la Autoridad Sanitaria Nacional, a través de la ACESS, mediante una Certificación como " Amigos de la Madre y el Niño" ESAMyN".

Es importante mencionar que, la certificación de establecimientos amigos de la madre y del niño ESAMyN está dirigido para establecimientos públicos y privados, debido a la priorización por parte del MSP únicamente se ha trabajado con establecimientos públicos. La falta de asignación de presupuesto para traslado y viáticos de los diferentes equipos evaluadores, ha impedido ejecutar la evaluación de la certificación a los diferentes establecimientos de salud priorizados durante el 2020. A partir del segundo trimestre del año 2020, empieza el estado de excepción por calamidad pública y la declaratoria del Estado de Emergencia Sanitaria por Covid 19, lo cual ha impedido ejecutar la planificación para certificación ESAMyN.
Sin embargo, para dar continuidad al proceso de Certificación ESAMyN se revisó y analizó los requisitos que deben cumplir los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública previo el proceso de evaluación externa de la certificación ESAMyN; posteriormente se construyó la ficha metodológica del indicador de ESAMyN en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, lo cual fue solicitado por la Secretaría Técnica Planifica Ecuador para dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

- **Licenciamiento**

Es el procedimiento de carácter obligatorio por medio del cual la Autoridad Sanitaria Nacional, realiza una evaluación a los establecimientos de salud que conforman el Sistema Nacional de Salud, para garantizar que cumplan con los estándares mínimos necesarios para su funcionamiento.

Los responsables del Proceso de Licenciamiento son:

- El Ministerio de Salud Pública, en su calidad de Autoridad Sanitaria Nacional, emitirá la normativa sanitaria y establece los estándares de Licenciamiento.
- La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada- ACESS, es la encarga de la implementación, capacitación, aplicación y seguimiento del proceso de licenciamiento.

Este proceso está amparado en el Acuerdo Ministerial 4915 "Reglamento para la aplicación del proceso de licenciamiento en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud" publicado en Registro Oficial 303 del 04 de agosto de 2014, vigente a la fecha actual.

El licenciamiento, es un procedimiento previo a la obtención del permiso de funcionamiento que actualmente se aplica exclusivamente para los Centros Especializados en Salud Renal - CESR y Centros Especializados para el Tratamiento a personas con consumo problemático de Alcohol y otras Drogas – CETAD, los cuales además deberán tener aprobado su plan terapéutico y reglamento interno, a continuación, se detalla la gestión realizada:

Tabla 4. Licenciamientos emitidos
Enero – diciembre 2020

Centros Especializados en Salud Renal - CESR	Centros Especializados en Tratamiento a Personas con Consumo - CETAD	Total
118	**55**	**173**

Fuente: Gestión de Habilitación, Vigilancia y Control de establecimientos de salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

De la información presentada se evidencia un total de 173 establecimientos licenciados, de los cuales 118 corresponden a CESR y 55 a CETAD, entre los meses de enero a diciembre de 2020.

Mediante Memorando Nro. ACESS-ACESS2020-0226-M, se realizó la implementación y socialización del módulo de Autolicenciamiento, para lo cual se brinda asesoría y acompañamiento a los equipos técnicos de las diferentes provincias.

Adicionalmente, se elaboró la cartera de servicios y matriz de Licenciamiento de CETAD y se revisó el flujo e instructivo del proceso para la aprobación del Reglamento Interno y Programa Terapéutico.

Se gestionó las mejoras en el Sistema Informático de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud, menú de licenciamiento: -

- Validación de certificados de licenciamiento históricos.
- Restricción para las solicitudes de licenciamiento por renovación. - Homologación de las fechas de emisión del certificado de licenciamiento con el permiso de funcionamiento.

Se realizó el seguimiento, monitoreo y control al proceso de permiso de funcionamiento a través del envío de informes al nivel desconcentrado acerca del análisis comparativo porcentual del crecimiento y decrecimiento por provincia.

- **Distribución de recetas especiales**

Es el servicio orientado al abastecimiento de recetarios especiales a establecimientos de salud habilitados y profesionales de salud facultados para prescribir medicamentos que contienen estupefacientes o psicotrópicos que laboren dentro de un establecimiento de salud, que cuente con un permiso de funcionamiento vigente otorgado por la ACESS

Tabla 5. Gestión de atención de solicitud de recetas especiales
Enero - diciembre 2020

Total solicitudes recibidas	Gestionadas[4]	En proceso	% gestionadas
3.701	3.383	318	91%

Fuente: Gestión de Habilitación, Vigilancia y Control de establecimientos de salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

De la gestión realizada se evidencia que se ha recibido un total de 3.701 solicitudes entre los meses de enero a diciembre de 2020, de las cuales se encuentran gestionadas 3.383, es decir el 91% del total de solicitudes recibidas.

Es importante indicar, que cada solicitud contiene la cantidad de blocks de recetarios que necesita cada prestador de servicios de salud.

La responsabilidad de la Agencia conforme establece la Ley, es la de controlar la prescripción de medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización; así como la dispensación de estos medicamentos en farmacias institucionales de los servicios públicos y privados. Por lo que, la venta de blocks de recetas especiales es sólo un medio de control y no la gestión efectiva total.

Adicionalmente esta gestión implementó la mejora en el Sistema Informático de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud, Módulo “Recetas Especiales” con respecto al registro de la prescripción de recetas por parte de los prestadores de salud y la exclusión de los profesionales obstetras en la adquisición de recetas especiales de acuerdo a la normativa legal vigente.

- **Medicamentos sujetos a fiscalización**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento a la Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y de Regulación y Control

[4] *Se considera aquellas solicitudes que cuentan con un estado final: entregada, cancelada y archivada por abandono*

del uso de Sustancias Catalogadas Sujetas a Fiscalización, el cual establece que *"La Agencia Nacional de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud ACESS, (…) controlará la prescripción de medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización; así como la dispensación de estos medicamentos en farmacias institucionales de los servicios públicos y privados."*, objetivo que se cumple a través de la venta de blocks[5] de recetas especiales, que son el único documento habilitante para la dispensación y prescripción.

Durante el período enero – diciembre 2020, con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información, se automatizó el proceso de "Medicamentos Sujetos a Fiscalización".

Con el objetivo de realizar el monitoreo y control al movimiento de la dispensación de medicamentos sujetos a fiscalización, se recepta mensualmente informes por parte de los establecimientos de salud que cuentan con el servicio de farmacia, para lo cual se emite códigos de confirmación a los establecimientos de salud que enviaron mencionado informe, en caso de incumplimiento a la entrega de reportes se procede a la elaboración de informes de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente, que permite el inicio de un proceso sancionatorio en los casos que amerite.

Esta Agencia regulara el abastecimiento y control de recetas especiales para la prescripción de medicamentos sujetos a fiscalización (estupefacientes y psicotrópicos).

La receta especial para medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas será el único documento legal que avala la prescripción y dispensación de este tipo de medicamentos.

4.1.2.2. Gestión de Personal de Salud

La atribución y responsabilidad determinada en el Decreto Ejecutivo No. 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, para esta unidad es la siguiente:

"(...) 3. Controlar que los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, las empresas de salud y medicina prepagada y el personal de salud, cumplan con la normativa técnica correspondiente;(...)".

Objetivo

Planificar, dirigir, evaluar y certificar los procesos para la habilitación, certificación y acreditación del personal de salud, desarrollando instrumentos técnicos que permitan revisar su práctica diaria de forma sistemática, manifestando un determinado nivel de competencia, impulsándoles hacia un camino de desarrollo y mejora continua. A continuación, se detalla los principales productos de esta gestión:

[5] *El block corresponde a un conjunto de 200 recetas preimpresas, las cuales se encuentran generadas con un número secuencial único para cada una.*

- **Registro de Títulos del Personal de la salud**

En cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Salud, el registro de títulos es el servicio orientado a facultar la habilitación del ejercicio profesional del personal de salud mediante el registro online del título: técnico o tecnológico, tercer nivel, y/o cuarto nivel en ciencias de la salud.

Tabla 6. Solicitudes de registro de títulos profesionales de salud
Enero - diciembre 2020

Total solicitudes	Aceptadas	Negadas[6]	En proceso[7]
19.815	**17.296**	**2.276**	**243**

Fuente: Gestión Técnica de Personal de Salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Como se puede observar, entre los meses enero a diciembre de 2020, se han receptado un total de 19.815 solicitudes, de estas 17.296 han culminado su proceso, 2.276 han sido negadas y 243 se encuentran en proceso.

Tabla 7. Registro de títulos por tipo
Enero - diciembre 2020

Cuarto nivel	Tercer nivel	Nivel técnico o tecnológico superior	Total registros
3.028	**12.978**	**1.290**	**17.296**

Fuente: Gestión Técnica de Personal de Salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Como se visualiza en la tabla anterior el mayor número de registros corresponde al tercer nivel, el cual representa el 75% del total de registros aceptados.

- **Legalizaciones de documentos sanitarios emitidos por profesionales de la salud registrados y habilitados ante la Autoridad Sanitaria Nacional**

Servicio orientado a la legalización de documentos sanitarios emitidos por profesionales de la salud registrados y habilitados ante la Autoridad Sanitaria Nacional, para que puedan ser apostillados en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, y así puedan tener validez en el extranjero.

[6] *Negadas: Son todas aquellas solicitudes de títulos que no corresponden a profesionales en salud; o que no cumplen los requisitos legales para el registro.*
[7] *En Proceso: Son todas aquellas solicitudes de registro de títulos que se encuentran en espera del criterio técnico a ser emitido por la Autoridad Sanitaria Nacional. (Ej.: Licenciatura en trabajo social)*

Tabla 8. Gestión de legalizaciones de documentos sanitarios
Enero - diciembre 2020

Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas	% solicitudes atendidas
4.167	**4.167**	**100%**

Fuente: Gestión de Personal de Salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

En el período enero – diciembre de 2020 se realizaron un total de 4.167 legalizaciones, para lo cual se recepta la solicitud y se verifica que el profesional de la salud que emitió y firmó el documento sanitario se encuentre registrado y habilitado ante la Autoridad Sanitaria Nacional, para el posterior sello y firma del documento.

- **Certificados de habilitación profesional de la salud**

Servicio orientado a la certificación de habilitación profesional para profesionales de la salud que necesiten presentar este documento para el ingreso a programas de posgrado en el extranjero, para lo cual se recepta la solicitud y se revisa si el título se encuentra registrado y posteriormente se elabora y se entrega la respuesta al usuario.

Tabla 9. Gestión de certificaciones de estar inscrito como profesional de la salud
Enero - diciembre 2020

Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas	% solicitudes atendidas
336	**336**	**100%**

Fuente: Gestión de Personal de Salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Entre los meses enero a diciembre de 2020, se han certificado 336 solicitudes, lo cual representa el 100% de gestión.

- **Permisos para ejercer terapias alternativas**

Servicio orientado a otorgar el permiso para el ejercicio de terapias alternativas a los y las terapeutas que posean los requisitos normativos necesarios para ejercer la terapia alternativa.

La gestión de certificación para el ejercicio de terapias alternativas la realizada anteriormente el Ministerio de Salud Pública, y a partir de julio de 2020 está a cargo de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepaga, para lo cual se está desarrollando el debido manual de procesos y herramientas de automatización del servicio. Para la entrega de esta certificación se recepta la solicitud, se revisa el cumplimiento de los requisitos, posteriormente el usuario debe aprobar el test y finalmente se entrega el certificado para el ejercicio de terapias alternativas.

Tabla 10. Gestión para el ejercicio de terapias alternativas Enero - diciembre 2020

Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas	% solicitudes atendidas
487	**369**	**76%**

Fuente: Gestión de Personal de Salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

De la gestión realizada hasta diciembre se evidencia que han ingresado un total de 487 solicitudes y se han emitido 369 permisos para el ejercicio de terapias alternativas.

Logros alcanzados:

• Se realizaron acercamientos con el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL) para analizar la viabilidad de automatizar el proceso de terapias alternativas a través de la página web gob.ec; sin embargo, se pudo verificar que no es posible automatizar el proceso al 100%; por lo tanto, se retomarán las reuniones con las áreas de TIC y Planificación Estratégica de la ACESS, para automatizar dicho proceso con un sistema informático propio de la institución.

4.1.2.3. Gestión de Compañías de Medicina Prepagada y de Seguros de Asistencia Médica

La atribución y responsabilidad determinada en el Decreto Ejecutivo No. 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, para esta unidad es la siguiente:

"(...)8. Aprobar los planes y programas de las empresas privadas de salud y medicina prepagada, y controlar su aplicación;

11. Emitir informes vinculantes a las instancias respectivas para la aplicación de sanciones en los casos de incumplimiento de la normativa de control y vigilancia sanitaria vigente, en relación a la calidad de los servicios de salud que de conformidad con la ley le correspondan a otras entidades;(...)"

Objetivo

Certificar las Condiciones Sanitarias de los contratos, planes y programas que oferten las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica, asimismo elaborar dictámenes vinculantes cuando el reclamo administrativo verse sobre asuntos sanitarios en cumplimiento con la normativa legal vigente impulsando hacia una mejora continua.

- **Certificación de condiciones sanitarias**

Revisión de los planes, programas y contratos de las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica, que cumplan con la normativa legal vigente, con la finalidad de precautelar los derechos del afiliado, como su atención hospitalaria, ambulatoria, emergencia, entre otras.

Conforme a lo establecido en la Ley que Regula Compañías de Salud Prepagada y Asistencia Médica, la cual indica que los planes / programas y contratos deberán ser aprobados por la Autoridad Sanitaria Nacional.

Tabla 11. Planes y programas de medicina analizados
Enero - diciembre 2020

Contratos analizados	Planes analizados	Anexos	Total
463	1.464	158	2.085

Fuente: Gestión de Compañías de Medicina Prepagada y Asistencia Médica
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Entre los meses de enero a diciembre de 2020 se han analizado un total de 1.464 planes / programas, 463 contratos y 158 anexos.

Como se evidencia en la tabla anterior, la gestión se orientó en el análisis de planes/programas, contratos y anexos que corresponde a un total alcanzado de 2085.

A través de acciones conjuntas, se suscribió el Convenio Interinstitucional con la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, el mismo que nos permitirá brindar un servicio de manera integral y automatizada a los usuarios, a través de la optimización de la herramienta informática desarrollada para el efecto por mencionada institución, en consecuencia, se está diseñando la versión 2.0 del manual de este proceso.

- **Dictámenes Vinculantes**

Para la elaboración del dictamen vinculante, la Autoridad Sanitaria Nacional podrá solicitar en el caso de requerir la información adicional que considere a las partes, quienes, a su vez, podrán remitir voluntariamente la información de descargo pertinente para que se tome en cuenta dentro del informe indicado.

Con base a lo establecido en la Ley que Regula Compañías de Salud Prepagada y Asistencia Médica, la cual indica que la Autoridad Sanitaria Nacional deberá emitir dictámenes en materia sanitaria, cuando existan reclamos o controversias que verse sobre asunto sanitarios, el mismo que es solicitado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Tabla 12. Dictámenes Vinculantes
Enero - diciembre 2020

Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas	% solicitudes atendidas
48	58	100%

Fuente: Gestión de Compañías de Medicina Prepagada y Asistencia Médica
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Entre los meses de enero a diciembre de 2020 han ingresado 48 solicitudes de las cuales se han atendido 48, es decir un total alcanzado del 100%. Cabe mencionar que adicionalmente han sido atendidas 10 solicitudes correspondientes al año 2019, generando un total de 58 solicitudes atendidas durante el período enero – diciembre 2020.

Nudo crítico:

- Mediante Resolución Nro. ACESS-2019-0027, de fecha 16 de diciembre de 2019 se emite la Normativa Técnica para obtener la certificación del cumplimiento de las condiciones de carácter sanitario en los contratos, planes/programas que ofertan las compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica, la misma que cuenta con procesos repetitivos, por lo que se recomienda modificar dicha resolución con el fin de simplificar los trámites y con ello optimizar el tiempo y recursos. Con este antecedente, se elaboró propuesta de simplificación de trámites en el Proceso de Certificación de Condiciones Sanitarias a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica, la misma que se trabajó con la Gestión de Planificación y se emitió Asesoría Jurídica para el respectivo análisis.

Logros alcanzados:

- Con fecha 18 de noviembre de 2020, se firmó el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre: la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS) y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS), cuyo objeto es estandarizar el procedimiento bajo el cual la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, realizarán la revisión y aprobación de los planes, programas, modalidades, contratos o pólizas para la prestación de servicios de atención integral salud prepagada y cobertura de seguros de asistencia médica, con la finalidad de garantizar la eficiencia y celeridad del proceso de aprobación conforme las competencias que la normativa vigente otorga a ambas entidades de control.

- Se elaboró la guía de competencias con la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, con el fin de optimizar el tiempo en el proceso de revisión y aprobación de los planes, programas, modalidades, contratos o pólizas para la prestación de servicios de atención integral salud prepagada y cobertura de seguros de asistencia médica.

4.1.3. Gestión Técnica de Vigilancia y Control

Las atribuciones y responsabilidades determinadas en el Decreto Ejecutivo No. 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, para esta unidad son las siguientes:

"(…) 6. Controlar toda forma de publicidad y promoción 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, con el fin de verificar la concordancia entre la cartera de servicios aprobada, los servicios ofrecidos y los efectivamente provistos;
12. Aplicar las medidas y sanciones que correspondan en los casos de incumplimiento de la normativa de control y vigilancia sanitaria, en relación a la calidad de los servicios de salud y de acuerdo con la Ley Orgánica de Salud (…)".

Objetivo

Planificar, definir, controlar y gestionar los procesos de vigilancia y control de prestadores de servicios de salud.

4.1.3.1. Gestión Técnica de Vigilancia y Control

- **Actividades de Control**

Las actividades de control corresponden a inspecciones con el fin de verificar que el establecimiento de salud mantenga las condiciones bajo las cuales fue habilitado o autorizado según corresponda

Tabla 13. Actividades de Control realizados a nivel nacional

Enero - diciembre 2020

Privados	Públicos	Total
2.696	217	2.913

Fuente: Gestión de Habilitación, Vigilancia y Control de establecimientos de salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Del total de 2.913 actividades de control realizadas a nivel nacional durante los meses de enero a diciembre de 2020, el 93% corresponden al sector privado y el 7% corresponden al sector público.

Actividades realizadas COVID 19

- Durante la segunda semana de marzo se decreta emergencia sanitaria al país debido a la pandemia del COVID-19, por lo tanto, se realizaron acciones emergentes de acuerdo a los lineamientos emitidos por la autoridad sanitaria y el COE nacional, por lo cual, se emite autorizaciones a los laboratorios de análisis clínicos o establecimientos de salud que dentro de su cartera de servicios disponga de los mismos, y en estos tengan la capacidad de procesar las muestras para COVID-19; así mismo se autorizó a laboratorios para la toma de muestras a domicilio, tomando en consideración las normas de bioseguridad emitidas por la OMS.

- Elaboración y ejecución del Plan de Controles a laboratorios autorizados como Procesadores de Muestras COVID 19 en conjunto con el ARCSA, período agosto – octubre 2020.

- **Actividades de Vigilancia**

Las actividades de vigilancia corresponden a inspecciones a establecimientos de salud que no cuentan con permiso de funcionamiento vigente, licenciamiento, habilitación o autorización, según corresponda.

Tabla 14. Actividades de Vigilancias realizadas a nivel nacional

Enero - diciembre 2020

Privados	Públicos	Total
312	24	336

Fuente: Gestión de Habilitación, Vigilancia y Control de establecimientos de salud
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Del total de 336 actividades de vigilancia realizadas a nivel nacional durante los meses de enero a diciembre de 2020, el 93% corresponden al sector privado y el 7% corresponden al sector público.

Nudos críticos:

- Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud del país por el COVID 19, lo cual retrasó la emisión de Certificados de Permiso de Funcionamiento y Licenciamiento.
- Debido a las medidas de precaución por el COVID 19, parte del equipo en territorio que forman parte de población vulnerable, se mantienen realizando las actividades asignadas en modalidad Teletrabajo, lo cual genera retrasos en las inspecciones presenciales.
- Vacaciones rezagadas del personal de territorio
- Jornada especial diferenciada y disminuida de trabajo de 6 horas diarias a partir del 1 de junio del 2020, factor que incidió en la disminución de la productividad a nivel nacional.
- Falta de recursos para la movilización de visitas de inspección en territorio.
- La Agencia ha experimentado varios recortes de personal técnico desde el 2018, sumado a la alta rotación del personal, generando como resultado que la gestión de evaluación ESAMyN se detenga
- La Emergencia Sanitaria que atraviesa el país ha volcado los recursos de la Agencia y de todo el Sistema Nacional de Salud a atender la misma, dejando postergado el proceso de certificación, motivo por el cual no se ha cumplido con la planificación de certificación realizada para el año 2020.
- El proceso medicamentos sujetos a fiscalización no se encuentra automatizado.

Logros alcanzados:

- Designación y capacitación a los equipos evaluadores para la certificación ESAMYN.
- Mejoras en el sistema de recetas especiales:
  - Búsqueda por unicódigo para seguimiento del estado de la solicitud
  - Guardar y descargar actas entregas recepción, con la finalidad de minimizar los errores que afectan al sistema y no permiten que el ciclo del proceso se cumpla con éxito.
  - Registro de la prescripción de recetas por parte de los prestadores de salud.
  - Exclusión de los profesionales obstetras en la adquisición de recetas especiales de acuerdo a la normativa legal vigente"
- Planteamiento de adquisición de recetas especiales con código QR impreso.
- La recepción del movimiento de medicamentos sujetos a fiscalización se encuentra en un proceso de automatización, la primera fase del sistema informático está en etapa de pruebas funcionales, posteriormente se realizará con prestadores de servicios de salud y finalmente estará disponible para los establecimientos de salud públicos y privados, esto permitirá registrar el expendio/dispensación de los mencionados medicamentos de manera rápida y sencilla y además podrán consultar en cualquier momento el stock de medicamentos sujetos a fiscalización así como otras funciones. La segunda fase del sistema informático, permitirá mantener un estricto control tanto de la prescripción y expendio/dispensación de los medicamentos sujetos a fiscalización.
- Desarrollo de lineamientos e instrumentos técnicos para la implementación de los procedimientos para emitir autorizaciones a laboratorios para que realicen toma de muestras y las pruebas de diagnóstico del SARS CoV2 e identificación de anticuerpos.
- Desarrollo del módulo para el registro de establecimientos de salud autorizados como Procesadores, Tomadores de Muestra y Pruebas Rápidas de COVID 19" establecimientos autorizados como procesadores de COVID 19, como tomadores de muestras de COVID 19 y como pruebas rápidas de COVID 2019.

4.1.3.2. Gestión Técnica de Análisis de Casos

Las atribuciones y responsabilidades determinadas en el Decreto Ejecutivo No. 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, para esta unidad son las siguientes:

"(…) 5. Procesar las consultas, denuncias, quejas, reclamos o sugerencias de mejora en la calidad, de la atención de salud y seguridad del paciente, por parte de los usuarios de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y respecto del personal de salud, remitirlas a las instancias

competentes y facilitar el consenso y acuerdo entre los usuarios y los prestadores de servicios, en el ámbito de su competencia; (…).”

“(…)9. Promover e incentivar la mejora continua de la calidad de atención y la seguridad del paciente en los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, en las empresas de salud y medicina prepagada que conforman el Sistema Nacional de Salud y de aquella provista por el personal de salud (…)”.

Objetivo

Conocer la gestión de los requerimientos e inconformidades que ingresan a la Unidad Técnica de Análisis de Casos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, relacionados con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente, que se presentan en los prestadores de servicios de salud, del periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre del 2020, para la generación de estrategias encaminadas a la mejora continua de la calidad de los servicios de salud.

- **Atención a requerimientos** relacionados con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente.

La mayor parte de casos ingresados, se gestiona por medio de “requerimientos” ocupando un rango importante en las estadísticas, esto depende mucho de la particularidad de la solicitud del usuario, aclarando que hay casos que se relacionan directamente a una provisión de servicios de salud o atención médica, por lo que no se requiere levantar una auditoría, ya que se lo gestiona directamente con el prestador y se logra solucionar en un corto tiempo.

Tabla 15. Número de casos receptados y en trámite

Enero - diciembre 2020

Número de casos receptados	Casos resueltos
131	**131**

Fuente: Matriz de Gestión de Requerimientos e Inconformidades
Elaborado por: Gestión Técnica de Análisis de Casos

Según lo refleja la tabla, a la Unidad Técnica de Análisis del Casos, en referencia a requerimientos de inconformidades entre enero a diciembre de 2020 han ingresado un total de 131 requerimientos, de los cuales el 100% se encuentran resueltos. Sin embargo, adicional a los 131, hay 8 casos del 2019 que se siguieron gestionando durante el período 2020.

- **Informes de auditorías y gestión de casos, relacionados con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente**

Las Auditorías de Calidad que se las desarrolla con el equipo técnico de la Unidad de Análisis de Casos, tienen por objeto el análisis técnico del proceso de atención de salud, identificación de hallazgos, y el proporcionar acciones encaminadas a la mejora continua de las prestaciones de salud; y, también tenemos a las Auditorías Internas, las cuales son realizadas por los subsistemas de salud, a través de los establecimientos involucrados según ocurrió el evento.

Es importante dejar sentado, que en las Auditorías de Calidad efectuadas sobre el proceso de atención de salud brindados a los usuarios-pacientes, los principales hallazgos encontrados entre otros, son: Incorrecto llenado de la historia clínica, no se encuentra debidamente diligenciado el Consentimiento Informado, no existe una correcta Transferencia Información en Puntos de Transición (de un servicio a otro, o del médico al paciente o familiar), Novedades con la Aplicación de Abreviaturas Peligrosas, Falta de notificación de eventos relacionados con la Seguridad del Paciente, incumplimiento de protocolos médicos y normativa atinente al ejercicio de la actividad médica, etc.

Tabla 16. Número de auditorías de calidad

Enero - diciembre 2020

Número de auditorías	Informes ejecutados
18	19

Fuente: Matriz de Gestión de Requerimientos e Inconformidades
Elaborado por: Gestión Técnica de Análisis de Casos

Según lo refleja la tabla, a la Unidad Técnica de Análisis del Casos, han ingresado 18 auditorías de calidad durante el período de enero a diciembre de 2020, se han resuelto 19 auditorías, es importante mencionar que existen casos ingresados en períodos anteriores.

Para la gestión de análisis técnico, informe y derivación de casos relacionados con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente, esta gestión desarrolló una matriz, en la cual se identifica el caso, es decir si se trata de un requerimiento de un servicio de salud (provisión de servicios) o una inconformidad en cuanto a la atención de salud que se le ha brindado al paciente en los diferentes establecimientos de salud, además se registra quien informa la novedad.

- **Asesorías a usuarios**

En casos relacionados con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente, tanto a personal interno (zonas) como externos (usuarios, establecimientos de salud, personal de salud).

- **Relaciones Interinstitucionales y de Cooperación**

Se ha consolidado relaciones interinstitucionales y de cooperación mutua, con instancias homólogas y análogas, con la finalidad de trabajar de manera directa en el manejo y gestión

de quejas, denuncias, reclamos de la calidad de los servicios de salud y seguridad del paciente:

- Ministerio de Salud (Dirección Nacional Jurídica, Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, Unidades de Calidad de las CZS, Área de Calidad de los hospitales);
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Hospital HCAM, Hospital San Francisco, Comité de Ética Asistencial del Hospital San Francisco de Quito-IESS; y, prestadores externos);
- Instituto de Seguridad Social de la Fuerzas Armadas - ISSFA, Hospital Militar;
- Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional – ISSPOL - Hospital de la Policía Quito No. 1, Hospital de la Policía No 2 Guayaquil, Dirección Nacional de Salud Policía;
- Establecimientos de Salud privados
- Defensoría del Pueblo
- Observatorio de la Práctica Sanitaria de la Universidad Central del Ecuador.

- **Solicitud e implementación de planes de acción**

Según los Informes de Auditorías de los casos, los establecimientos de salud involucrados deben elaborar un Plan de Acción en función de los hallazgos y novedades encontrados, mismo que tendrá como finalidad la mejora continua de la calidad de los servicios de salud y seguridad del paciente, cuyo seguimiento lo realizaba la Dirección de Regulación y Aseguramiento de la Calidad (CTRAC).

Dicho plan de acción debe ser remitido por parte de los prestadores de salud a la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, en un plazo de 20 a 30 días, para que a través de la Coordinación Técnica de Regulación y Aseguramiento de la Calidad de ACESS, se realice el correspondiente seguimiento y monitoreo.

Si bien es cierto las auditorías de calidad que se ejecutan en la UTAC, no tienen una finalidad punitiva ya que su fin es la mejora de los servicios de salud, existen casos que sí se ha identificado presuntas fallas que pueden conllevar a determinar supuestas infracciones existentes en la Ley Orgánica de Salud (artículo 202), por lo que, al contar en el país con leyes sobre la mala práctica profesional, existen ciertos que se ha remitido a Dirección Técnica de Procesos Sancionatorios de ACESS, para que actúe de acuerdo al ámbito de su competencia y siguiendo el debido proceso.

- **Tutorías académicas a los estudiantes del Posgrado de Medicina Forense de la UCE, en función al Convenio Interinstitucional entre la UCE & ACESS**

- El Posgrado de Medicina Forense de la UCE cuenta con 20 estudiantes, de los cuales de manera mensual y rotativa acuden hasta 2 a las oficinas de la ACESS, en un horario de 08H00 a 13H00 pm.
- Dichas prácticas, se llevan a cabo en la Dirección Técnica de Análisis de Casos, donde reciben una inducción inicial sobre las actividades que se desarrollan en la ACESS, se analiza y discute en conjunto los diversos casos relacionados con la calidad de los servicios de salud y seguridad del paciente, se asigna uno específico para su análisis y desarrollo, este último es presentado al Director Ejecutivo al final de su rotación.
- Por motivo de la pandemia por COVID-19, las tutorías se mantuvieron presenciales hasta el mes de marzo de 2020, posterior al decreto de emergencia sanitaria del 17 de marzo de 2020, las mismas fueron suspendidas.

Nudos críticos:

- No se cuenta con personal de análisis de casos a nivel desconcentrado, por lo que se concentra esta gestión en planta central.
- Falta de difusión a la ciudadanía, sobre los derechos de los pacientes, que permita el empoderamiento al usuario en relación a la mejora continua de la calidad de los servicios de salud.
- Se trabaja de manera paralela con el método alternativo de solución de conflictos como es la mediación de casos, sin embargo, no se cuenta con el Centro de Mediación de ACESS.
- En virtud de que cada vez aumentan las inconformidades sobre las atenciones de salud y con el seguimiento de los planes de acción como producto añadido a la UTAC, se requiere contratar talento humano para atender las mismas.

Logros alcanzados:

- Se ha gestionado en un 100% los requerimientos e inconformidades presentadas por los usuarios, relacionados con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente.
- Se ha logrado mantener consolidada y actualizada la matriz de requerimientos e inconformidades presentadas por los usuarios, relacionados con la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente.
- Con las auditorías de caso gestionadas en un 100%, ha permitido identificar hallazgos e implementar acciones de mejora de la calidad de los servicios de salud, a nivel nacional.
- Con asesorías especializadas, brindadas a los usuarios, nos ha permitido identificar a fondo lo que ocurrió en el proceso de atención de salud, para poder tomar acciones encaminadas a solventar de modo eficiente el problema de salud del usuario.
- Mediante el convenio con la Universidad Central del Ecuador, posgrado de Medicina Forense, se ha logrado con los estudiantes la retroalimentación de conocimientos y análisis de los diferentes casos relacionados con las inconformidades de los usuarios.

- Se ha consolidado sólidas relaciones interinstitucionales y de cooperación mutua, con Direcciones homólogas y análogas, con los que se mantiene reuniones de trabajo, que tienen como finalidad la mejora continua de la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.

4.1.4. Gestión Técnica de Procesos Sancionatorios

Las atribuciones y responsabilidades determinadas en el Decreto Ejecutivo No. 703, publicado en el Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, para esta unidad son las siguientes:

"(…)*12. Aplicar las medidas y sanciones que correspondan en los casos de incumplimiento de la normativa de control y vigilancia sanitaria, en relación a la calidad de los servicios de salud y de acuerdo con la Ley Orgánica de Salud;*

13. Ejercer la jurisdicción coactiva en los casos de su competencia y por delegación del Ministerio de Salud Pública; y (…)"

Objetivo

Dirigir, supervisar, controlar y gestionar la aplicación de medidas y sanciones a los establecimientos prestadores de servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, personal de salud, a las compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica, por medio de la gestión procesal, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la normativa legal vigente en el ámbito de su competencia.

4.1.4.1. Gestión de Procesos Sancionatorios

Con base a lo establecido en la legislación ecuatoriana [8] y la facultad sancionatoria que tiene la Agencia, podemos indicar que la gestión realizada en procesos sancionatorios a nivel desconcentrado durante los meses de enero a diciembre de 2020, es en total 1.152 trámites aperturados, de los cuales se han resuelto 1.020, lo que representa alrededor del 89% de ejecución efectiva, tal como se detalla a continuación:

[8] *Ley Orgánica de Salud, Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y de Regulación y Control del Uso de Sustancias Catalogadas Sujetas a Fiscalización, y Ley que Regula Compañías de salud Prepagada y de Asistencia Medica*

Tabla 17. Gestión de procesos sancionatorios

Enero - diciembre 2020

Proceso	Ingreso por informe, denuncia, oficio, petición razonada y orden superior	Total procesos resueltos con resolución
Procesos Sancionatorios a Prestadores de Servicios de Salud - Directores Zonales	45	61
Procesos Sancionatorios Apelaciones - Directores Zonales	70	104
Procesos Sancionatorios de Establecimientos de Salud - Reporte de medicamentos que contienen sustancias sujetas a fiscalización - Directores Zonales	583	419
Procesos Sancionatorios Establecimientos de Salud - Comisarios ACESS	377	391
Procesos Sancionatorios Personal - Comisarios ACESS	59	39
Procesos Medicina Prepagada - Planta Central	18	6
TOTAL	**1.152**	**1.020**

Fuente: Gestión Técnica de Procesos Sancionatorios
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

- **Capacitación a Direcciones Zonales y Comisarias**

Las capacitaciones virtuales han sido desarrolladas por la Dirección de Procesos Sancionatorios, de acuerdo a los requerimientos que las Direcciones Zonales y Comisarias planteen o que la Unidad haya detectado, para el caso; los contenidos generales y específicos se presentan a continuación: - Capacitación en el Aplicativo para reporte de procesos sancionatorios. - Capacitación para reporte de Coactivas en Aplicativo de Procesos Sancionatorios. Durante 2020 se capacitaron a los funcionarios de las 9 Direcciones Zonales y las 26 Comisarías de manera virtual por parte del personal de la Dirección de Procesos Sancionatorios. 2. Certificados

- **Certificados**

Recopilación y análisis de información concerniente a la emisión del certificado, para los profesionales de la salud de no haber sido sancionados por incumplimiento a la Ley Orgánica de Salud. Se han generado un total de 430 certificados para profesionales de salud, durante el 2020.

- **Informe de supervisión y monitoreo de la gestión de procesos sancionatorios a nivel nacional**

Seguimiento a los expedientes y la atención de los casos remitido por Planta Central de denuncias por el artículo 202 literales c) y d) de la Ley Orgánica de Salud, se han realizado 15

informes que han sido remitidos al Ministerio de Salud Pública, Dirección Ejecutiva, durante 2020, monitoreo realizado a las Direcciones Zonales de Procesos Sancionatorios. La Dirección ha realizado el monitoreo a cada una de las denuncias ingresadas por la ciudadanía, mismas que han sido remitidas por parte del correo de denuncias de la Secretaría de Comunicación dando un total de 20 denuncias que han sido puestas en conocimiento de las Comisarias Provinciales.

- **Criterios jurídicos y absolución de consultas de los procesos sancionatorios**
  - Criterio técnico respecto a sanción de Comisarios provinciales de Guayas / Zona 8
  - Lineamiento para la reposición de expedientes de procesos sancionatorios que han sido extraviados
  - Lineamiento para operativos de establecimientos que prestan servicios de terapias alternativas en cuanto a las actuaciones sancionatorias.
  - Criterio técnico para recursos de Apelación.
  - Criterio técnico respecto a los profesionales en Radiología.
  - Criterio técnico para establecer medidas provisionales de protección (clausura del establecimiento), en Operativo a presuntos establecimientos de salud.
  - Criterio para prescripción de infracciones.
  - Criterio para excusa en procesos administrativos sancionatorios.
  - Lineamientos para para la activación de operativos.
  - Lineamientos y formatos de informes para inspecciones de control y seguimiento.
- **Proyectos de resoluciones de procesos sancionatorios a las Compañías de Medicina Prepagada**

Se han realizado ocho resoluciones de caducidad, debido a que se identificó que en su debido momento no se ha continuado con la sustanciación de los procesos de sustanciación de MEDICINA PREPAGADA en los términos estipulados en la Ley que Regula Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Médica, por lo que se ha visto necesario realizar las Resoluciones de Caducidad en procesos correspondientes al 2019, esto con el fin de aperturar un nuevo procedimiento, precautelando de esta manera los intereses de la administración pública.

Por otra parte, se han emitido cuatro resoluciones por infracción Artículo 51 numeral 1 de la Ley que Regula Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Médica que tipifica: "(…) Faltas leves. - Serán consideradas faltas leves las siguientes: 1.- No llevar un registro actualizado del portafolio de titulares, beneficiarios, usuarios, dependientes y asegurados en la forma prevista en esta Ley (…) El cometimiento de faltas leves será sancionado con multa de veinte salarios básicos unificados del trabajador en general". En la que la parte administrada ha presentado 3 recursos de apelación, que se encuentra en conocimiento del señor Ministro de Salud.

- **Proyectos de resoluciones de apelación para aprobación del Director Ejecutivo**.

Existen veinte recursos de apelación interpuestos por los administrados, que no han sido resueltos en su debido momento. Del análisis realizado a dichos recursos, se han previsto tres posibles soluciones:

- Conforme lo dispone el artículo 202 del Código Orgánico Administrativo, y en vista de la obligación que tiene la administración de resolver aún cuando hayan vencido los plazos para realizarlo, esto en observancia de la excepción determinada en el artículo 105.4 del Código en mención, en concordancia con el artículo 210 de la misma norma, que señala: "En los casos de silencio administrativo positivo, la resolución expresa, posterior a la producción del acto, solo puede dictarse de ser confirmatoria (…)"; se expedirán resoluciones únicamente cuando se acepten las impugnaciones interpuestas por los ciudadanos, siempre y cuando las mismas no ocasionen perjuicio al Estado.
- En vista del plazo transcurrido desde la expedición de la resolución de primera instancia hasta la presente, dicho acto se encuentra en firme, es decir no admite recurso por ninguna vía. Por tal motivo no se expedirá resolución de segunda instancia negando el recurso, de lo cual se dejará constancia en el expediente, señalando además que el hacerlo ocasionaría la reactivación de plazos para la impugnación de dicho acto, en el que se podría alegar nulidad de pleno derecho por dictarse sin competencia por razones de tiempo, y se remitirá el expediente al área de coactivas en vista de la presunción de legitimidad y ejecutoriedad de la que gozan estas resoluciones.
- Se dará respuesta a las apelaciones que fueron puestas de forma extemporánea, señalando que las mismas no han sido admitidas por haber caducado la acción para interponer el recurso de apelación, que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 232 de la Ley Orgánica de Salud, es de tres días término.

4.1.4.2. Gestión de Coactivas

Las acciones que esta Dirección ha emprendido durante este periodo, ha sido la de solicitar a cada Dirección Zonal el levantamiento y entrega de información de los valores pendientes de recuperación de la ACESS, se coordinó la emisión de Títulos de Crédito y Órdenes de Cobro a cargo de la Unidad Administrativa Financiera a través de un proceso sistematizado que a la fecha se encuentra con un avance global del 80%.

Los Títulos de Crédito y Órdenes de Cobro que se generen de este proceso de sistematización serán remitos al órgano ejecutor o juez coactivo; y a la vez, estos serán enviados a cada Director Zonal a fin de que procedan a notificar a los administrados para que puedan solicitar facilidades de pago o cancelar en su totalidad lo adeudado a favor de la ACESS.

Esta actividad corresponde a la fase preliminar antes de la aplicación de la jurisdicción coactiva, a fin de evitar prescripciones o caducidad de los procesos administrativos desde el

año 2016 aproximadamente, otorgándoles facilidades de pago, previo inicio del proceso coactivo como tal.

Con el propósito de cubrir la legalidad de la jurisdicción coactiva de ACESS, al amparo de los dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 703, de 25 de junio del 2015, publicado en Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, en concordancia al Código Orgánico Administrativo (COA) Ley que determina el procedimiento y aplicación de la Jurisdicción Coactiva, se ha trabajado en la creación del Reglamento de Coactivas de la ACESS. Como actividades anexas a la jurisdicción coactiva se han mantenido reuniones de trabajo y comunicación Directa con todos los Directores Zonales, a fin de depurar la información referente a los valores pendientes de recuperación, solicitudes de prescripciones y/o caducidad de conformidad al COA y Código Civil, COGEP y COIP.

Todas estas actividades están amparadas en el Decreto Ejecutivo No. 703, de 25 de junio del 2015, publicado en Registro Oficial Suplemento 534 de 01 de julio de 2015, que la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada- ACESS, tiene bajo su competencia la ejecución de la Jurisdicción Coactiva siempre que los administrados no hayan cancelado el valor de las sanciones impuestas por dicha Institución, por lo que el o los lineamientos que debe seguir cada uno de los involucrados dentro de la Coactiva en cualquiera de sus fases deberá basarse sin excepción en lo que dispone el Código Orgánico Administrativo (COA) que es la Ley que determina el procedimiento a seguir para la aplicación de la Jurisdicción Coactiva.

Nudos críticos:

- En vista de la falta de sustanciación oportuna y continua de los procedimientos sancionadores aperturados en contra de las aseguradoras y empresas de medicina prepagada; se han generado estrategias como la declaratoria de caducidad, archivo de actuaciones y apertura inmediata de procedimiento del mismo expediente, dentro de términos ajustados para evitar la prescripción de las infracciones.
- La reciente creación de un órgano ejecutor de coactiva, ha ocasionado la acumulación de emisión de títulos de crédito, ordenes de cobro y notificación de dichos documentos.
- Como se ha señalado en líneas anteriores, la no resolución de los recursos de apelación interpuestos por los usuarios en los términos dispuestos en la ley, obliga el tomar medidas urgentes y necesarias. "

Logros alcanzados:

- **Aplicativo de Reporte de Procesos Sancionatorios**: El aplicativo ha sido construido con la visión de sistematizar los procesos que se encuentran en las zonales y las comisarías provinciales a nivel nacional en su totalidad, el que ha permitido realizar el seguimiento de control de la sustanciación, el cumplimiento de tiempos en la tramitación y gestión de conformidad con lo señalado en la Ley Orgánica de Salud, ley Orgánica Fenómeno Socio Económico de Drogas. Por otra parte, a la fecha se encuentran registrados: Direcciones Zonales 3072 procesos; y, Comisarias Provinciales 3533.

- Estandarización de procesos, formatos para tramitación al interior de la oficina de la Dirección de Procesos Sancionatorios se concentra en la sustanciación de los procesos sancionatorios para impulsar los actos administrativos y notificarlos de acuerdo a lo que estipula la Ley que Regula Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Médica.
- La Dirección de Procesos Sancionatorios realiza seguimientos, asesorías a nivel desconcentrado a las Direcciones Zonales y Comisarías ACESS, a fin de homogenizar criterios en la aplicación de medidas sancionatorias en el caso de clausuras a establecimientos, de conformidad con lo descrito en el artículo 181 del Código Orgánico Administrativo.
- Se evitó la prescripción respecto de las infracciones cometidas por las Empresas de Medicina prepagada en la entrega de reportes, y se ha continuado con la sustanciación de procedimientos pendientes de resolución.
- Se conformó el equipo para la ejecución del procedimiento de coactivas, y se han emitido lineamientos para su efectivo desarrollo.
- Levantamiento de información, asesoría jurisdicción coactiva Directores Zonales
- Creación del Reglamento de Coactivas de la ACESS.
- Modelo de Resoluciones de Facilidades de Pago, Delegación de Ejecutor o Juez, Secretario Coactivo y Delegación para Aprobar las solicitudes de Facilidades de Pago.

4.2. Gestión de Asesoría y Apoyo

4.2.1. Gestión de Administración de Talento Humano

Objetivo

Administrar, gestionar, implementar y controlar el desarrollo de los subsistemas de talento humano mediante la normativa legal vigente, políticas, métodos y procedimientos para el cumplimiento de la misión y visión institucional.

Mediante Oficio No. MDT-DADO-2018-0011-A, del 19 de febrero del 2018, el Ministerio del Trabajo, aprobó la Matriz de Competencias Sectorial del Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscritas, dentro de las cuales se encuentra la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS.

Con Acuerdo Interinstitucional No. SENPLADES-MEF-MDT-001-2019, y publicado con Registro Oficial Suplemento No. 4, del 25 de julio del 2019, fueron expedidas las *"Directrices para la reorganización de la presencia institucional en territorio y la reestructura orgánica de la Administración Pública Central".*

Con Oficio No. MSP-MSP-2019-2390-O, del 18 de octubre del 2019, el Ministerio de Salud Pública solicitó a la Secretaría Técnica de Planificación "Planifica Ecuador", emitir el Informe de Pertinencia del Análisis de Presencia Institucional en el Territorio a fin de que la Agencia

de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS continúe con el proceso de actualización de los instrumentos institucionales.

Con Oficio No. STPE-2019-0526-OF, del 05 de noviembre del 2019, la Secretaría Técnica Planifica Ecuador emitió el Informe de Pertinencia del Análisis de Presencia Institucional en el Territorio – APIT, de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS; en este contexto, la Institución logró mantener su presencia en el territorio nacional a través de 9 (nueve) Direcciones Zonales y 17 (diecisiete) Oficinas Técnicas.

Mediante Oficio No. ACESS-ACESS-2019-2148-O, del 07 de noviembre del 2019, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, solicitó al Ministerio del Trabajo la apertura del proceso de asesoría técnica y acompañamiento para la generación de los instrumentos de institucionalidad.

Mediante Oficio No. MDT-DADO-2019-0293-O, del 13 de noviembre del 2019, la Dirección de Análisis y Diseño Organizacional del Ministerio del Trabajo designó para el proceso de acompañamiento y asesoría a servidores de su dirección.

Mediante Memorando No. ACESS-DATH-2019-0545-M, del 13 de noviembre del 2019, suscrito por el Responsable de Administración de Talento Humano solicitó al Director Ejecutivo de la Agencia la aprobación de la estructura orgánica de la ACESS; con sumilla inserta en el documento antes mencionado la máxima autoridad dispuso “Talento Humano proceder con el trámite correspondiente ante el MDT”.

Mediante correo electrónico del 14 de noviembre del 2019, la Agencia de Aseguramiento de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, remitió al Ministerio del Trabajo la propuesta de estructura orgánica, en función del Plan de Optimización y Austeridad del Gasto Público dispuesto por el señor Presidente de la República y de acuerdo a los solicitado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Mediante Oficio No. MDT-DADO-2019-0308-O, del 21 de noviembre del 2019, el Ministerio del Trabajo emitió la validación técnica al rediseño de la estructura institucional de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, a fin de que la entidad ponga en consideración del Directorio para su conocimiento y validación, conforme lo establecido en el numeral 3 del artículo 5 del Decreto Ejecutivo No. 703.

Mediante Oficio No. MSP-DNTH-2020-0099, del 09 de enero del 2020, la Dirección Nacional de Talento Humano del Ministerio de Salud Pública emitió la validación técnica al rediseño de la estructura institucional de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, a fin de que la entidad ponga en consideración del Directorio para su conocimiento y validación, conforme lo establecido en el numeral 3 del artículo 5 del Decreto Ejecutivo No. 703.

Mediante Oficio No. MSP-MSP-2020-0099-O, del 20 de enero de 2020, la máxima autoridad del Ministerio de Salud Pública, convocó a una sesión ordinaria de ACESS.

Con Acta de Sesión Ordinaria No. 14, del 21 de enero del 2020, el Directorio de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada–ACESS, aprobó la estructura planteada por la Presidenta del Directorio y la delegada de SENESCYT.

Con Oficio No. ACESS-ACESS-2020-0161-O, del 31 de enero del 2020, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada–ACESS, informó al Ministerio del Trabajo que la estructura se encuentra debidamente aprobada y validada por el cuerpo colegiado, para continuar con el proceso de aprobación del instrumento de institucionalidad.

Mediante acta de reunión y compromisos del 13 de marzo del 2020 entre el Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud Pública y Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, se estableció un cronograma de actividades para la revisión de los instrumentos de gestión institucional que debe ser revisada previamente por el Ministerio de Salud antes de remitir los proyectos de estos instrumentos al Ministerio del Trabajo para su respectiva validación.

Con correo electrónico del 26 de marzo del 2020, remitido por el Ministerio del Trabajo a través del cual validó el Modelo de Gestión institucional.

Con correo electrónico del 27 de abril del 2020, remitido por el Ministerio del Trabajo a través del cual valida la Cadena de Valor Institucional.

Con correo electrónico remitido por el Ministerio del Trabajo el 26 de junio del 2020 que en su parte pertinente señala: "*En función de las reuniones de trabajo mantenidas con los responsables del proceso de institucionalidad de la ACESS, y una vez realizado el análisis y revisión técnica a la propuesta de Estatuto Orgánico, considerando que el mencionado instrumento cuenta ya con la validación técnica del ente rector; me permito indicar que el Proyecto de Estatuto Orgánico de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios y Medicina Prepagada cuenta con la validación técnica por parte de esta Cartera de Estado, ya que ha sido trabajado bajo los lineamientos técnicos emitidos por este Ministerio para el efecto".*

Mediante Oficio No. ACESS-ACESS-2020-0970-O, del 29 de junio del 2020, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada–ACESS, remitió a esta Cartera de Estado los instrumentos institucionales validados, y solicitó su envío al Ministerio del Trabajo para el trámite correspondiente.

Mediante Oficio Nro. MEF-SP-2020-0388 de 18 de agosto de 2020, suscrito por la Subsecretaria de Presupuesto del Ministerio de Economía y Finanzas menciona: *"tomando en consideración los criterios y lineamientos de sostenibilidad fiscal y una vez revisado el presupuesto asignado a la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS, ésta Cartera de Estado, de acuerdo a las competencias establecidas en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y en función del Plan de Optimización y Austeridad del Gasto Público del Gobierno Nacional que está orientado a la reducción del gasto de la Administración Pública Central, manteniendo una correcta y eficiente ejecución de los recursos presupuestarios precautelando la sostenibilidad fiscal,*

verificado que la institución no cuenta con los recursos para el proceso señalado, no se emite el dictamen presupuestario correspondiente, toda vez que el Ministerio de Economía y Finanzas no asignará recursos adicionales del Presupuesto General del Estado para este fin".

En virtud de lo expuesto la Agencia se encuentra a la espera del pronunciamiento oficial por parte de la Presidencia de la República en cuanto a la firma del Decreto Ejecutivo para verificar si existe una fusión entre el ARCSA y ACESS; dependiendo de este mandato, por disposición de la Dirección Ejecutiva se procederá a la reactivación del proceso de institucionalidad que fue validad y revisado por el Ministerio de Salud Pública y por el Ministerio del Trabajo.

Adicionalmente a la gestión mencionada, durante el año 2020 se han realizado a tiempo los pagos de remuneraciones, fondos de reserva, horas extras, alimentación a Código del Trabajo, décimos mensuales, gastos por residencia y decimos anuales; se cancelaron además 37 liquidaciones de haberes de años anteriores y del 2020.

Se realizó 12 procesos de contratación de servidores por notificación y por renuncias voluntarias debidamente aprobados por el ente rector del Trabajo.

En cumplimiento a la normativa legal vigente, se realizó del proceso d Evaluación de Desempeño de acuerdo a la planificación de la Unidad.

El equipo de trabajo con el que cuenta la ACESS, se conforma por personal técnico y personal administrativo, quienes trabajamos en forma coordinada a fin de cubrir las necesidades institucionales, cabe mencionar que, la Agencia cuenta con el 4% de personal con discapacidad en cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente.
A continuación, se detalla el número de servidores de acuerdo al grupo ocupacional con el que cuenta la Agencia:

Tabla 18. Servidores por nivel ocupacional

Enero – diciembre 2020

NIVEL OCUPACIONAL	NRO. SERVIDORES 2019	NRO. SERVIDORES 2020
Nivel jerárquico superior	10	11
Nivel operativo	197	172
Nivel administrativo	42	42
Código de Trabajo	**3**	**3**
Total	**252**	**228**

Fuente: Gestión de Administración de Talento Humano
Elaborado por: Gestión de Administración de Talento Humano

Como se identifica en la tabla anterior, disminuyó considerablemente el número de servidores en referencia al año 2019, debido al período de austeridad y optimización del gasto público.

A continuación, se presenta el detalle del número de servidores por proceso:

Tabla 19. Funcionarios por procesos

Enero – diciembre 2020

PROCESO	NRO. SERVIDORES	PORCENTAJE
Gobernante	1	0.438
Sustantivo	185	81.14
Adjetivo	42	18.42
Total	**228**	**100**

Fuente: Gestión de Administración de Talento Humano
Elaborado por: Gestión de Administración de Talento Humano

Como se evidencia en la tabla anterior, el 81,14% de servidores corresponde al Proceso Sustantivo, el 18,42% de servidores corresponde al Proceso Adjetivo y el 0,44% corresponde al proceso Gobernante.

Tabla 20. Funcionarios por ubicación

Enero – diciembre 2020

Ubicación	Nro. Servidores	Porcentaje
Planta central	66	28.94
Desconcentrados	162	71.05
Total	228	100

Fuente: Gestión de Administración de Talento Humano
Elaborado por: Gestión de Administración de Talento Humano

Como refleja la tabla anterior, del total de 228 servidores que forman parte de la Agencia, el 28,94% corresponde a Planta Central, mientras que, el 71,05% corresponde a Nivel Desconcentrado.

Nudos críticos:

- A pesar de que los instrumentos de institucionalidad (Modelo de Gestión, Estructura Institucional y Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos) fueron revisados y validados por parte del Ministerio de Salud Pública y del Ministerio del Trabajo no se pudo obtener el dictamen favorable aprobatorio por parte del Ministerio de Economía y Finanzas lo cual genera un inconveniente tanto para la Institución como para las y los ex servidores que se acogieron a la jubilación voluntaria no obligatoria ya que al no tener los instrumentos aprobados no se puede remitir la Planificación de Talento Humano al MDT y en su defecto los expedientes de los mencionados ex servidores.

- Al no contar con los todos los documentos habilitantes para el pago de la liquidación de haberes de los ex servidores se mantienen pendientes el pago de 23 liquidaciones de haberes.

4.2.2. Gestión Administrativa - Financiera

Objetivo

Coordinar la administración y gestión del talento humano, de los recursos materiales, logísticos y financieros y de los servicios administrativos de la institución, observando las normativas legales vigentes aplicables y los mecanismos de control definidos por las instituciones competentes y la máxima autoridad de la organización.

La Unidad Administrativa Financiera ha llevado a cabo acciones que permitan el correcto y óptimo uso de los recursos con los que cuenta la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS.

A continuación, se detalla las actividades y resultados obtenidos por las Gestiones que conforman la Unidad Administrativa Financiera.

Gestión Financiera

- **Egresos**

De acuerdo con el Plan Indicativo Anual la asignación para el año 2020 fue de $4.604.411.00 del cual se realizó una disminución de $297.987,34 para los diferentes grupos de gastos, dejando así un presupuesto codificado para ejecutar de $4.306.423,66.

La Agencia ha trabajado en un conjunto de acciones destinadas para la utilización óptima de los recursos con base al presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, para el ejercicio fiscal 2020.

A continuación, se detalla el porcentaje de ejecución presupuestaria obtenida en cada uno de los grupos de gasto en el período enero a diciembre de 2020, dando un valor monetario de $ 4.292.990.40 reflejando así un porcentaje de ejecución del 99.69%.

Tabla 21. Detalle de egresos

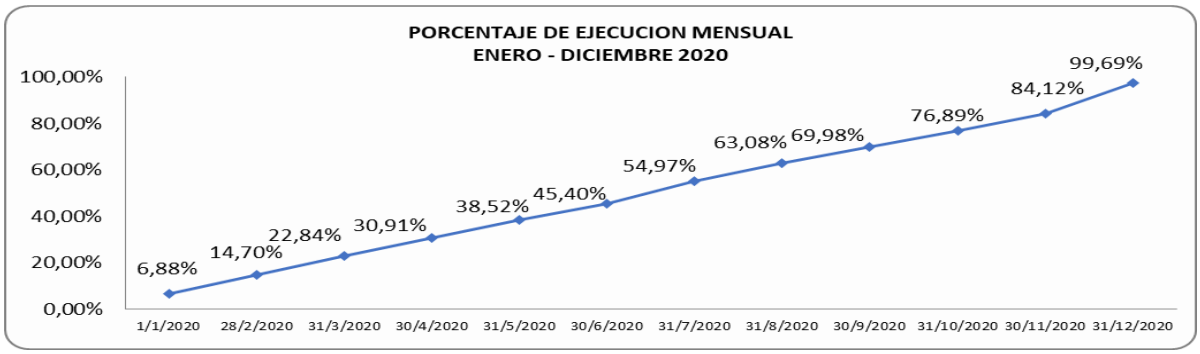
Enero – diciembre 2020

Grupo gasto	Grupo gasto	Codificado	Devengado	% ejecución
Egresos en personal	510000	$ 4.020.004,33	$ 4.020.004,33	100,00%
Bienes y servicios de consumo	530000	$ 245.228,33	$ 233.770,92	95,33%
Otros egresos corrientes	570000	$ 6.872,00	$ 6.865,00	99,90%
Otros pasivos	990000	$ 34.319,00	$ 32.350,15	94,26%
Total		**$ 4.306.423,66**	**$ 4.292.990,40**	**99,69%**

Fuente: Gestión de Presupuesto – Sistema de Administración Financiera, ESIGEF
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

Como se evidencia en el detalle, el rubro que representa el mayor nivel de egresos corresponde al grupo 510000 (Egresos en personal), con un monto aproximado promedio de $ 335.000,00 mensual.

Gráfico 1. Detalle de egresos acumulados
Enero – diciembre 2020



Fuente: Gestión de Presupuesto - Sistema de Administración Financiera, ESIGEF
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

- **Montos Adeudados:**

De acuerdo con el presupuesto pendiente por ejecutar se despliega cuantas por pagar el cual será considerado en el presupuesto del ejercicio fiscal 2021, mismo que se detalla a continuación:

Tabla 22. Cuentas por pagar
Enero - diciembre 2020

Grupo	Descripción grupo gasto	Ítem	Detalle cuentas por pagar	Valores que quedaron pendiente pago 2020
53	Consumo de bienes y servicios	Telecomunicaciones	Consumo diciembre - enero 2021, contemplado en Contrato No. RE-ACESS-001-2020	$20.000,00
			Consumo diciembre 2020, Telefonía Fija	$1.300,00
		Servicio de Correo	Consumo diciembre 2020, servicio de correos	$915,54
		Pasajes al Interior	Consumo pasaje Aéreos - 2020	$2.000,00
		Edificios - Locales y Residencias - Parqueaderos- Casilleros Judiciales y Bancarios (Arrendamiento)	Pago Alícuotas - Secretaria Planifica Ecuador 2020 - Ofi. Cuenca	$2.400,00
TOTAL				**$26.615,54**

Fuente: Gestión de Presupuesto – Sistema de Administración Financiera, ESIGEF
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

- **Ingresos recaudados:**

En lo referente a la recaudación de ingresos, la Agencia ha generado un total de $ 2.335.150,36; los cuales se originan de permisos de funcionamiento, venta de recetas especiales (para medicamentos que contienen sustancias sujetas a fiscalización) y cobro de valores por procesos sancionatorios, lo cual podemos detallar a continuación:

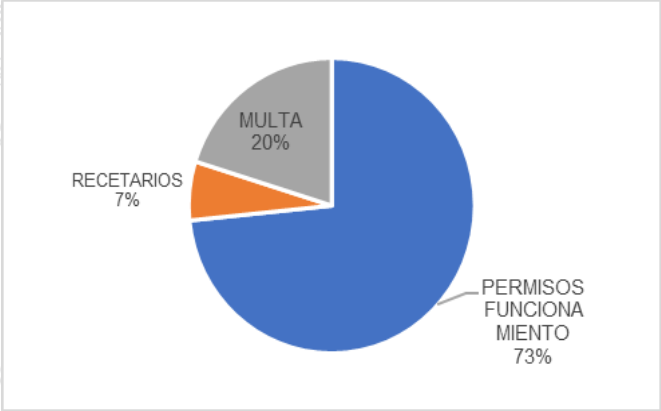
Tabla 23. Detalle de ingresos

Enero - diciembre 2020

Detalle	Permisos funcionamiento	Recetarios	Multa	Total
Rubro	130112	130108	170499	
Enero				
Febrero	$ 4.497,25	$ 26,74		**$ 4.523,99**
Marzo	$ 392.932,89	$ 22.306,45	$ 188.659,04	**$ 603.898,38**
Abril	$ 44.726,70	$ 2.386,05	$ 12.881,01	**$ 59.993,76**
Mayo	$ 87.494,70	$ 4.882,69	$ 16.602,40	**$ 108.979,79**
Junio	$ 141.380,70	$ 8.481,00	$ 24.753,15	**$ 174.614,85**
Julio	$ 161.679,11	$ 12.042,50	$ 54.490,94	**$ 228.212,55**
Agosto	$ 170.869,41	$ 23.330,49	$ 16.302,40	**$ 210.502,30**
Septiembre	$ 188.411,15	$ 31.504,92	$ 41.200,03	**$ 261.116,10**
Octubre	$ 171.037,08	$ 14.732,22	$ 32.975,47	**$ 218.744,77**
Noviembre	$ 178.235,89	$ 23.382,66	$ 49.009,58	**$ 250.628,13**
Diciembre	$ 172.560,76	$ 7.042,34	$ 34.332,64	**$213.935,74**
Total	**$ 1.713.825,64**	**$ 150.118,06**	**$ 471.206,66**	**$ 2.335.150,36**

Fuente: Sistema de Administración Financiera, ESIGEF
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

Gráfico 2. Detalle de ingresos acumulados



Fuente: Sistema de Administración Financiera, ESIGEF
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

Como se evidencia en la figura anterior, el 73% del monto recaudado, corresponde a ingresos percibidos por concepto de permisos de funcionamiento, el 20% a multas impuestas por procesos sancionatorios y el 7% por venta de recetas especiales.

- **Ingresos por cobrar:**

Para mantener una adecuada gestión en lo referente a la recaudación por procesos sancionatorios, se ha desarrollado el manual del "Gestión de Recaudación por procesos sancionatorios", en conjunto con la Gestión de Planificación y la Gestión de Procesos Sancionatorios, el cual se encuentra en fase de implementación con el fin de recaudar y/o cobrar las obligaciones que se adeudan años anteriores, conforme lo determina la normativa que le atribuye esta potestad.

Así también, se ha implementado un aplicativo tecnológico que permite facilitar el pago correspondiente a los administrados, a través de los diferentes canales de pago: Place to Pay (tarjetas de crédito), intermático (Banco Pacífico) y ventanilla de BanEcuador; lo que permite la optimización de recursos tanto para el usuario externo como para la Institución.

Mediante el Sistema de Gestión de Recaudación por Procesos Sancionatorios se identifica **953** procesos ejecutoriados, lo que representa un valor aproximado de **$ 1,613.742.00** pendientes de cobro; de los cuales **483** por un monto de **$ 708,324.00** se encuentran en proceso de validación y **470** procesos ejecutoriados encuentran en generación de título de crédito por un monto de **$ 1.113,589.05** incluyendo las correspondientes moras.

Gestión de Compras Públicas

En aplicación a la normativa de compras públicas, se ha logrado gestionar 22 procesos de contratación en las diferentes modalidades. A continuación, se presenta un detalle de las contrataciones realizadas en el ejercicio fiscal 2020:

Tabla 24. Procesos Compras Públicas

Enero - diciembre 2020

Tipo de procedimiento	Código de proceso / Orden de compra	Objeto de contratación	Valor solicitado	Valor adjudicado	Cuatrimestre
Catálogo Electrónico	CAT-ACESS-001-2020	ADQUISICIÓNDE MATERIALES OFICINA PARA LA ACESS	$ 3.440,00	$ 3.440,00	2
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-001-2020	MANTENIMIENTO CORRECTIVO IMPRESORA HP COLOR LASERJET MFP M577, SERIE MXBCK121P3	$ 632,80	$ 632,80	1
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-003-2020	ADQUISICION DE 15 SELLOS AUTOMAICOS PARA EL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA PROFESIONALES DE LA SALUD	$ 407,90	$ 407,90	1
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-004-2020	COMPROMISO PARA REALIZAR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE PASAJES AÉREOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA	$ 7.951,64	$ -	1

		AGENCIA ACESS			
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-005-2020	ADQUISICIÓN DE GUANTES Y MASCARILLAS PARA DOTAR DE PRENDAS DE PROTECCIÓN AL PERSONAL TÉCNICO DE LA ACESS	$ 2.688,00	$ 2.688,00	1
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-006-2020	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS VEHICULOS DEL ACESS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS	$ 4.418,40	$ 4.418,40	2
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-007-2020	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO PROVINCIA DEL AZUAY	$ 2.886,30	$ 2.886,30	2
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-008-2020	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO EN LA PROVINCIA DE MANABÍ	$ 1.688,06	$ 1.688,06	2
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-009-2020	CONTRATACIÓN DE UNA PÓLIZA DE SEGURO PARA LOS VEHICULOS DE LA ACESS A NIVEL NACIONAL	$ 2.900,80	$ 2.900,80	3
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-010-2020	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE A NIVEL NACIONAL	$ 4.772,14	$ 4.772,14	2
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-011-2020	SERVICIO DE ENVIO DE DOCUMENTOS, PAQUETERIA Y ENCOMIENDA A NIVEL NACIONAL PARA LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA - ACESS	$ 3.592,20	$ 3.592,20	2
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-012-2020	CONTRATACIÓN DE LA POLIZA DE SEGURO DE FIDELIDAD TIPO BLANKET – ACESS A NIIVEL NACIONAL	$ 431,97	$ 431,97	2
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-013-2020	CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DE DOMINIO WEB PARA LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA	$ 35,00	$ 35,00	2
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-014-2020	LA ADQUISICIÓN DE UNIDADES DE IMAGEN PARA IMPRESORA LEXMARK MX711DHE PARA LA ZONA 6, AZUAY - CUENCA PARA LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA	$ 294,00	$ 294,00	3

		CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA - ACESS			
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-015-2020	CONTRATACIÓNDE UNA PÓLIZA DE SEGUROS PARA LOS BIENES, DE LA AGENCIA DEASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD YMEDICINA PREPAGADA ACESS A NIVEL NACIONAL	$ 1.969,82	$ 1.969,82	3
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-016-2020	ADQUISICIONES CONSUMIBLES PARA EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE IMPRESIÓN DE LA ACESS.	$ 5.471,91	$ 5.471,91	3
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-017-2020	RENOVACIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES SSL PARA LOSSERVICIOS WEB DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LACALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINAPREPAGADA	$ 1.520,00	$ 1.520,00	3
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-018-2020	LA CONTRATACIÓN DE LA IMPRESIÓN DE RECETARIOS PARA LA PRESCRIPCIÓN DEMEDICAMENTOS QUE CONTIENEN ESTUPEFACIENTES YPSICOTROPICOS	$ 7.087,50	$ 7.087,50	3
Ínfima Cuantía	IC-ACESS-020-2020	RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO ANTIVIRUS PARA LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS A NIVEL NACIONAL DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA - ACESS	$ 2.250,00	$ 2.250,00	3
Régimen Especial	RE-ACESS-001-2020	CONTAR CON LOS SERVICIOS DE INTERNET, ENLACES DE DATOS, LAN/WLAN, DATA CENTER VIRTUAL, SEGURIDAD PERIMETRAL PARA LA ACESS, NECESARIOS PARA EJECUTAR TAREAS OPERATIVAS, TÉCNICAS, A LOS SERVIDORES DE LA ACESS. ASÍ COMO MANTENER ACCESIBLES PORTALES WEB Y APLICATIVOS INFORMÁTICOS QUE PERMITAN GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD, INTEGRIDAD, CONFIDENCIALIDAD PARA QUIENES DEMANDEN SERVICIOS DE LA ACESS.	$ 111.312,52	$ 111.312,52	2

Subasta Inversa	SIE-ACESS-001-2020	CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN DE RECETARIOS PARA LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS QUE CONTIENEN ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICOS	$ 23.211,72	$ 22.027,92	1
Subasta Inversa	SIE-ACESS-002-2020	ADQUISICIÓN DE TONERS A NIVEL NACIONAL DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA – ACESS	$ 12.456,09	$ 10.854,00	1
Total			**$ 201.418,77**	**$ 190.663,12**	

Fuente: Gestión Interna de Compras Públicas
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

Como se observa en la tabla que antecede, el monto solicitado de pago fue $ 201.418,77; sin embargo, el valor realmente pagado por procesos de contratación fue de $ 190.663,12, es decir se generó un ahorro aproximado de USD. 11.000 para la Agencia.

Gestión Administrativa

Durante el período enero – diciembre de 2020, se realizaron 33 mantenimientos a nivel nacional para toda la flota vehicular de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS: dando un monto invertido de USD. 12.603,01.

Tabla 25. Detalle de mantenimientos vehiculares realizados

Enero - diciembre 2020

#	Vehículo marca	Placas	Nro. mantenimientos	Montos facturados	Provincia	Zona
1	MAZDA BT50	IEI-1015	4	1.668,06	MANABÍ	ZONA 4
2	SUZUKI GRAND VITARA	PEI-2989	2	2.886,30	AZUAY	ZONA 6
3	CAMIONETA LUV DIMAX 4X4	PEI-3278	5	1.472,80	GUAYAS	ZONA 8
4	CAMIONETA DOBLE CABINA CHEVROLET 4X4	PEI-5167	4	1.472,80	GUAYAS	ZONA 8
5	SUZUKI GRAND VITARA SZ JEEP	PEI-2988	0	1.472,80	GUAYAS	ZONA5
6	SUZUKI GRAND VITARA	PEI-2991	6	607,25	PICHINCHA	ZONA 9
7	CAMIONETA DOBLE CABINA CHEVROLET 4X4	PEI-5170	7	1.281,25	PICHINCHA	ZONA 2
8	SUZUKI GRAND VITARA SZ JEEP	PEI-2990	3	1.044,00	PICHINCHA	ZONA 9
9	HONDA ACCORD	PEO-0348	2	697,75	PICHINCHA	ZONA 2
Total			**33**	**$ 12.603,01**		

Fuente: Gestión de Servicios Institucionales
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

Según lo detallado en el cuadro que antecede, se puede verificar que, en el año 2020, se realizaron 33 mantenimientos a nivel nacional para toda la flota vehicular de la Agencia, dando un monto invertido de USD. 12.603,01.

- **Número de despachos de suministros de oficina, limpieza:**

En lo que respecta a la gestión de bodega del período enero – diciembre de 2020, se gestionaron despachos correspondientes a materiales de impresión, materiales de oficina, materiales de aseo, recetarios especiales, dispositivos médicos, muebles y equipos de oficina.

Tabla 26. Detalle de despachos realizados por bodega Enero - diciembre 2020

Descripción de envíos	Número de envíos
Materiales de Impresión	41
Materiales de Oficina	69
Material de Aseo	23
Recetarios especiales	27
Dispositivos Médicos	38
Muebles y Equipos de Oficina	15
Total	**213**

Fuente: Gestión de Bodegas y Activos Fijos
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

De acuerdo con la tabla anterior, en el año 2020, se realizaron 213 despachos de bodegas, siendo la mayor cantidad los materiales de oficina con 69 despachos, cada envío cuenta con la documentación y actas de entrega correspondiente, misma que reposan en el archivo físico de la Unidad Administrativa Financiera.

- **Flota Vehicular especificando matrícula y kilometraje recorrido por mes, entre otros datos que considere relevantes que muestren la gestión del área:**

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, cuenta con 9 vehículos a nivel nacional para brindar su apoyo en el cumplimiento de los objetivos de institución y velar por el buen funcionamiento de la salud en el País.

Tabla 27. Flota vehicular que mantiene la Agencia

Enero – diciembre 2020

#	Vehículo marca	Placas	Conductor responsable del vehículo	N° matrícula	Kilometraje enero 2020	Kilometraje diciembre 2020	Promedio kilometraje mensual	Provincia
1	MAZDA BT50	IEI-1015	LEONIDAS LEONEL VIDAL FALCONES	0353044	205.102	257.389	4357,25	Manabí
2	SUZUKI GRAND VITARA	PEI-2989	ROMEL FRANCISCO PRIETO AUQUILLA	0076859	207.322	216.308	748,83	Azuay
3	CAMIONETA LUV DIMAX 4X4	PEI-3278	ERIK JOSE SALAZAR OÑATE	0359603	198.223	258.770	5045,58	Guayas
4	CAMIONETA DOBLE CABINA CHEVROLET 4X4	PEI-5167	JORGE AGUSTIN MORAN LOPEZ	2278578	200.000	258.770	4897,50	Guayas
5	SUZUKI GRAND VITARA SZ JEEP	PEI-2988	ERIK JOSE SALAZAR OÑATE	0469189	170.558	210.157	3299,92	Guayas
6	SUZUKI GRAND VITARA	PEI-2991	GALO PATRICIO MENDOZA NARVAEZ	0469188	145.898	180.648	2895,83	Pichincha
7	CAMIONETA DOBLE CABINA CHEVROLET 4X4	PEI-5170	EDWIN PATRICIO BARROS PILAQUINGA	0155535	148.321	185.331	3084,17	Pichincha
8	SUZUKI GRAND VITARA SZ JEEP	PEI-2990	VICTOR GABRIEL ZAPATA VARELA	0470478	150.000	182.214	2684,50	Pichincha
9	HONDA ACCORD	PEO-0348	EDWIN PATRICIO BARROS PILAQUINGA	0506401	209.321	276.046	5560,42	Pichincha

Fuente: Gestión de Transporte
Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

Nota: Adicionalmente es importante mencionar lo siguiente:

1. El vehículo de Placas PEI-2988, fue asignado a Zona 5. Debido a que no hay conductor designado para tal Zona, la custodio es la Delegada Provincial, Med. Carla Aguirre

2. El vehículo de Placas No. PEI-2990, fue asignado a Zona 9. Debido a que no hay conductor designado para tal Zona, el custodio es el Delegado Provincial, Med. Francisco Vinueza.

Nudos críticos:

- Mantener una institución bancaria (BanEcuador) que no cuente con sistema de cobro automático, botón de pagos, limita que el proceso de recaudación en sus datos de los estados de cuenta no permita conciliar con datos veraces; así como impide

automatizarlo por completo creando una actividad manual con 250 registros para validaciones de pagos diarios, el cual no se mantiene un personal propio para dicha actividad, impidiendo mantener al día los registros.

- Facturación manual diaria, generando retrasos por el tiempo que toma la facturación.
- La falta de presupuesto institucional no ha permitido adquirir los bienes (vehículos, equipos tecnológicos, mobiliario) e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades en territorio por parte de las unidades técnicas.
- La falta de bienes como vehículos, mobiliario, equipos tecnológicos insumos necesarios no ha permitido el desarrollo eficiente de las actividades diarias a nivel nacional.
- La falta de personal ha impedido el desarrollo de actividades a nivel nacional como conductores para el apoyo de las unidades técnicas al cumplir con su planificación de control y vigilancia.
- El servicio hacia la ciudadanía se vio afectado por la reducción de la jornada laboral, causada por la emergencia sanitaria.

Logros institucionales:

- Implementación del sistema de inventarios MD-SOS, el cual permite establecer el control y datos reales de las existencias y bienes que cuenta la institución,
- La implementación del manual de compras públicas, mismo que permite establecer procedimientos apegados a la normativa legal vigente.
- Reorganización del archivo de la unidad en cuanto a los procesos de pagos; los mismos que se ha realizado la digitalización en cuanto a la normativa, así como para futuras auditorías.
- Implementación del sistema de gestión de recaudación por procesos sancionatorios.

4.2.3. Gestión de Asesoría Jurídica

Objetivo

Asesorar a las autoridades y unidades institucionales en materia legal, jurídica y demás normativa existente, dentro del marco legal aplicable y demás áreas de derecho; y ejercer el patrocinio judicial y extrajudicial de la institución, a fin de garantizar la seguridad jurídica en los actos administrativos institucionales.

A continuación, se detalla las actividades y resultados obtenidos por las gestiones que conforman la Gestión de Asesoría Jurídica:

Tabla 28. Gestión Asesoría Jurídica

Enero – diciembre 2020

GESTIÓN	NRO.
Ejercicio de defensa técnica de la institución dentro de los procesos judiciales y constitucionales, así como la interposición de acciones legales en defensa de los intereses de la ACESS.	76 (52 Acciones de Protección, 24 procesos Contenciosos Administrativos)
Criterios jurídicos en referencia de aplicabilidad de la normativa vigente, solicitados por las Unidades Administrativas de la Institución.	25
Revisión de resoluciones referentes a la aprobación de reglamentos internos de Centros Especializados para el Tratamiento de Personas con consumo problemático de Alcohol y otras Drogas (CETAD)	16
Revisión de dictámenes vinculantes	52
Revisión de informes técnicos	38
Revisión de convenios interinstitucionales	1
Elaboración de resoluciones de normativa	2
Elaboración de resoluciones de delegación	41
Elaboración resoluciones varias	21
Elaboración de resoluciones Jurisdicción Coactiva	3
Requerimiento de criterio jurídico a Procuraduría General del Estado sobre el ejercicio de la facultad coactiva de la Agencia	1
Elaboración de contratos de contratación pública	4 (RE-ACESS-001-2020 SIE-ACESS-001-2020 SIE-ACESS-002-2020 CATE –ACESS-001-2020)
Elaboración de contratos modificatorios	1
Elaboración de contratos complementarios	1
Elaboración resoluciones de terminación en procesos de contratación pública	1

Fuente: Gestión de Asesoría Jurídica
Elaborado por: Gestión de Asesoría Jurídica

Nudos críticos:

- Demora en el despacho de diligencias por parte de las Unidades Judiciales.
- Entrega incompleta de documentación por ciertas Unidades Administrativas de la Agencia a nivel nacional; para la gestión jurídica - administrativa.
- Desvinculación de los Administradores de Contrato; condición que dilata los procedimientos en el tema de contratación pública.
- La carga de trámites administrativos y judiciales institucionales, sobrepasan la capacidad de gestión en relación al número de talento humano que labora en la Gestión de Asesoría Jurídica.

4.2.4. Gestión de Comunicación Social

Objetivo

Difundir y promocionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas, en aplicación de las directrices emitidas por las entidades rectoras, el Gobierno Nacional y el marco normativo vigente

A continuación, se detalla las actividades y resultados obtenidos por las Gestiones que conforman la Gestión de Comunicación Social:

Durante el período enero – diciembre de 2020, se realizaron Campañas referentes a : Punto informativo CORONAVIRUS, Tu pago fácil, Pago permiso de funcionamiento, Quédate en casa, Trabajamos con amor, Pagos place to pay, ACESS te asesora, 5 años ACESS, Laboratorios autorizados, Promoción de la salud, Por una salud individual y colectiva, Seguridad del paciente, Nos cuidamos todos, Yo me cuido, Eficacia y transparencia, Reseteo y cambio de correo y clave, Acuerdo Ministerial 030, Rompe con lo que corrompe.

Como medio didáctico en beneficio de la ciudadanía se diseñ´p videos referentes a ESAMyN, Permisos de Funcionamiento y Salud Mental – MSP.

Por motivo de la emergencia sanitaria, se elaboró el micrositio de laboratorios autorizados por ACESS para realizar diagnóstico de COVID 19, mismo que se actualiza semanalmente.

Otra de las actividades principales en esta gestión fue la elaboración del Servicio de Terapias Alternativas en la página web, cabe mencionar que la página web es actualizada permanentemente.

En cumplimiento a la normativa legal vigente se participó en el Proceso de Rendición de Cuentas del período 2019 con la elaboración de micrositio rendición de cuentas, conjuntamente con la Gestión de Planificación y Gestión Estratégica.

Durante este período se elaboraron de 226 Boletines de Prensa y el cuento SUPERSANITOS. Adicionalmente, se elaboró el Informe de impacto de medios mensual, con base al monitoreo manual diario que se realiza en zonas.

Por aniversario de la Agencia, se realizó la Revista 5 años, en la cual se refleja la filosofía, las atribuciones y responsabilidades, información de cada servicio.
Cuento SUPERSANITOS.
A continuación, se presenta un resumen de la gestión.

Tabla 29. Detalle de principales productos
Enero - diciembre 2020

GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
Difusiones	2 (revista y cuento)
Publicaciones	Facebook: 562 - Twitter: 4944
Campañas	20
Boletines	226
Otros	11

Fuente: Gestión de Comunicación Social
Elaborado por: Gestión de Comunicación Social

Nudos críticos:

- Uno de los principales nudos críticos de la Gestión de Comunicación es la vocería oficial en medios ya que los pedidos a los medios de comunicación son atendidos con demora.
- La falta de equipos audiovisuales dificulta la realización de productos audiovisuales para dar a conocer la gestión de la Agencia.
- Debido a la falta de presupuesto no existe material in formativo de la Agencia, como volantes, trípticos, etc. También hace falta la realización de nuevos roll up ya que se realizó cambio de imagen gubernamental por parte de SECOM.

Logros alcanzados:

- Creación del micrositio para dar a conocer los laboratorios autorizados por la ACESS para realizar exámenes de diagnóstico de COVID 19. Este micrositio se actualiza semanalmente y se envía graficas al Ministerio de Salud Pública. También se ha cambiado la estrategia comunicacional y se da a conocer la asesoría de ACESS a sus usuarios y se ha minimizado la entrega de información respecto a sanciones.

4.2.5. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación:

Objetivo

Diseñar y gestionar planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como, gestionar la seguridad de la información, garantizar la integridad y confiabilidad del software y hardware, brindar soporte técnico en las herramientas, aplicaciones, sistemas y servicios informáticos de la institución, e implementar la interoperabilidad con otras entidades, de acuerdo a los lineamientos gubernamentales.

Se procede a detallar la gestión de la Dirección de Tecnologías de la Información, así como los principales productos y servicios.

- **Soporte usuarios**

Con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios internos, se realizó dos encuestas semestrales (junio y diciembre), respecto a los servicios de tecnologías de la información y comunicación, con el fin de determinar mejoras en el servicio brindado.

Tabla 30. Soporte a usuarios
Enero - diciembre 2020

Semestre	Total Encuestas	# Excelente/ Muy Bueno	% Excelente/ Muy Bueno	# Regular/ Malo	% Regular/ Malo	# No contesta	% No contesta
I	130	114	88%	16	2%	0	0
II	141	132	94%	7	5%	2	1%

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

Se ha logrado entregar equipos a las diferentes zonas del ACESS a nivel nacional, pero, aún se tiene pendiente dotar de equipos de cómputo a varios funcionarios. De igual forma mejorar el servicio de impresión con la adquisición de tonners y el envío de los mismos a las oficinas donde disponen de equipos de impresión de manera que cumplan a cabalidad con las necesidades de impresión, copia, escaneo.

Para el año 2020, se definieron nuevos indicadores a ser reportados. Para dicho reporte se implementó modelos de informes que se viene realizando de forma mensual para la medición de la capacidad, disponibilidad de los servicios contratados con CNT. Data Center Virtual, LAN, WIFI, Internet, Correo.

Así como del registro de requerimientos e incidencias de los usuarios internos de la ACESS (GLPI). Y reportes, seguimiento a la gestión de Quipux buscando la optimización por medio de la campaña cero papeles.
Es así que desde enero a diciembre 2020 se reportaron los siguientes indicadores:

- **Porcentaje de requerimientos e incidentes atendidos**

Dentro de los indicadores de los meses de enero a diciembre se reportaron los siguientes resultados:

Tabla 31. Resumen % de atención requerimientos e incidencias registradas en GLPI

Enero – diciembre 2020

Mes / Año	# Tickets Atendidos / # Tickets Reportados	% Atención
Ene-20	139 / 145	**96%**
Feb-20	165/165	**100%**
Mar-20	209/212	**98,58%**
Abr-20	282/284	**99,30%**
May-20	329/329	**100%**
Jun-20	336/336	**100%**
Jul-20	270/277	**97,47%**
Ago-20	513/522	**98,28%**
Sep-20	335/336	**99,70%**
Oct-20	489/494	**98,99%**
Nov-20	338/343	**98,54%**
Dic-20	495/500	**99,00%**

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

De acuerdo a la información mencionada anteriormente, se evidencia que el promedio de atención a requerimientos o inconformidades corresponde al 99%.

- **Porcentaje de disponibilidad de los servicios informáticos (Telefonía, Internet, Correo, LAN, WIFI)- Infraestructura**

Método de cálculo:

$$Disponibilidad = \frac{Horas\ Totales - Horas\ parada\ por\ mantenimiento}{Horas\ Totales}$$

Tabla 32. Disponibilidad de Servicios
Enero - diciembre 2020

Mes servicio	Telefonía	Internet	Correo	LAN / WIFI
Enero	100%	100%	100%	100%
Febrero	98,33%	100%	100%	100%
Marzo	98,33%	100%	100%	100%
Abril	98,33%	100%	96,84%	100%
Mayo	98,33%	100%	100%	100%
Junio	99,33%	100%	100%	100%
Julio	100%	100%	100%	100%
Agosto	100%	100%	100%	100%
Septiembre	100%	100%	99,96%	100%
Octubre	98,33%	100%	96,84%	100%
Noviembre	100%	100%	100%	100%
Diciembre	100%	100%	100%	100%

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

Como se observa en la tabla anterior, durante el período enero – diciembre de 2020 el promedio de porcentaje de disponibilidad del servicio de telefonía corresponde a l99%, del servicio de internet corresponde al 100%, del servicio de correo corresponde al 99% y del servicio Lan/wifi corresponde al 100%.

- **Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Quipux**

Número total de documentos firmados manualmente en el Sistema Quipux / Número total de documentos generados en el sistema Quipux, por meses en que se generó la información tenemos los siguientes valores:

Tabla 33. Resumen porcentaje de atención requerimientos Enero – diciembre 2020

MES	Documentos Generados	Total documentos firmados manualmente	% Documentos firmados manualmente
Junio	11.470	8.918	78%
Julio	14.949	11.329	76%
Agosto	13.494	2.615	19%
Septiembre	10.416	1.362	13,08%
Octubre	11.705	1.980	16,92%
Noviembre	8.996	1.467	16,31%
Diciembre	10.442	879	8,42%

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

En la tabla anterior se evidencia que el porcentaje de documentos firmados manualmente va disminuyendo conforme transcurre el tiempo.

Información que se puede evidenciar en el link**https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYTRlM2M4ZDMtNDFlOC00YzZhLWFhMzAtNWFkYzJmYjI5YWJiIiwidCI6IjY1MjcwMjNmLWU2ODAtNDU3MS1iY2EzLWNmNWQ5MmM5Nzc5NyIsImMiOjR9**, el cual nos permite visualizar el reporte emitido por MINTEL, referente al número de documentos firmados electrónicamente por la institución.

- **Seguridad Informática**

Se viene llevando a cabo la concientización de seguridad de la información a los usuarios a nivel nacional, por medio de campañas vía mail.

- Se está trabajando en la implementación del plan de acción emergente ante ciberataques.

- Se viene realizando informes mensuales sobre el estado del servicio de antivirus para los equipos de los usuarios finales, servidores institucionales, ante las amenazas latentes a fin de tomar acciones de así considerarse.
- Existen muchas actividades pendientes de normalizar, generar políticas a fin de dar cumplimiento a la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI) que una vez ya definido el responsable "Oficial de Seguridad de la Información" a Christian Jiménez; se regularizarán dichas actividades pendientes. Como parte de Seguridad Informática del área de Tics se encuentra designado Byron Illapa, quienes ya están trabajando en ese proyecto.
- Se viene llevando a cabo la concientización de seguridad de la información a los usuarios a nivel nacional, por medio de campañas vía mail.
- Se está trabajando en la implementación del plan de acción emergente ante ciberataques.
- Se renovó la suscripción de antivirus (Bitdefender) para el año 2021 para 200 equipos lo que nos permite proteger los equipos de los usuarios finales, servidores institucionales ante ataques.
- Se contrató también en diciembre los certificados de seguridad SSL para los servicios web que dispone la ACESS. Lo que nos permite brindar seguridad a nuestros usuarios externos en la información que se facilitan a la ACESS y nos permite minimizar ataques en nuestros portales. Así como es un pre-requisito para la implementación de canales de pagos que exigen este tipo de seguridades.

- **Proyectos**

A continuación, se detalla las actividades y resultados obtenidos por la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación:

Tabla 34. Resumen proyectos institucionales
Enero – diciembre 2020

NOMBRE DEL APLICATIVO	DESCRIPCIÓN DEL APLICATIVO	PORCENTAJE DESARROLLO
Integración de sistema para el registro de procesos sancionatorios con SACCS(En fase de revisión con el área técnica)	Integrar el módulo de registro de sanciones (sistema para el registro y gestión de procesos sancionatorios) con el sistema SACCS. La información de las sanciones debe mostrarse en el módulo financiero para realizar el proceso de cobros, a su vez, la información generada en el proceso de cobro en el sistema SACCS debe enviarse al módulo de sanciones (sistema para el registro y gestión de procesos sancionatorios).	80%

Generación de títulos de crédito (**Generación**)	Generación de títulos de crédito con la información reportada desde el sistema de procesos sancionatorio. Cada título de crédito está firmado electrónicamente por el Responsable de Financiero.	80%
Generación de títulos de crédito (**Visualización**)	Visualización de los títulos de crédito generados desde sistema SACCS, usuario planta central revisa y asigna al delegado zonal correspondiente para la notificación al accionado.	100%
Creación de código QR	Crear un código QR con la información de la dirección ejecutiva para la compra e impresión en los blocks de recetarios	100%
Modulo para la recepción de denuncias enviadas desde el aplicativo móvil.	Crear un módulo en el sistema para el registro y gestión de procesos sancionatorios para la recepción y gestión de las denuncias enviadas desde el aplicativo móvil por usuarios externos.	80%
Actualización del sistema de permisos de funcionamiento	Actualizar del sistema de permisos de funcionamiento de acuerdo a la nuevo Acuerdo Ministerial Nro. 00032-2020	90%
Aplicativo móvil/ Acess Móvil	Crear un app móvil para la Agencia, donde muestre la información de los permisos de funcionamiento, registro de títulos, medicina prepagada, cetad y formulario de denuncias para usuarios externos	80%
Creación de un servicio web para el Indot (En fase de revisión con Indot)	Crear un servicio web, donde se ingrese el unicódigo y se muestre el ruc, su último permiso de funcionamiento y fecha de permisos de funcionamiento y la modalidad de servicio que presta la institución de salud. Solo mostrará esta información a los establecimientos que tengan tipología centro especializado con servicio de Salud Renal.	100%
Actualización al servicio web del MSP para uso del IESS	Agregar nuevos campos de consulta al servicio web del MSP al método consultar Por Unicodigo, para el uso del IESS	100%
Actualización al sistema de recetas especiales (Se encuentra en revisión del área técnica)	Actualizar el módulo de recetas especiales donde se ingrese los números de series que se ha entregado a los profesionales de la salud, la devolución de los números de series y registrar con que seria se atendió al paciente	100%
Creación del módulo de morfina	Crear un módulo para los registros de los medicamentos tipo morfina	100%
Creación del módulo de covid 19 (Producción Covid)	Crear un módulo donde registre los procesadores, tomas de muestras y pruebas rápidas de los establecimientos de salud autorizados así también como universidades y otros	100%
Implementar el canal de cobro tarjetas de crédito (Place to pay)	Implementar el canal de cobros tarjetas de créditos a través de la empresa Place to Pay para los cobros de las carteras de servicios Permisos de funcionamiento y Recetas especiales	100%
Creación de un proceso automático para archivar	Crear un proceso automático donde archive las solicitudes de permisos de funcionamiento y recetas especiales donde haya pasado más de 60 días en los estados donde dependa la acción del usuario	100%
Creación de un procesos automático para notificación	Crear un proceso automático donde notifique al usuario que su permiso de funcionamiento vaya a caducar con 30, 15 y 1 día/s antes y 1 día después que haya caducado.	100%
Actualizar el sistema de licenciamiento (Se encuentra en revisión por el área técnica)	•El sistema deberá permitir ingresar a los establecimientos una Solicitud de Licenciamiento por “Renovación”, siempre y cuando exista una Solicitud de Licenciamiento en estado “Si Licencia” y su vigencia caduque en el año en curso. •El sistema deberá permitir ingresar una Solicitud de Permiso de Funcionamiento en aquellos establecimientos que tengan una Solicitud de Licenciamiento como “Renovación” y se encuentre en estado “Pre aprobado”. •El sistema deberá pasar las solicitudes de permiso de funcionamiento al estado “Pre aprobado” de aquellos establecimientos que, cuenten	100%

	con un pago validado por concepto de permiso de funcionamiento y cuenten con una Solicitud de Licenciamiento en estado "Pre aprobado". •El sistema deberá pasar las solicitudes de permiso de funcionamiento al estado "Pre aprobado" de aquellos establecimientos que, cuenten con un pago validado por concepto de permiso de funcionamiento, correspondan a "CESR-Centros Especializados en Salud Renal" y cuenten con una Solicitud de Auto licenciamiento en estado "Aceptada".	
Migración de las fichas de inspección.	Migrar todas las fichas de inspección de las solicitudes de los años 2016, 2017 y 2018 ya que no se tenía espacio del servidor de producción. Se sacó a un servidor backup donde también se notificó que muchas fichas de esos años no se encontraron.	100%
Generación del logs para permisos de funcionamiento	Generar un módulo donde permita identificar por cada uno de los estados de la solicitud en el flujo de permisos de funcionamiento, quien realizo el cambio, observación del cambio y cuando lo realizó.	100%
Cambios por nuevas funcionalidades del sistema para el registro y gestión de procesos sancionatorios.	Desarrollar las nuevas funcionalidades identificadas en el sistema para el registro y gestión de procesos sancionatorios. Funcionalidades necesarias para la integración y generación de títulos de crédito.	100%
Desarrollo del sistema para reporte de medicamentos sujetos a fiscalización	Desarrollar el sistema para el reporte de medicamentos sujetos a fiscalización. El sistema permite el registro de movimientos (ingresos/egresos) de medicamentos sujetos a fiscalización, control del stock nacional por medicamento y establecimiento y el seguimiento desde planta central de estos movimientos. Este sistema funciona como satélite del sistema SACCS, consume su información de establecimientos (RUCs) y usuarios QF/BQF (Registro de títulos).	95%
Ingreso de solicitud para facilidades de pago de títulos de crédito.	Ingresar la solicitud de facilidades de pago de un título de crédito. Deben generarse la orden pago del 20%, una vez el accionado cumpla con los requisitos el usuario de ACESS ingresará la solicitud y generará la tabla de amortización. Esta tabla debe ir al sistema financiero donde se confirmará las respectivas cuotas paras ser canceladas por los diferentes medios por el accionado.	30%
Modulo para la recepción de denuncias enviadas desde el aplicativo móvil.	Crear un módulo en el sistema para el registro y gestión de procesos sancionatorios para la recepción y gestión de las denuncias enviadas desde el aplicativo móvil por usuarios externos.	30%

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

4.2.6. Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Objetivo

Dirigir, controlar y evaluar la implementación de los procesos estratégicos institucionales a través de la gestión de planificación e inversión, seguimiento y evaluación, administración de procesos, calidad de los servicios y gestión de cambio y cultura organizacional.

A continuación, se detalla las actividades y resultados obtenidos por las gestiones que conforman la Gestión de Planificación y Gestión Estratégica:

Se ha generado y se ha aprobado el Catálogo de Procesos Institucional, la Batería de Indicadores para la medición de la gestión y la Matriz de Simplificación de Trámites, estas

herramientas están siendo ejecutadas y se está trabajando en el levantamiento y diseño de los debidos manuales de procesos conforme la priorización en base al plan de acción, para la mejora continua de la institución desde un enfoque de alta automatización para la optimización de los recursos, además se cuenta con el Proyecto de Plan Estratégico conforme la metodología de Planifica Ecuador para la aprobación del Directorio.

Paralelamente se trabajó en la elaboración del Análisis de Presencial Institucional en el Territorio – APIT, el mismo que se encuentra aprobado por la Secretaría Técnica Planifica Ecuador, por lo que nos encontramos en la etapa final de la emisión del informe.

Se generó el diseño y elaboración de las matrices de control presupuestario conforme establece la normativa legal vigente, así como la elaboración e implementación del Manual de Compras Públicas de la Agencia mediante el cual se establece la relación adecuada y concatenada entre la certificación POA y la certificación presupuestaria. Así mismo, se elaboró el manual del proceso de recaudación por procesos sancionatorios, mismo que permite identificar el procedimiento para recaudar y/o cobrar las obligaciones que se adeudan, conforme lo determina la normativa que le atribuye esta potestad y que son derivadas de procesos sancionatorios.

Así mismo, se publicó los trámites de la Agencia en la plataforma GOB.EC, mencionada plataforma permite al usuario externo tener conocimiento de la información sobre los requisitos, costos, transparencia, procedimiento y lugar de atención de servicios que brinda la institución.

Con base a la normativa legal vigente, trimestralmente se reporta el registro de gasto corriente en el Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública - SIPeIP.

Con lo que respecta a la gestión estadística, es importante mencionar que, ingresaron al calendario estadístico del Instituto Nacional de Estadística y Censo – INEC cinco operaciones estadísticas, de las cuales dos operaciones estadísticas se encuentran certificadas.

Adicionalmente, es importante mencionar que en coordinación con la Unidad de Personal de Salud se está realizando la implementación de la norma ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno.

Tasas

En función de los productos asignados a esta gestión se menciona lo siguiente:

"(…) Propuesta de normativa para la fijación de las tasas por los servicios que presta la Agencia (…)".

En este contexto, según Memorando Nro. ACESS-DPGE-2020-0276-M, de fecha 30 de julio de 2020, la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, realiza la entrega formal de insumos estadísticos para la elaboración de la propuesta de normativa para la fijación de tasas a la Gestión de Regulación y Aseguramiento de la Calidad.

Adicionalmente, se menciona las actividades realizadas por la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, previo a la entrega de insumos a la gestión a cargo:

1. Cálculo para la definición y la actualización de las tasas con base a las metodologías definidas por el MSP.
2. Con base a la definición realizada con la primera metodología definida por el MSP, se obtuvo dictamen favorable para la salida con el tarifario establecido. Cabe indicar que no se contaba con la aprobación de la Máxima Autoridad del Ministerio de Salud Pública.
3. Posteriormente se realizó la solicitud de aprobación de las tasas por parte del MSP, tal como lo establece el Acuerdo Ministerial No. 0291-2018 del MSP, producto de su revisión y de reuniones de trabajo mantenidas se procedió a informar a la Agencia que la metodología de cálculo ha sido actualizada, la cual fue socializada a los responsables para cambio.
4. La Agencia procedió a realizar los cambios a los cálculos en base a la nueva metodología entregada por parte del MSP.
5. Se procedió a realizar revisiones continuas con la Dirección Nacional de Economía de la Salud del MSP, sobre los cálculos y definiciones.
6. Se procedió a remitir de manera formal mediante informe los cálculos finales definidos, para revisión y de ser el caso observaciones por parte del MSP.
7. Una vez realizada la respuesta, el Ministerio procedió a remitir de manera formal las observaciones al informe y cálculos realizados.
8. Una vez que las mismas fueron revisadas por la Agencia, se procedió a solicitar mediante correo electrónico aclaración a las mismas, o la delegación de un técnico para revisión mediante reunión.
9. Al no contar con la respuesta correspondiente por correo electrónico, se ha procedido a realizar la solicitud de manera formal por parte de la Máxima Autoridad de la Agencia a la Coordinación General de Desarrollo Estratégico de Salud, la delegación de un técnico para revisión de las observaciones. Cabe indicar que a hasta la fecha no se ha recibido respuesta al requerimiento y nos encontramos a la espera del mismo.
10. En base a la respuesta recibida por el MSP, se procedió a realizar una reunión mediante videoconferencia para revisión de dudas / observaciones dadas por MSP a informe de tasas de ACESS.
11. Con base a lo conversado se han procedido a realizar las siguientes acciones para actualización del cálculo de tasas:
    a. Se ha revisado los cálculos realizados anteriormente.
    b. Se están actualizando las demandas de los trámites a 2019, ya que anteriormente se calculó con demanda 2018.
    c. Se está solicitando la información actualizada a los procesos responsables de información necesaria.
    d. Se está analizando propuestas para metodología de estimación de tasas para los trámites que no tienen demanda.

12. Entrega formal de insumos estadísticos para la elaboración para la elaboración de la propuesta de normativa para la fijación de tasas a Coordinación Técnica de Regulación y Aseguramiento de la Calidad para dar continuidad según el ámbito de sus competencias.
13. Mediante Memorando Nro. ACESS-CTRAC-2020-0073-M, de fecha 29 de octubre de 2020, la Responsable Técnico de Regulación y Aseguramiento de la Calidad entrega formalmente el proceso de Tasas a Planificación y Gestión Estratégica, para continuar el trabajo en conjunto y definir las tasas de los correspondientes servicios que brinda la ACESS.

Nudos críticos:

- Tiempo de respuesta de la unidad requirente para la aprobación de los manuales de procesos.
- Nos encontramos a la espera de insumos – carteras de servicios por parte de la Autoridad Sanitaria Nacional para culminar con el proceso de definición de tasas.

Logros alcanzados:

- Implementación del Catálogo de Procesos Institucional, Batería de Indicadores para la medición de la gestión y Matriz de Simplificación de Trámites.
- Actualización de la herramienta Plan Operativo Anual - POA para el seguimiento a la ejecución presupuestaria.
- Ingreso al calendario estadístico del Instituto Nacional de Estadística y Censo – INEC, cinco operaciones estadísticas, de las cuales dos operaciones estadísticas se encuentran certificadas.
- Ejecución de Encuesta de Clima Laboral a la agencia, en coordinación con el Ministerio de Trabajo.
- Elaboración del Plan Estratégico de Mejora 2020.
- Elaboración del Plan de Mejora de Clima Laboral

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Con las acciones realizadas durante el período enero – diciembre de 2020, se capacitó y se asesoró a 8.437 usuarios, se emitió 22.917 permisos de funcionamiento a establecimientos de salud, se registró 17.296 títulos profesionales de salud, se emitió 118 certificados de licenciamiento para Centros Especializados en Salud Renal (CESR) y 55 a Centros Especializados en Tratamiento a Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Otras Drogas (CETAD), se han realizado 3.249 actividades de control y vigilancia; finalmente el número total de procesos sancionatorios resueltos

fueron 1.020, esfuerzos que dan como resultado la seguridad de los pacientes y usuarios a través de la regulación y aseguramiento de la calidad.

- Se obtuvo 18 certificaciones de cumplimiento de las condiciones sanitarias de los planes, programas y contratos, 545 planes, contratos y anexos aprobados, 48 emisiones de dictámenes vinculantes y 12 emisiones de informes técnicos de reporte de portafolio de clientes.

- A pesar no contar con el recurso humano, logístico y económico necesarios, y en cumplimiento a las atribuciones mencionadas en el Decreto Ejecutivo 703, la ACESS ha venido realizando su gestión habitual y adicionalmente con base a disposiciones por parte del Ministerio de Salud Pública trabaja de manera ardua en la verificación de establecimientos que han presentado solicitud para autorización y diagnóstico de SARS-Cov-2; se habilitó a 72 establecimientos procesadores RT - PCR covid 19, a 1.291 establecimientos para pruebas rápidas – covid 19 y 551establecimientos como tomadores de muestra – covid 19.

- Esta Agencia como parte de su gestión diaria aplica el mejoramiento continuo, ya que sus productos y actividades aportan de manera directa a la calidad de los servicios de salud, dichos productos están encaminados a la evaluación del cumplimiento por parte de los profesionales de la salud, de las normativas, protocolos, Lex Artis, entre otros, dentro de su ejercicio profesional, además, del aporte a contar con una visión de una “Cultura de Calidad”.

- La Unidad de Procesos Sancionatorios es la encargada de emitir criterios técnicos para la correcta sustanciación de procedimientos sancionatorios a nivel nacional, además de ser la encargada de tramitar los procesos de medicina prepagada y coactivas. Por tal motivo y en cumplimiento a las atribuciones concedidas, se ha procedido a emitir lineamientos claros, en los que se han definido los tiempos de caducidades y prescripciones de las infracciones y sanciones, actuaciones previas a la apertura de un procedimiento y la imposición de medidas provisionales y cautelares, de acuerdo a lo determinado en la ley de la materia, además de reforzar el conocimiento jurídico de los Directores y Comisarios.

- Se ha implementado la Unidad de Coactivas de la ACESS, la que se encargará de la aplicación de la Jurisdicción Coactiva a los accionados o administrados que tengan obligaciones pendientes de pago a favor de nuestra Institución, ya que de esta manera podremos ser autosustentables. El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título, que consistirá en títulos valor, títulos de crédito, asientos de libros de contabilidad, y en general, cualquier instrumento público que pruebe la existencia de la obligación a favor de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada.

- Con el objetivo de brindar un servicio óptimo y de calidad, se implementó el Plan de Acción, en el cual se estableció el nuevo modelo de gestión y servicio de la ACESS.

- Se puede verificar que la ejecución presupuestaria del año 2020 fue del 99,69%; porcentaje aceptable, considerando que fue un año atípico debido a la emergencia sanitaria y económica a nivel mundial.
- Se desarrolló actividades dándole prioridad a la defensa técnica de la Institución; así como también se brindó asesoría jurídica a los usuarios internos de la Agencia sobre la correcta aplicación de la norma en los procesos que maneja la ACESS.
- Se ha trabajado en campañas internas de comunicación para reforzar el sentido de pertenencia a la Agencia.
- Se ha considerado las solicitudes emergentes de priorización en el desarrollo, puesta en producción de sistemas conforme lo requerido por la Máxima Autoridad.
- Se realizó el mantenimiento, correctivo y mejoras a los sistemas que actualmente se encuentran en producción según la necesidad de las áreas requirentes.

5.2. Recomendaciones

- Fomentar una “Cultura de calidad” a través del apoyo/asesoría al usuario interno y externo y a todos los actores del Sistema Nacional de Salud, según normativa vigente y competencias de la ACESS.
- Gestionar recursos para movilización del talento humano a cargo de Habilitación, Vigilancia y Control a nivel de territorio
- Gestionar el presupuesto a fin de cubrir las necesidades de la Agencia, respecto a la nueva visión de la Agencia: asesoría, habitación y sanción, respectivamente.
- Realizar campañas edu-comunicacionales en todas las provincias del país, tanto en establecimientos de la RPIS como en los de la Red Complementaria, para socializar los procesos y servicios que brinda la Agencia.
- Se recomienda modificar la Resolución Nro. ACESS-2019-0027, “Normativa técnica para obtener la certificación del cumplimiento de las condiciones de carácter sanitario en los contratos, planes/programas que ofertan las compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica” con el fin de simplificar los trámites del proceso y con ello optimizar el tiempo y recursos.
- Se recomienda activar la solicitud a los procesos de institucionalidad de los instrumentos de gestión institucional revisados y validados por el Ministerio de Salud y el Ministerio del Trabajo (Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, Modelo de Gestión, Estructura institucional) para continuar con los procesos definidos en la normativa legal vigente.
- Mantener el apoyo de la Dirección Ejecutiva, para el desarrollo permanente de mejoras en las actividades diarias y permanentes en coordinación con todas las unidades que forman parte de la Agencia.

- Es necesario recomendar que todas las Unidades de la Agencia a nivel nacional deben mantener actualizados y de manera eficiente su archivo de trámites o expedientes, ya que son las generadoras de los insumos que permiten realizar una defensa exitosa, dentro de los parámetros legales.
- Continuar automatizando los servicios que brinda la agencia a la ciudadanía, que permitan a los usuarios agilidad en la atención de sus requerimientos hacia la ACESS, enfocándose en aplicativos on-line a través de dispositivos móviles.
- Dotar a los funcionarios de la ACESS del equipamiento tecnológico mínimo requerido que les permita desempeñar sus funciones de una manera apropiada.
- Ejecutar los planes de acción y estrategias propuestas para la mejora de la gestión institucional, en especial en aquellos procesos que se ha evidenciado cuellos de botella en su gestión.
- Continuar con la implementación de los indicadores operativos y el cumplimiento de las metas establecidas y de ser el caso analizar los resultados obtenidos para establecer estrategias de mejora.

Nota.- La información contenida en el presente informe, fue solicitada mediante memorando Nro. ACESS-ACESS-2021-0001-M, de fecha 04 de enero de 2021; y revisada por las diferentes gestiones de la institución mediante memorando Nro. ACESS-DPGE-2021-0098-M, de fecha 7 de mayo de 2021.

	NOMBRE APELLIDO / CARGO	FIRMA
Aprobado por:	Ana Gabriela Corella **Directora Ejecutiva ACESS**	Firmado electrónicamente por: ANA GABRIELA CORELLA CAZARES
Revisado por:	Christian Loyo **Asesor de la Dirección Ejecutiva**	Firmado electrónicamente por: CHRISTIAN MARCELO LOYO PACHECO
	Amparo Jiménez **Responsable Dirección Técnica de Habilitación, Vigilancia y Control de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud**	Firmado electrónicamente por: AMPARO JACQUELINE JIMENEZ ROMERO

	Adriana Sandoval **Responsable Técnico de Regulación y Aseguramiento de la Calidad**	ADRIANA RAQUEL SANDOVAL GRANIZO Firmado digitalmente por ADRIANA RAQUEL SANDOVAL GRANIZO Fecha: 2021.05.12 21:28:33 -05'00'
	Wilson Noboa **Responsable Dirección Técnica del Personal de Salud**	Firmado electrónicamente por: **WILSON ADRIAN NOBOA SEVILLA**
	Iván del Pozo **Responsable Dirección Técnica de Procesos Sancionatorios**	IVAN GABRIEL DEL POZO FUENTES Firmado digitalmente por IVAN GABRIEL DEL POZO FUENTES
	Nathalia Lozano **Responsable Dirección Técnica de Compañías Financiadoras de Servicios de Salud Prepagada y Aseguradoras de Asistencia Médica**	Firmado electrónicamente por: **MAGDALENA NATHALIA LOZANO GUADALUPE**
	Nieves Córdova **Responsable Dirección Técnica de Análisis de Casos**	NIEVES DEL CISNE CORDOVA CORDOVA Firmado digitalmente por NIEVES DEL CISNE CORDOVA CORDOVA Fecha: 2021.05.13 09:39:57 -05'00'
	Sebastián Montalvo **Responsable Dirección Administrativa Financiera**	Firmado electrónicamente por: **MARIO SEBASTIAN MONTALVO AGUAYO**
	Karina Torres **Responsable Dirección de Administración del Talento Humano**	ALICIA KARINA TORRES ERAZO Firmado digitalmente por ALICIA KARINA TORRES ERAZO
	Andrea Rojas **Responsable Dirección de Asesoría Jurídica**	ANDREA GERALDINE ROJAS RODRIGUEZ Firmado digitalmente por ANDREA GERALDINE ROJAS RODRIGUEZ Fecha: 2021.05.13 11:19:06 -05'00'
	Karolina Proaño **Responsable de la Unidad de Comunicación Social - Suplente**	Firmado electrónicamente por: **DIANA KAROLINA PROANO DE LA CUEVA**

	Félix Adolfo Mena **Responsable Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**	FELIX ADOLFO MENA CRUZ Firmado digitalmente porFELIX ADOLFO MENA CRUZ DN: cn=FELIX ADOLFO MENA CRUZ gn=FELIX ADOLFO c=EC l=QUITO ou=Certificado de Clase 2 de Persona Fisica EC (FIRMA) e=ccmenafa@gmail.com Motivo: Soy el autor de este documento Ubicación: Fecha:2021-05-13 09:31-05:00
Elaborado por:	María Piedad Bastidas **Responsable Planificación y Gestión Estratégica**	Firmado electrónicamente por: **MARIA PIEDAD BASTIDAS NARVAEZ**
	Alicia Rentería **Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2**	Firmado electrónicamente por: **ALICIA DEL ROCIO RENTERIA ORTIZ**