



RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Informe de rendición de cuentas de la agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada-ACCESS

Enero - diciembre 2021

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS

**Gobierno**
del Encuentro

Juntos
lo logramos

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 para el Aseguramiento de la Calidad	6
4.1.1.1. Gestión de Regulación y Generación de Normativa Técnica	6
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 Control de las Empresas Privadas de Salud y Medicina Prepagada	10
4.1.2.2. Gestión de Personal de Salud	13
4.1.2.3. Gestión de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud	16
4.1.3. Gestión Técnica de Vigilancia y Control	24
4.1.3.1. Gestión de Vigilancia y Control	24
4.1.3.2. Gestión de Análisis de Casos	27
4.1.4. Gestión Técnica de Procesos Sancionatorios	31
4.1.4.1. Gestión de Procesos Sancionatorios	31
4.1.4.2. Gestión de Coactivas	34
4.2. Gestión de Asesoría y apoyo	35
4.2.1. Gestión de Administración de Talento Humano	35
4.2.2. Gestión Administrativa Financiera	36
4.2.3. Gestión de Asesoría Jurídica	45
4.2.4. Gestión de Comunicación Social	45
4.2.5. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	47
4.2.6. Gestión de Planificación y Gestión Estratégica	54
5. Logros alcanzados	60
6. Conclusiones y Recomendaciones	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades de asesoría, capacitación y atención al usuario	9
Tabla 2. Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos de medicina.....	11
Tabla 3. Dictámenes Vinculantes	13
Tabla 4. Registro de títulos profesionales de salud.....	14
Tabla 5. Gestión de legalizaciones de documentos sanitarios.....	14
Tabla 6. Gestión de certificaciones de estar inscrito como profesional de la salud	15
Tabla 7. Gestión para el ejercicio de terapias alternativas	16
Tabla 8. Solicitudes ingresadas y permisos de funcionamiento emitidos	17
Tabla 9. Establecimientos habilitados para detección de COVID-19	20
Tabla 10. Licenciamientos emitidos.....	22
Tabla 11. Gestión de atención de solicitud de recetas especiales	23
Tabla 12. Actividades de Control realizados a nivel nacional.....	25
Tabla 13. Actividades de Vigilancia realizadas a nivel nacional	26
Tabla 14. Número de requerimientos sobre la calidad de atención en salud y seguridad del paciente.....	28
Tabla 15. Número de inconformidades.....	29
Tabla 16. Número de asesorías a usuarios	30
Tabla 17. Certificados de no haber sido sancionados.....	33
Tabla 18. Servidores por nivel ocupacional.....	35
Tabla 19. Servidores procesos	35
Tabla 20. Servidores por ubicación	36
Tabla 21. Ejecución Presupuestaria	37
Tabla 22. Ejecución Presupuestaria	39
Tabla 23. Detalle de ingresos	40
Tabla 24. Ingresos por cobrar	41
Tabla 25. Procesos Compras Públicas.....	42
Tabla 26. Flota vehicular que mantiene la Agencia.....	43

Tabla 27. Detalle de despachos realizados por bodega Enero-diciembre 2021	44
Tabla 28. Principales productos de la Gestión de Asesoría Jurídica	45
Tabla 29. Principales productos comunicacionales.....	46
Tabla 30. Número de atenciones reportadas, atendidas y cerradas.....	48
Tabla 31. Principales actividades – Infraestructura Tecnológica.....	49
Tabla 32. Detalle actividades EGSI V2.....	51
Tabla 33. Software desplegado e implementado	52
Tabla 34 Detalle de aplicativos	53

INFORME DE GESTIÓN

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 2021.

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 18 de junio de 2021, mediante reunión mantenida por parte del Directorio de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, se designó al doctor Roberto Carlos Ponce Pérez como Director Ejecutivo de la Agencia, lo cual se oficializó mediante acción de personal Nro. ACESS-TH-2021-0217, de fecha 19 de junio de 2021.

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 2021.

3. Desarrollo

En el presente informe se detallan los resultados de la gestión operativa durante el período enero - diciembre 2021, y se informa las acciones realizadas, las cuales se

orientan a promover el mejoramiento continuo de la calidad de la atención de salud: asesoría, capacitación y atención al usuario de los servicios de la Agencia.

Figura 1. Nueva visión de la ACESS



Con base al Decreto Ejecutivo 703, en caso de incumplimiento a la normativa legal vigente en relación a la calidad de los servicios de salud, se aplicarán las sanciones respectivas.

4. Gestión institucional

4.1. Gestión sustantiva o agregadora de valor

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

Objetivo

Planificar, elaborar, promover y evaluar la implementación de políticas, 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.

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

- **Generación normativa**

- Normativa Técnica para el control de la prescripción de medicamentos de uso y consumo humano, y de la emisión de la receta médica
- Normativa técnica para el registro de títulos en línea de profesionales de la salud, incluyendo los títulos de nivel técnico superior y tecnológico en distintas ramas de la salud
- Normativa técnica para obtener la certificación del cumplimiento de las condiciones sanitarias en los contratos/pólizas, planes/programas y anexos que ofertan las compañías de salud prepagada y seguros de asistencia médica
- Instructivo para la emisión de la autorización a los establecimientos de salud, como “Procesadores RT-PCR” tiempo real y para realizar “Pruebas rápidas” de detección de antígenos, con muestras obtenidas por hisopado nasofaríngeo, con fines diagnósticos de la COVID 19.
- Proyecto de resolución para “Fijar las tasas para los siguientes servicios que brinda la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACESS”
- Propuesta de Plan Regulatorio ACESS-2021
- Catastro Regulatorio ACESS

Adicionalmente, se elaboraron propuestas de normativas técnicas para los siguientes temas, los mismos que se encuentran en revisión interna de la CTRAC:

- Procedimiento para la emisión de resoluciones de carácter regulatorio-normativo
- Proyecto de normativa técnica para controlar la prescripción, dispensación, ingresos, egresos y saldos de los medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, así como del abastecimiento, emisión y uso de recetas especiales
- Autorización y control de la publicidad de procedimientos quirúrgicos con fines estéticos
- Inspección a establecimientos y servicios de salud
- Control y vigilancia de establecimientos y servicios de salud

Es oportuno informar que estas actividades se desarrollaron acorde a una ruta específica que contempla los siguientes pasos:

- Elaboración del documento borrador
- Revisión y observaciones técnicas, internas (CTRAC)

- Revisión y aportes de los procesos sustantivos involucrados con el tema (validación)
- En función de los aportes recibidos, ajustes pertinentes al proyecto normativo
- Revisión jurídica del documento validado técnicamente
- Remisión para aprobación y suscripción de la máxima Autoridad de la Agencia
- Difusión, socialización y capacitación, interna y externa (de ser el caso), para la implementación de la normativa técnica emitida.

Como parte de la gestión regulatoria, también se contextualiza la elaboración, revisión y/o actualización de instrumentos técnicos, como son los formularios de inspección de establecimientos y servicios de salud. Al respecto, se han ejecutado las siguientes actividades relevantes, alineadas a la ruta antes descrita, excepto la revisión jurídica:

- **Elaboración/revisión/actualización de formularios de inspección**

- Actualización de formularios de inspección de primer nivel de atención: Puesto de Salud, Consultorio General (medicina, odontología, obstetricia, nutrición, psicología, podología), Centros de salud Tipos A, B y C, en función de las carteras de servicios emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional
- Actualización de los anexos de los formularios de inspección referentes a instalaciones, infraestructura, equipamiento.
- En concordancia con las carteras de servicios emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional, actualización de formularios de inspección de consultorios de especialidad (21 formularios), hospital móvil, hospitales: del día, básico, general, anexos para cada hospital
- Elaboración de formularios para inspección de puestos periféricos de toma de muestras biológicas, brigadas de salud, laboratorio de anatomía patológica, ambulancias
- Actualización de formularios para laboratorios que realizan pruebas RT-PCR y antígenos para detección de la COVID-19
- Coordinación para el pilotaje del formulario de inspección a un establecimiento con las características de centro especializado en cirugía vascular
- Segunda actualización de los formularios de inspección para establecimientos de salud del primer nivel de atención, con base en los

lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud Pública, y sus anexos de instalaciones, infraestructura y equipamiento

- Elaboración de 20 carteras de servicios de consultorios de especialidad, y pilotaje respectivo, como apoyo al MSP en el marco del equipo de respuesta rápida MSP-ACESS (SQUAD)

Para estas actividades se contó con el apoyo de personal específico designado de la Dirección Técnica de Habilitación, Vigilancia y Control de Establecimientos prestadores de servicios de salud.

En aquellos casos que fue requerido el pilotaje de algunos de los documentos técnicos descritos, también se contó con el apoyo de personal de algunas oficinas técnicas de la ACESS en provincias/zonas.

Por otro lado, los formularios de inspección que fueron elaborados/actualizados como parte de la gestión del año objeto del presente informe, serán actualizados nuevamente, en virtud de los lineamientos emitidos por la Autoridad Sanitaria Nacional en diciembre 2021. Estos lineamientos serán tomados en cuenta, además, para la actualización de los formularios que aún han sido revisados desde que el Ministerio de Salud Pública transfirió a la ACESS el proceso de emisión de permiso de funcionamiento para establecimientos prestadores de servicios de salud.

4.1.1.2. Gestión de Mejoramiento Continuo de la Calidad

Con el fin de 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**

Se brinda capacitaciones, asesorías y atenciones tanto al usuario interno como externo, sobre temas referentes a instrumentos normativos, seguridad del paciente, calidad en la atención de salud, gestión y manejo de desechos, entre otros.

**Tabla 1. Actividades de asesoría, capacitación y atención al usuario
Enero-diciembre 2021**

Actividades	No. Personas
Asesorías/ Atenciones/Capacitaciones	28.824

Fuente: Gestión de Regulación y Aseguramiento de la Calidad

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Como se evidencia en la tabla anterior, se han atendido, asesorado y capacitado un total de 28.824 usuarios.

A continuación, se presenta el detalla de los cursos y capacitaciones:

- Curso virtual de formularios de inspección del primer nivel de atención (plataforma MOODLE de la ACESS), dirigido al personal de la ACESS de la DTHVC y de las oficinas técnicas a nivel nacional
- Curso virtual (plataforma MOODLE de la ACESS) "Vigilancia de Establecimientos de Salud"
- Coordinación para la capacitación al personal de la ACESS (territorio y planta central) sobre: Anticoncepción y sistema inmune, Atención al usuario
- Coordinación para capacitación a personal de planta central sobre Anticorrupción
- Capacitación a personal técnico que ingresa a la ACESS, sobre carteras de servicios y formularios de inspección
- Capacitación a personal del prestador de servicios FRESENIUS, sobre licenciamiento de centros especializados que brindan servicios de diálisis
- En coordinación con la Sociedad Ecuatoriana de Fisioterapia (SEF), capacitación en temas normativos inherentes al intrusismo en el ejercicio profesional de la fisioterapia.

4.1.2. Gestión Técnica de Habilitación, Certificación y Acreditación

4.1.2.1. Gestión de Control de las Empresas Privadas de Salud y Medicina Prepagada

Objetivo

Certificar las Condiciones Sanitarias de los contratos/pólizas, planes/ programas y anexos que oferten las Compañías de Salud 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 de Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos.**

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.

El procedimiento de mencionada certificación es el siguiente:

1. Analizar las condiciones sanitarias en Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos de los productos a ofertarse.
2. Elaborar el informe de observaciones en el proceso de aprobación de las condiciones sanitarias.
3. Realizar asesorías en el proceso de certificación de las condiciones sanitarias de las compañías.
4. Realizar el catastro (codificación) de aprobaciones de las condiciones de carácter sanitario, en los Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos a ofertarse.
5. Solicitar la elaboración del certificado de cumplimiento de las condiciones sanitarias en los Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos a ofertarse.

**Tabla 2. Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos de medicina
Enero-diciembre 2021**

Número de solicitudes ingresadas	Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos analizados	Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos aprobados
83	1.540	518

Fuente: Gestión de Compañías de Medicina Prepagada y Asistencia Médica

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Entre los meses enero-diciembre de 2021, se han receiptado 83 solicitudes, de las cuales se han analizado un total de 1.540 Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos y se han aprobado 518 Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos.

- **Reporte de portafolio de clientes**

En la Ley Orgánica que Regula a las Compañías, en su artículo 35 señala:

“Obligaciones comunes de las compañías. Son Obligaciones de las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y de las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica, las siguientes:

(...) 4.- Llevar un registro actualizado del portafolio de titulares, beneficiarios, usuarios dependientes o asegurados, con detalle del tipo de planes y montos de cobertura que dicha información tendrá el carácter de confidencial y será suministrada mensualmente a la Autoridad Sanitaria (...).”

En el artículo 51 numeral 1 se considera faltas leves: “1. No llevar un registro actualizado del portafolio de clientes”

En el Reglamento de la ley indica "Compañías Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica, actualicen su información mensual, hasta los cinco primeros días del mes siguiente".

En cumplimiento a la normativa, las compañías reportan mensualmente a la Agencia, el portafolio de clientes, a través del aplicativo destinado para el efecto. Es importante mencionar que se capacita periódicamente Compañías de Salud Prepagada y Seguros de Asistencia Médica, sobre el aplicativo.

En este sentido se elabora mensualmente un informe técnico del reporte de portafolio clientes, en caso de incumplimiento por parte de las compañías, se remite un informe a procesos sancionatorios para continuar con el respectivo proceso sancionatorio.

- **Gestión 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.

Se procede a detallar el procedimiento para la elaboración de dictámenes vinculantes:

1. Analizar la información remitida por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
2. Solicitar la información de respaldo a la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.
3. Solicitar la información de respaldo a las compañías de Salud prepagada y seguros de asistencia médica.
4. Realizar una revisión bibliográfica.
5. Elaborar un documento que contenga toda la información relevante en referencia al caso, donde se solvete las preguntas de la Superintendencia.
6. Análisis, revisión y aprobación por parte del Responsable del área
7. Análisis, revisión y aprobación por parte de Asesoría Jurídica.
8. Emitir respuesta a la solicitud.

**Tabla 3. Dictámenes Vinculantes
Enero-diciembre 2021**

Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas
61	61

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 2021 han ingresado 61 solicitudes, de las cuales se han atendido el 100%.

4.1.2.2. Gestión de Personal de Salud

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:

- **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.

En el contexto del mencionado registro se realizan las siguientes actividades:

1. Revisar las solicitudes diarias de registro de títulos en el Sistema de Registro de Profesionales de la Salud.
2. Remitir la respuesta de las solicitudes diarias de registro de títulos en el Sistema de Registro de Profesionales de la Salud (Aprobar o Negar)
3. Al finalizar el mes, depurar y consolidar la base de datos del Sistema de Registro de Títulos de Profesionales de la Salud.
4. Elaborar el reporte de solicitudes de registro de títulos en el Sistema de Registro de Profesionales de la Salud.
5. Calcular las solicitudes aprobadas, negadas mensuales.
6. Calcular y reportar el porcentaje de registros de títulos de profesionales de la salud habilitados.

**Tabla 4. Registro de títulos profesionales de salud
Enero-diciembre 2021**

Cuarto nivel	Tercer nivel	Nivel Técnico o Tecnológico Superior	Total
3.716	17.734	1.643	23.093

Fuente: Gestión Técnica de Personal de Salud

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Como se puede observar, entre los meses enero-diciembre 2021, se han registrado un total de 23.093 títulos de profesionales de la salud, de los cuales, 3.716 corresponden a Cuarto de Nivel, 17.734 corresponden a Tercer Nivel y 1.643 corresponden a Nivel Técnico o Tecnológico Superior.

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

Es el 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.

El procedimiento para la legalización de documentos sanitarios emitidos por profesionales de la salud registrados y habilitados ante la Autoridad Sanitaria Nacional es el siguiente:

1. Recepción y revisión documento Sanitario
2. Comprobar que el profesional de la salud que emitió y firmó el documento sanitario se encuentre registrado y habilitado ante la Autoridad Sanitaria Nacional
3. Sellar y firmar el documento sanitario.
4. Entregar el documento sanitario legalizado al usuario.

**Tabla 5. Gestión de legalizaciones de documentos sanitarios
Enero-diciembre 2021**

Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas	% solicitudes atendidas
6.248	6.248	100%

Fuente: Gestión de Personal de Salud

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

En el período enero-diciembre 2021, se realizaron un total de 6.248 legalizaciones, de las cuales el 100% fueron atendidas.

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

Es el 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.

El procedimiento para la emisión de certificados de habilitación profesional de la salud es el siguiente:

1. Receptar solicitud de certificado de habilitación profesional por parte del usuario
2. Revisar si título se encuentra registrado
3. Elaborar respuesta para usuario
4. Aprobar respuesta a usuario
5. Entregar respuesta a usuario.

**Tabla 6. Gestión de certificaciones de estar inscrito como profesional de la salud
Enero-diciembre 2021**

Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas	% solicitudes atendidas
596	596	100%

Fuente: Gestión de Personal de Salud

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Entre los meses enero-diciembre 2021, se han certificado 596 solicitudes, lo cual representa el 100% de gestión.

- **Permisos para ejercer terapias alternativas**

Es el 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 desarrolló el debido manual de procesos y herramientas de automatización del servicio. A continuación, se detalla el procedimiento para la obtención del permiso para ejercer terapias alternativas:

1. Receptar la solicitud
2. Revisa el cumplimiento de los requisitos
3. Revisar código de ética firmado

4. Aprobar respuesta a usuario
5. Respuesta de aprobación a usuario.

**Tabla 7. Gestión para el ejercicio de terapias alternativas
Enero-diciembre 2021**

Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas
2.152	1.348

Fuente: Gestión de Personal de Salud

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

De la gestión realizada durante el período enero-diciembre 2021 se evidencia que han ingresado un total de 2.152 solicitudes y se han emitido 1.348 permisos para el ejercicio de terapias alternativas.

4.1.2.3. Gestión de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud

Objetivos

La Dirección Técnica de Habilitación, Vigilancia y Control de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud tiene como objetivos:

- ❖ Planificar, definir, gestionar y evaluar la gestión de los procesos de habilitación, certificación y acreditación de los prestadores de servicios de salud; considerando la política, normativa vigente y directrices emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional.
- ❖ Planificar, definir, controlar y gestionar los procesos de vigilancia y control de prestadores de servicios de salud, la prescripción y dispensación de medicamentos que contengan sustancias catalogadas sujetas a fiscalización; así como la calidad del servicio de salud en los prestadores de servicios de salud.
- **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.

**Tabla 8. Solicitudes ingresadas y permisos de funcionamiento emitidos
Enero-diciembre 2021**

Solicitudes ingresadas	Permisos emitidos
51.155	26.338

Fuente: Sistema de Permisos de Funcionamiento

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Se reporta que en el período enero-diciembre 2021, han ingresado un total 51.155 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 26.338 permisos de funcionamiento, cabe indicar que no todas las solicitudes terminan en permiso de funcionamiento; ya que algunas se anulan, se cancelan, se archivan por abandono, etc.

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 del año anterior.

Dentro de esta gestión, entre las principales actividades, se han desarrollado las siguientes:

- Capacitación permanente al personal técnico que se vincula a la Agencia para desempeñar actividades en las Delegaciones Provinciales/Zonales.
- Asesorías permanentes realizadas a usuarios externos e internos de la Agencia
- Apoyo técnico en la formulación de tasas correspondientes al servicio de “Emisión de permiso de funcionamiento para establecimientos y servicios de atención de salud” bajo la Metodología de Costeo ABC.
- 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.
- Levantamiento del “Manual de gestión de emisión de Permisos de Funcionamiento para Establecimientos que prestan se servicios se salud públicos o privados”.
- Levantamiento del diagrama de flujo de la “Gestión de emisión de Permisos de Funcionamiento para Establecimientos que prestan se servicios se salud públicos o privados”.

- Vinculación de Unicódigos en base a requerimientos planteados por parte del MSP, Acuerdo Ministerial Nro 019.
- Archivo de 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.
- Gestión de desactivación de unicódigos ante el Ministerio de Salud Pública.
- Seguimiento a la gestión realizada en territorio de las solicitudes de permisos de funcionamiento, a través de:
 - Consolidación mensual de la base total de permisos de funcionamiento remitida por el proceso de TICS.
 - Validación técnica mensual de los permisos de funcionamiento emitidos.
 - Clasificación de las solicitudes que se encuentran en proceso de obtención y renovación de permisos de funcionamiento pendientes de los años: 2019, 2020 y 2021, por provincia; en todos sus estados.
 - Reporte mensual de inspecciones programadas, clasificadas por: realizadas y no realizadas.
 - Reporte mensual comparativo de solicitudes recibidas y permisos de funcionamiento emitidos del año 2020 VS 2021, con el análisis porcentual del crecimiento y decrecimiento por provincia.
- Revisión, análisis y trámite de requerimientos de cancelación de solicitudes de permiso de funcionamiento realizados por usuarios externos a través del Sistema Informático de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud.
- Revisión, análisis y trámite de requerimientos de modificaciones de solicitudes de permiso de funcionamiento realizados por usuarios externos a través del Sistema Informático de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud.
- Envío de la respectiva planificación de trámite de permisos de funcionamiento a las diferentes provincias y zonas.
- Mejoras al Sistema de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud.
 - Incorporación de los servicios “Nutrición” y “Podología” en la Tipología de Consultorios Generales.
 - Incorporación del estado “No aceptada” para aquellas solicitudes de permiso de funcionamiento receptadas que presentan observaciones.

- Incorporación del estado "Anulada" para aquellas solicitudes que en el término de (3) días laborables no han subsanado las observaciones por las cuales no fueron aceptadas y para aquellas solicitudes que en estado "Aceptada" no realizaron el pago de la tasa correspondiente en el término de (5) días laborables.
- Incorporación del estado "Negada" para aquellas solicitudes de permiso de funcionamiento que durante la inspección técnica se determinaron hallazgos o se realizaron observaciones los cuales no proceden una inspección y para aquellas solicitudes de permiso de funcionamiento que han sido sujetas a una reinspección y esta no fue aprobada.
- Retiro de las tipologías:
 - Centros de Experimentación Clínica de alta especialidad.
 - Cardiovascular.
 - Respiratorio.
 - Músculo esquelético.
 - Neurofisiológico.
 - Metabólico.
 - Laboratorios de Óptica.
 - Laboratorios de Mecánica Dental
 - Laboratorio de Órtesis.
 - Laboratorio de Prótesis Médicas
 - Almacenes Óptica.
 - Establecimientos de Podología.
 - Establecimientos de Reducción de Peso (Sin procedimientos invasivos).
- Actualización de los formularios de inspección y carteras de servicios de acuerdo a requerimientos presentados por la CTRAC.
- Reemplazo del estado "Pre aprobado" por "Pre calificado".
- Incremento de los estados "Aviso de sanción", "Desistimiento" y "Desistido".
- Elaboración de la "Guía general de Infraestructura para Procedimientos de Inspección a Establecimientos de Salud".

- Levantamiento del “Manual para el procedimiento de Cierre de Establecimientos para desactivación de Unicódigos”.
- Seguimiento al cumplimiento del Decreto Ejecutivo 68 “Política Pública prioritaria la facilitación del comercio y de la producción, la simplificación de trámites y la agenda de competitividad”.

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.

**Tabla 9. Establecimientos habilitados para detección de COVID-19
Corte 13 enero 2022**

Procesadores PCR	Pruebas rápidas	Total
131	1.770	1.901

Fuente: Gestión de Habilitación, Vigilancia y Control de establecimientos de salud

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Como se evidencia en la tabla anterior acumulada, el 7% de establecimientos autorizados corresponde a Procesador RT-PCR y el 93% corresponden a pruebas rápidas para la detección de COVID 19.

- **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".

Para dar continuidad al proceso de Certificación se desarrollaron las siguientes actividades:

- Elaboración de la planificación 2021 de Certificaciones ESAMyN a establecimientos de salud públicos.
- Apoyo técnico en la formulación de tasas correspondientes al servicio de “Emisión o renovación de certificado de Establecimientos de Salud Amigos de la Madre y el Niño (ESAMyN) para establecimientos que prestan servicios de salud - privados” bajo la Metodología de Costeo ABC.
- En el año 2021 se han certificado 6 Establecimientos de Salud Amigos de la Madre y el Niño (ESAMyN) y son los siguientes: Hospital Básico de Jipijapa, Hospital Básico de Sucúa, Hospital General Puyo, San Antonio de Pichincha, Guamaní, Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora – Luz Elena Arismendi.

- **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 encargada 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 10. Licenciamientos emitidos
Enero-diciembre 2021**

Centros Especializados en Salud Renal - CESR	Centros Especializados en Tratamiento a Personas con Consumo - CETAD	Total
27	15	42

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 42 establecimientos licenciados, de los cuales 27 corresponden a CESR y 15 a CETAD, entre el período mencionado.

Entre las principales actividades que se desarrollan en esta gestión son las siguientes:

- Capacitación permanente al personal técnico que se vincula a la Agencia para desempeñar actividades en las Delegaciones Provinciales/Zonales.
- Asesorías permanentes realizadas a usuarios externos e internos de la Agencia.
- Participación en la revisión normativa de los Acuerdos Ministeriales 1993 y 00000080, en conjunto con entidades del MSP como Normatización y el Proyecto de Salud Mental.
- Revisión del flujo del proceso para la aprobación del Reglamento Interno y Programa Terapéutico.
- Revisión del manual del proceso aprobación del Reglamento Interno y Programa Terapéutico.
- 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.
- Incremento de la variable “Modalidad de tratamiento” en el Módulo de Licenciamiento.
- Seguimiento, monitoreo y control al proceso de licenciamiento a través del envío de informes al nivel desconcentrado acerca del análisis comparativo porcentual del crecimiento y decrecimiento por provincia.

- Generación de WEB SERVICE – Centros Especializados en Salud Renal para el Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células – INDOT.
 - Levantamiento del “Manual de Licenciamiento de Establecimientos de Salud”.
 - Levantamiento del diagrama de flujo de “Licenciamiento a Establecimientos de Salud”.
 - Apoyo técnico en la formulación de tasas correspondientes al servicio de “Emisión de Certificado de Licenciamiento” bajo la Metodología de Costeo ABC.
 - Elaboración de lineamientos de operativos de control y vigilancia a Establecimientos que brindan tratamiento a personas con consumo problemático de alcohol y otras drogas – ESTAD.
 - Actualización de las “Comisiones Técnicas Institucionales de Salud” – CTIS.
- **Distribución de recetas especiales**

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

**Tabla 11. Gestión de atención de solicitud de recetas especiales
Enero-diciembre 2021**

Gestionadas ¹	En proceso	Total
1.923	229	2.152

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 encuentran gestionadas 1.923, es decir el 89% del total de solicitudes recibidas.

Es importante indicar, que cada solicitud contiene la cantidad de blocks de recetas 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

¹ Se considera aquellas solicitudes que cuentan con un estado final: entregada, cancelada y archivada por abandono

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 mejoras en el Sistema Informático de Establecimientos Prestadores de Servicios de Salud y Registro de Títulos, Módulo “Recetas Especiales”:
- Retiro de los profesionales obstetras en la adquisición de recetas especiales de acuerdo a la normativa legal vigente.
- Retiro del Módulo de Recetas Especiales del Sistema de Registro de Títulos.
- Retiro de tipologías de establecimientos de salud que, de acuerdo a análisis realizado, no procede el ingreso de solicitudes de recetas especiales.
- Levantamiento del “Manual de Gestión de Abastecimiento y Control de Recetas Especiales”.
- Levantamiento del diagrama de flujo de Abastecimiento y Control de Recetas Especiales.
- Levantamiento de necesidad, así como acompañamiento técnico en la edición del video tutorial “Pasos para la creación y envío de una solicitud de Recetas Especiales por Establecimientos de Salud”.
- Apoyo técnico en la formulación de tasas correspondientes al servicio de “Venta de blocks de recetas para la prescripción de medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización” bajo la Metodología de Costeo ABC.
- Proceso para el abastecimiento de recetas especiales a las Delegaciones Provinciales/Zonales de la ACESS.

4.1.3. Gestión Técnica de Vigilancia y Control

4.1.3.1. Gestión de Vigilancia y Control

Objetivo

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

• 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 12. Actividades de Control realizados a nivel nacional
Enero-diciembre 2021**

Privados	Públicos	Total
2.802	144	2.946

Fuente: Gestión de Habilitación, Vigilancia y Control de establecimientos de salud

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Durante el período enero-diciembre 2021, se han realizado un total de 2.946 actividades de control a nivel nacional.

• **Actividades realizadas COVID 19**

- Automatización del proceso “Autorizaciones a establecimientos de salud, como “Procesadores RT-PCR” tiempo real y para realizar “Pruebas rápidas” de detección de antígenos con muestras de hisopado nasofaríngeo, para fines diagnósticos de la COVID 19”
- Reporte semanal de establecimientos de salud autorizados como Procesadores, Tomadores de Muestra y Pruebas Rápidas de COVID 19.
- Apoyo técnico en la formulación de tasas correspondientes a los servicios de “Autorizaciones emitidas para Procesador RT-PCR - establecimientos privados”, “Autorizaciones emitidas para Tomadores de Muestra-establecimientos privados” y “Autorizaciones emitidas para Pruebas Rápidas - establecimientos privados”, bajo la Metodología de Costeo ABC.
- Coordinación con el equipo técnico a nivel nacional para la verificación de la infraestructura, equipamiento, talento humano y bioseguridad en:
 - Laboratorios clínicos de alta complejidad interesados en realizar las pruebas para detección de COVID-19.
 - Laboratorios clínicos de mediana complejidad interesados en realizar la toma de muestra a domicilio de pacientes con sospecha de contagio por COVID-19.
 - Laboratorios clínicos de mediana y baja complejidad interesados en realizar la toma de pruebas rápidas a pacientes con sospecha de contagio por COVID-19.
- Consolidación y reporte semanal establecimientos autorizados para procesar, tomar muestras y pruebas rápidas de COVID 19 a nivel nacional.
- Cotejo de casos puntuales de establecimientos autorizados como procesadores con el registro en el sistema.

- **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 13. Actividades de Vigilancias realizadas a nivel nacional

Enero-diciembre 2021

Privados	Públicos	Total
1.433	96	1.529

Fuente: Gestión de Habilitación, Vigilancia y Control de establecimientos de salud

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Durante el período enero-diciembre 2021, se han realizado un total de 1.529 actividades de vigilancia a nivel nacional.

Las principales actividades realizadas por esta gestión, se identifica las siguientes:

- Levantamiento de metas de Control y Vigilancia para el cumplimiento mensual por parte de las diferentes Delegaciones Provinciales/Zonales.
- Envío de la respectiva planificación de vigilancias y controles a las diferentes provincias y zonas.
- Levantamiento de Base de Establecimientos con Permisos de Funcionamiento caducado.
- Seguimiento a la gestión realizada en territorio en cuanto a vigilancias y controles de establecimientos prestadores de servicios de salud a través de:
- Reporte mensual del número de permisos de funcionamiento que caducaron y que no se registra en el sistema una solicitud en proceso de renovación por provincia.
- Análisis mensual de cumplimientos de metas de control y vigilancia por cada Delegación Provincial/Zonal.
- Actualización de la Matriz de Monitoreo de Actividades Versión 6.0.
- Generación de la “Capacitación de Vigilancia a Establecimientos de Salud” a través de la plataforma Moodle para los diferentes equipos de las Delegaciones Provinciales/Zonales, así como para la DTHVC.
- Elaboración del “Formulario de Inspección para Vigilancia”.

- **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 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 blocks² de recetas especiales, que son el único documento habilitante para la dispensación y prescripción.

Durante el período mencionado, con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información, se realizó mejoras al sistema de “Medicamentos Sujetos a Fiscalización” y se elaboró el “Manual de Usuario del Sistema Informático de Reporte 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 receipta 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. Así mismo, se realiza la validación de la recepción de correos a la cuenta reportecalidadsalud@calidadsalud.gob.ec con las cuentas electrónicas registradas de los establecimientos de salud que han emitido el reporte de movimientos de medicamentos sujetos a fiscalización fuera de tiempo o no reportaron.

Como parte de la gestión, se han realizado las siguientes actividades:

- Automatización y mejoras al Sistema de “Medicamentos Sujetos a Fiscalización”.
- Elaboración del “Manual de Usuario del Sistema Informático de Reporte de Medicamentos Sujetos a Fiscalización”.

4.1.3.2. Gestión de Análisis de Casos

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

² El block corresponde a un conjunto de 200 recetas preimpresas, las cuales se encuentran generadas con un número secuencial único para cada una.

2021, 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 14. Número de requerimientos sobre la calidad de atención en salud y seguridad del paciente

Enero-diciembre 2021

Número de requerimientos receptados	Número de requerimientos atendidos
107	107

Fuente: Matriz de Gestión de Requerimientos e Inconformidades
Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Según lo refleja la tabla, a la Unidad Técnica de Análisis del Casos, en referencia a requerimientos de inconformidades entre enero a diciembre de 2021 han ingresado un total de 107 requerimientos, de los cuales el 100 % se encuentran resueltos.

- **Atención a inconformidades - 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 15. Número de inconformidades

Enero-diciembre 2021

Número de inconformidades receptadas	Número de inconformidades atendidas
29	29

Fuente: Matriz de Gestión de Requerimientos e Inconformidades

Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Según lo refleja la tabla, a la Unidad Técnica de Análisis del Casos, han ingresado 29 solicitudes de inconformidades durante el período de enero a diciembre de 2021, de las cuales se han resuelto en su totalidad.

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.

- **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.

Mediante Memorando Nro. ACESS-CTRAC-2020-0074-M, de fecha 29 de octubre de 2020, la Responsable de la CTRAC, nos realiza el traslado administrativo de los planes de acción, desde agosto a octubre mediante un informe, el mismo que la UTAC ha ejecutado una matriz para su aprobación y seguimiento, planes de acción que se solicitan a los establecimientos de salud públicos y privados, posterior a una auditoría realizada por el equipo técnico de la gestión de Análisis de Casos o en caso que amerite la solicitud de esta acción.

- **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).

Tabla 16. Número de asesorías a usuarios
Enero-diciembre 2021

Mes	Número de Asesorías
Enero	19
Febrero	23
Marzo	18
Abril	10
Mayo	15
Junio	32
Julio	23
Agosto	20
Septiembre	12
Octubre	18
Noviembre	22
Diciembre	14
Total	226

Fuente: Gestión Técnica de Análisis de Casos

Elaborado por: Gestión Técnica de Análisis de Casos

• 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:

- Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud del MSP; Coordinación Nacional de Calidad del IESS, Establecimientos de Salud de la Red Pública Integral de Salud, Red Privada Complementaria, Privados.
- Defensoría del Pueblo
- Colegio de Odontólogos de Pichincha

Adicionalmente, el apoyo permanente en asesorías técnicas a la Dirección de Procesos Sancionatorios y, su nivel desconcentrado.

Con el fin de optimizar la gestión de casos, en conjunto con Planificación y Gestión Estratégica, se elaboró el manual de procesos de la gestión de casos (23 de agosto de 2021).

• Casos enviados a Procesos Sancionatorios

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, 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.

4.1.4. Gestión Técnica de Procesos Sancionatorios

Objetivo

Emitir lineamiento y efectuar seguimiento de las acciones ejecutadas por las autoridades sanitarias en relación a la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador iniciados a los establecimientos prestadores de servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro así como al personal de salud por infracciones a la Ley Orgánica de Salud y la 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.

Agenciar con su contingente profesional, la tramitación y/o sustanciación en los procedimientos sancionatorios iniciados en contra de las compañías de medicina pre pagada 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 la competencia que tiene el Director Ejecutivo.

4.1.4.1. Gestión de Procesos Sancionatorios

- **Supervisión y evaluación del cumplimiento de lineamientos, mecanismos, metodologías y procedimientos de la gestión sancionatoria**

La Unidad Técnica de Procesos Sancionatorios con el fin de cumplir con los lineamientos emitidos por el Director Ejecutivo de ACESS; mantiene un control de las actividades de las Direcciones Zonales y sus autoridades sanitarias a nivel nacional a través de la implementación de matrices de seguimiento y con el uso del sistema informático denominado Sistema de Procesos Sancionatorios SPS, el cual se potenciará para obtener información confiable de cada Zona.

Lucha contra la corrupción

Con la finalidad de luchar contra la corrupción, se trabajó en la creación de la Batería de Denuncias por posibles actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada; para lo cual se realizó las actividades siguientes:

1. Se capacitó al personal administrativo de ACESS respecto al tratamiento de denuncias por posibles actos de corrupción;
2. Se elaboró el Informe de Requerimiento para la creación de la Batería de Denuncias;
3. Se estableció el Flujo para el tratamiento de las denuncias por posibles actos de

corrupción; y,

4. Se mantuvo reuniones con la Fundación de Ciudadanía y Desarrollo para la capacitación acerca de la capacitación de las denuncias y denunciantes.

- **Atención de denuncias**

Acorde a lo previsto en el artículo 221 de la Ley Orgánica de Salud, los/as ciudadanos/as pueden presentar una denuncia por incumplimiento de lo dispuesto en dicho cuerpo normativo; respecto a ello, me permito indicar lo siguiente:

1. Se capacitó al personal de procesos sancionatorios a nivel nacional, respecto al tratamiento de denuncias; el papel del denunciante en un proceso sancionador y demás temas en relación;
2. Se reactivó el correo electrónico: denuncias@calidadsalud.gob.ec; con la finalidad que los/as ciudadanos/as pueda presentar sus denuncias de manera electrónica acorde a lo previsto en los artículos 187 y 188 del Código Orgánico Administrativo;
3. Se creó el servicio en línea de ACESS bajo el parámetro de “Presentación de Denuncias” Anexo 1, con el objetivo que los/as ciudadanos/as pueda conocer respecto al proceso sancionador que realiza esta Cartera de Estado además de poder presentar sus denuncias; y,
4. Las denuncias que han sido presentadas en Planta Central o remitidas al correo electrónico ut supra, acorde a lo previsto en el artículo 225 de la Ley Orgánica de Salud y artículo 85 del Código Orgánico Administrativo se corrieron traslado a las Direcciones Zonales correspondientes.

- **Registro de consultas, peticiones, quejas, denuncias, reclamos inherentes a la facultad sancionatoria.**

Acorde a lo señalado en el Decreto Ejecutivo Nro. 703 y el proyecto de “Estatuto por procesos de ACESS”, la Unidad Técnica de Procesos Sancionatorios registra consultas, peticiones, quejas, denuncias, reclamos inherentes a la facultad sancionatoria por lo cual se encuentra obligado a resolver peticiones o consultas en relación a su competencia.

- **Proyectos de actuaciones administrativas emitidas en la sustanciación de los procedimientos sancionatorios para aprobación y suscripción de la Dirección Ejecutiva.**

La Unidad Técnica de Procesos Sancionatorios elabora proyectos de actuaciones administrativas en la sustanciación de los procedimientos iniciados por infracciones a la Ley Orgánica que Regula Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Médica.

El artículo 47 de la Ley Orgánica que Regula Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Médica establece que la Autoridad Sanitaria Nacional, ejercerá competencia para determinar y sancionar, las faltas administrativas en materia sanitaria previstas en

el numeral 1 del artículo 51 y las contenidas en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 52 de esta Ley, en que incurrieren las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica. Para el ejercicio de esta competencia, la unidad administrativa que designe la Autoridad Sanitaria Nacional, de conformidad con la Ley Orgánica de Salud, actuará como autoridad de primera instancia; y, el Ministro de Salud como autoridad de segunda instancia.

- **Proyectos de resoluciones de recursos administrativos con respecto a los procedimientos resueltos por las Direcciones Zonales, para aprobación y suscripción del Director Ejecutivo:**
 - **Recurso de apelación**

Acorde a lo previsto en el artículo de la Ley Orgánica de Salud, esta Cartera de Estado resuelve los recursos de apelación presentados en contra de las resoluciones emitidas por los Directores Zonales de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada.

Con la finalidad de salvaguardar el derecho del administrado de acudir a segunda instancia y con el fin velar por los intereses del Estado, la Unidad Técnica de Procesos Sancionatorios elabora el borrador de los recursos de apelación para suscripción del Director Ejecutivo.

En atención a los borradores de los recursos de apelación pendientes por resolver, por el principio de seguridad jurídica y legalidad, la Unidad Técnica de Procesos Sancionatorios se encuentra analizando la estrategia jurídica más adecuada, considerando ciertos puntos como la ejecutoría y firmeza del acto, causales de nulidad por falta de competencia y modo ejecución de los actos (clausuras temporales, definitivas y ejecución de la sanción pecuniaria por vía coactiva).

- **Certificados**

Recopilación y análisis de información concerniente a la emisión de certificados, para los profesionales de la salud de no haber sido sancionados por incumplimiento a la Ley Orgánica de Salud, conforme el siguiente detalle:

Tabla 17. Certificados de no haber sido sancionados

Enero-diciembre 2021

Mes	Número de certificados
Enero	27
Febrero	36
Marzo	50
Abril	50
Mayo	90
Junio	67
Julio	53

Mes	Número de certificados
Agosto	32
Septiembre	46
Octubre	47
Noviembre	53
Diciembre	32
Total	583

Fuente: Gestión de Procesos Sancionatorios

Elaborado por: Gestión de Procesos Sancionatorios

4.1.4.2. Gestión de Coactivas

Las acciones y actividades que esta Unidad Técnica ha emprendido durante este periodo, se encuentran 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; es decir, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada- ACESS, ejerce su competencia en la ejecución de la Jurisdicción Coactiva cuando los administrados no han cancelado el valor de las sanciones impuestas; por lo que, los lineamientos que debe seguir cada uno de los involucrados dentro del ejercicio de la acción Coactiva en cualquiera de sus fases, se basa sin excepción en lo que dispone el Código Orgánico Administrativo (COA), ley que determina el procedimiento a seguir para la aplicación de la Jurisdicción Coactiva.

De los actos administrativos, que han causado estado, así como de aquellos recursos que han sido resueltos y de estos se deriva una sancionados pecuniariamente clara, expresa y exigible, la administración procede a materializar lo dispuesto en el acto administrativo ejecutoriado a través del procedimiento de ejecución coactiva.

Esta Cartera de Estado se vio por ley impedida de ejercer la jurisdicción coactiva durante el periodo de emergencia sanitaria declarada mediante Decretos Ejecutivos Nos.- 1052, 1074; y, 1126; y, conforme lo dispuso la Disposición Transitoria Vigésima Tercera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del Covid-19, en la Disposición Transitoria Vigésima Tercera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, se realizaron acciones a nivel nacional de levantamiento y entrega de información de los valores pendientes de recuperación, coordinando la emisión de Órdenes de Cobro con la Unidad Administrativa Financiera a través de un proceso sistematizado derivado del Sistema de Procesos Sancionatorios, proceso que se encuentra con un avance del 90%.

Esta administración continuando con el trabajo relacionado con el ejercicio coactivo, durante la emergencia sanitaria conminó a todos los administrados a nivel nacional que fueron sancionados pecuniariamente a efectuar el pago voluntario, en el que se les informaba el valor a cancelar a esta Agencia; los administrados, haciendo uso de su derecho, solicitaron a la administración se les otorgue facilidades de pago conforme lo dispone el Código Orgánico Administrativo en los artículos 274; y, 275, siendo el órgano administrativo financiero el encargado de aceptar o negar mediante resolución las facilidades de pago, llegando a recaudar un significativo valor por este concepto.

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.

A continuación, se detalla el número de servidores de acuerdo a nivel nacional de acuerdo al nivel ocupacional:

Tabla 18. Servidores por nivel ocupacional

Nivel ocupacional	Nro. Servidores 2020	Nro. Servidores 2021
Nivel jerárquico superior	11	11
Nivel operativo	167	168
Nivel administrativo	46	46
Código de Trabajo	7	7
Total	231	232

Fuente: Gestión de Administración de Talento Humano

Elaborado por: Gestión de Administración de Talento Humano

A continuación, se detalla el número de servidores por procesos a nivel nacional:

**Tabla 19. Servidores procesos
Corte diciembre 2021**

Proceso	Cantidad	Porcentaje
Gobernante	1	0.43
Sustantivo	185	79.74
Adjetivo	46	19.83
Total	232	100

Fuente: Gestión de Administración de Talento Humano

Elaborado por: Gestión de Administración de Talento Humano

A continuación de detalla el número de servidores por ubicación territorial:

**Tabla 20. Servidores por ubicación
Corte diciembre 2021**

Ubicación	Cantidad	Porcentaje
Planta central	66	28.45
Desconcentrados	166	71.55
Total	232	100

Fuente: Gestión de Administración de Talento Humano

Elaborado por: Gestión de Administración de Talento Humano

Es importante mencionar que, a la fecha, la institución cuenta con 37 servidores que pertenecen a grupo prioritario.

4.2.2. Gestión Administrativa Financiera

Objetivo

Planificar, dirigir, controlar y evaluar la administración de los recursos materiales, logísticos y financieros, servicios administrativos de la institución, la gestión documental y archivo institucional, *observando* las normativas legales vigentes aplicables y los mecanismos de control definidos por las instituciones competentes y la máxima autoridad de la organización.

La Gestión 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 – ACCESS.

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

4.2.2.1. Gestión Financiera

o Gestión de Presupuesto

Ejecución Presupuestaria Gasto Corriente Periodo enero a diciembre 2021

De acuerdo con el Programación Indicativa Anual la asignación para el año 2021 fue de \$4'306.423,66 del cual se realizó un aumento de \$ 381.133,15 para los diferentes grupos de gastos, dejando así un presupuesto codificado para ejecutar de \$ 4'687.556,81.

Durante el periodo comprendido enero a diciembre 2021, se ha desarrollado algunas adquisiciones lo que ha permitido entregar certificaciones presupuestarias de disponibilidad de recursos, para cumplir con lo planificado en el Plan Operativo Anual 2021, para satisfacer necesidades de las Oficinas en Provincias y Planta Central, trabajando en acciones que permite la optimización de recursos con base al

presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, para el ejercicio fiscal 2021.

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 2021, logrando devengar un monto de \$ 4'687.556,79 lo que permite reflejar una ejecución del 100.00%, en todo el nivel de grupos.

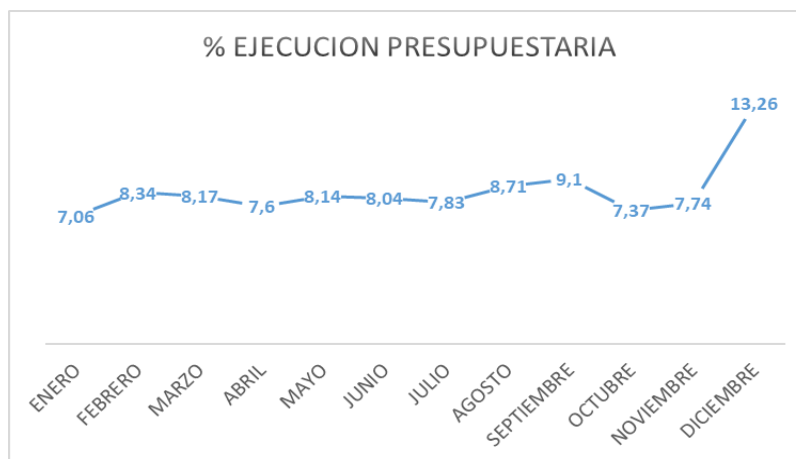
**Tabla 21. Ejecución Presupuestaria
Enero-diciembre 2021**

GRUPO	DESCRIPCIÓN	CODIFICADO	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
510000	Egresos en Personal	\$ 4.337.465,35	\$ 4.337.465,35	100%
530000	Bienes y Servicios de Consumo	\$ 327.376,63	\$ 327.376,61	100%
570000	Otros Egresos Corrientes	\$ 7.714,83	\$ 7.714,83	100%
990000	Otros Pasivos	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	100%
Total		\$ 4.687.556,81	\$ 4.687.556,79	100%

Fuente: Sistema de Administración Financiera, ESIGEF

Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

**Figura 2 Ejecución Presupuestaria
Enero-diciembre 2021**



Fuente: Sistema de Administración Financiera, ESIGEF

Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

○ Gestión de Contabilidad

Declaración de impuestos

- A la presente fecha se han realizado 11 declaraciones de IVA, 11 declaraciones de RETENCIÓN EN LA FUENTE y 11 anexos transaccionales correspondiente

al periodo enero – noviembre de 2021, los mismos que han sido presentados dentro de los plazos establecidos, la declaración correspondiente al mes de diciembre se encuentra vigente para presentación hasta el 20 de enero de 2022.

- Declaración del Impuesto a la Renta en Relación de Dependencia del Año 2020, dadas las directrices emitidas para la Función Ejecutiva, el ACESS ha cumplido con la carga del respectivo Anexo, en concordancia con lo que establece la Normativa Tributaria, los respectivos formularios 107 pueden descargarse en la página del SRI.

Registro de cuentas por cobrar – títulos de crédito

Registro de Comprobantes Únicos de Registro de Ingresos: se han elaborado la apertura de la cuenta por cobrar de 1622 títulos de crédito que han sido solicitados a través del sistema Saccs en donde reposan los expedientes y la documentación de respaldo.

Registro de devengados y regularización de IVA en compras

- **Registro de Comprobantes Únicos de Registro de Devengados:** se han elaborado 289 registros de devengados para pago a proveedores los mismos que han sido procesados para pago.
- Se han registrado 62 registros por regularizaciones de IVA correspondiente al IVA pagado en Compras.
- Se ha realizado la revisión de nóminas de sueldos mensuales, décimos mensuales y acumulados, liquidaciones de haberes, fondos de reserva un total de 434 registros previo a la carga del CYD.
- Se han realizado 61 asientos de regulaciones por rendición de fondos de caja chica con la clase de registro REG.

Registro de ajustes contables

- **Registro de regularizaciones:** de enero a noviembre se han realizado 61 asientos a fin de regularizar valores por concepto de reposiciones de caja chica.
 - **Asientos de ajuste:** Se han realizado 488 asientos de ajustes por consumos, regularización de cuentas contables, registro de recaudación por fondos de terceros valores no identificados, a fin de mantener las cuentas contables con saldos al día.
- **Gestión de Tesorería**

Certificaciones de comprobantes de depósito:

Se han realizado 1960 certificaciones y 25325 validaciones de pagos en el sistema SACCS, que corresponden a los depósitos y transferencias efectuados en BANEQUADOR, que requieren validación manual, cabe señalar que se identificó que los usuarios que realizaban transferencias no eran acreditados en la cuenta institucional, razón por la cual se restringe a los usuarios realizar pagos a través de esta modalidad, información que se mantiene en la página institucional.

Pagos efectuados

Se realizó 723 registros de Comprobantes Únicos de Pago, correspondientes a pagos para pago a proveedores y nómina.

Control previo al pago

Se ha realizado la revisión de nóminas de sueldos mensuales, décimos mensuales y acumulados, liquidaciones de haberes, fondos de reserva un total de 723 registros previo al pago.

Aprobación de ingresos de fondos de terceros

- **Registro de regularizaciones:** de enero a noviembre se han realizado 61 asientos a fin de regularizar valores por concepto de reposiciones de caja chica.
- **Asientos de ajuste:** Se han realizado 488 asientos de ajustes por consumos, regularización de cuentas contables, registro de recaudación por fondos de terceros valores no identificados, a fin de mantener las cuentas contables con saldos al día.
- **Facturación:** Se procedió a emitir 25.325 facturas, las mismas que corresponden a recetas: 1.278 y permisos de funcionamiento: 24.047.
- **Facilidades de pago:** En lo que respecta a las facilidades de pago, en el periodo de enero-diciembre de 2021, se generaron 160 facilidades de pago, conferidas a los usuarios sancionados por incumplimiento a la normativa legal vigente.
- **Recaudación:** A continuación, se presenta el detalle:

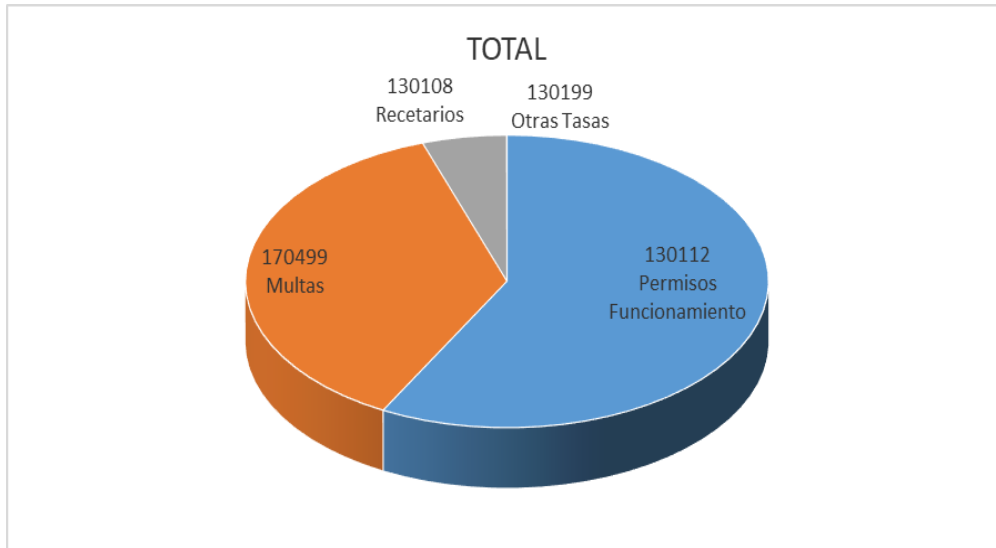
**Tabla 22. Ejecución Presupuestaria
Enero-diciembre 2021**

Mes	130112 Permisos Funcionamiento	170499 Multas	130108 Recetarios	130199 Otras Tasas	Total recaudado
Total	\$ 1.895.290,19	\$ 1.209.906,09	\$ 170.853,81	\$ 714,09	\$ 3.276.764,18

Fuente: Sistema de Administración Financiera, ESIGEF

Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

**Figura 2 Detalle de ingresos acumulados
Enero-diciembre 2021**



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

○ **Ingresos recaudados al 2021**

En lo referente a la recaudación de ingresos, en el periodo enero – diciembre 2021, la Agencia ha generado un total de \$ 3.276.764,18 (TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO 18/100); 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 a NIVEL NACIONAL, la información ha sido tomada en función de las conciliaciones realizadas a Banco Pacífico, BanEcuador y Place to Pay; lo cual podemos detallar a continuación:

**Tabla 23. Detalle de ingresos
Enero-diciembre 2021**

Mes	130112 Permisos Funcionamiento	170499 Multas	130108 Recetarios	130199 Otras Tasas	Total recaudado
Enero	\$ 137.265,51	\$ 73.601,75	\$ 13.805,01	-	\$ 224.672,27
Febrero	\$ 128.207,36	\$ 76.522,92	\$ 9.337,65	-	\$ 214.067,93
Marzo	\$ 147.011,19	\$ 90.083,40	\$ 14.058,04	-	\$ 251.152,63
Abril	\$ 104.958,57	\$ 50.153,87	\$ 30.831,96	-	\$ 185.944,40
Mayo	\$ 102.192,18	\$ 82.821,08	\$ 28.075,26	\$ 195,00	\$ 213.283,52
Junio	\$ 136.152,47	\$ 111.383,99	\$ 18.710,50	-	\$ 266.246,96

Mes	130112 Permisos Funcionamiento	170499 Multas	130108 Recetarios	130199 Otras Tasas	Total recaudado
Julio	\$ 152.369,56	\$ 113.099,86	\$ 10.573,86	-	\$ 276.043,28
Agosto	\$ 160.812,96	\$ 99.591,64	\$ 5.322,38	\$ 149,00	\$ 265.875,98
Septiembre	\$ 208.815,87	\$ 129.096,14	\$ 18.104,60	\$ 5,00	\$ 356.021,61
Octubre	\$ 205.971,17	\$ 150.211,94	\$ 7.877,43		\$ 364.060,54
Noviembre	\$ 239.024,93	\$ 116.954,75	\$ 6.925,66		\$ 362.905,34
Diciembre	\$ 172.508,42	\$ 116.384,75	\$ 7.231,46	\$ 365,09	\$ 296.489,72
Total	\$ 1.895.290,19	\$ 1.209.906,09	\$ 170.853,81	\$ 714,09	\$ 3.276.764,18

Fuente: Conciliación BanEcuador, Banco Pacífico y Place to Pay

Elaborado por: Gestión de Tesorería

o Ingresos por cobrar:

Se elaboraron 1.622 Títulos de Crédito y 2.392 Órdenes de Cobro por un monto de \$ 2.934.038,29 (dos millones novecientos treinta y cuatro mil treinta y ocho 29/100) valor que incluye los intereses generados, mismos que se deberán validar con la documentación de respaldo y el debido proceso de gestión de cobro.

**Tabla 24. Ingresos por cobrar
Enero - diciembre 2021**

Zona	Monto
Zona 1	
Zona 2	128.801,65
Zona 3	454.217,23
Zona 4	369.075,06
Zona 5	198.420,10
Zona 6	157.469,87
Zona 7	120.691,98
Zona 8	545.191,59
Zona 9	685.148,91
Total general	2.934.038,29

Fuente: Sistema de Administración Financiera, ESIGEF

Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

4.2.2.2. Gestión Administrativa:

o Gestión de Compras Públicas

En aplicación a la normativa de compras públicas, se ha logrado gestionar 49 procesos de contratación en las diferentes modalidades a continuación, se presenta un detalle de las contrataciones más relevantes de la ACESS realizadas en el ejercicio fiscal 2021:

**Tabla 25. Procesos Compras Públicas
Enero-diciembre 2021**

SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA					
No.	OBJETO DE CONTRATACIÓN	MONTO	FECHA PUBLICACIÓN	CÓDIGO PROCEDIMIENTO	ESTADO DEL PROCESO
1	ADQUISICIÓN DE RECETARIOS PARA LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS QUE CONTIENEN ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICOS	\$ 29,853.85	12/07/2021 13:00	SIE-ACCESS-001-2021	FINALIZADO
PROCEDIMIENTO ESPECIAL					
No.	OBJETO DE CONTRATACIÓN	MONTO	FECHA PUBLICACIÓN	CÓDIGO PROCEDIMIENTO	ESTADO DEL PROCESO
1	ARRENDAMIENTO DE UN BIEN INMUEBLE DE PROPIEDAD PRIVADA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE SUS OFICINAS PARA LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA ACCESS SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	\$ 11,225.52	23/09/2021 16:00	PEA-ACCESS-001-2021	ADJUDICADO
RÉGIMEN ESPECIAL					
No.	OBJETO DE CONTRATACIÓN	MONTO	FECHA PUBLICACIÓN	CÓDIGO PROCEDIMIENTO	ESTADO DEL PROCESO
1	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET, ENLACES DATOS, LAN/WLAN, DATA CENTER VIRTUAL, SEGURIDAD PERIMETRAL PARA LA ACCESS	\$ 103,971.72	26/10/2021 16:00	RE-ACCESS-003-2021	ADJUDICADO
MENOR CUANTÍA DE BIENES Y SERVICIOS					
No.	OBJETO DE CONTRATACIÓN	MONTO	FECHA PUBLICACIÓN	CÓDIGO PROCEDIMIENTO	ESTADO DEL PROCESO
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA – ACCESS	\$ 25,000.00	13/12/2021 15:00	MCBS-ACCESS-001-2021	ADJUDICADO

Fuente: Gestión Interna de Compras Públicas

Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

Del presupuesto asignado por parte del Ministerio de Finanzas para el normal funcionamiento de la Agencia se encuentra gastado el 100% en el grupo de gasto 53 Bienes y Servicios.

○ Gestión de Transporte

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACCESS, cuenta con 9 vehículos a nivel nacional para brindar su apoyo en el cumplimiento de los objetivos institucionales, estratégicamente ubicados en las zonas 4, 5, 6, 8 y 9 para brindar el apoyo logístico en todo el territorio nacional para realizar

controles, operativo de control y diversas actividades, siendo una de las herramientas primordiales para el cumplimiento de la misión de la Agencia.

Tabla 26. Flota vehicular que mantiene la Agencia

#	Vehículo marca	Placas	Conductor responsable del Vehículo	Provincia
1	MAZDA BT50	IEI-1015	Leónidas Leonel Vidal Falcones	Manabí
2	SUZUKI GRAND VITARA	PEI-2989	Romel Francisco Prieto Auquilla	Azuay
3	CAMIONETA LUV D MAX 4X4	PEI-3278	Manuel Alejandro Maridueña Santos	Guayas
4	CAMIONETA DOBLE CABINA CHEVROLET 4X4	PEI-5167	Edwin Patricio Barros Pilaquinga	Pichincha
5	SUZUKI GRAND VITARA SZ JEEP	PEI-2988	Michael Dixon Quijije Yépez	Guayas
6	SUZUKI GRAND VITARA	PEI-2991	Galo Patricio Mendoza Narváez	Pichincha
7	CAMIONETA DOBLE CABINA CHEVROLET 4X4	PEI-5170	Edwin Patricio Barros Pilaquinga	Pichincha
8	SUZUKI GRAND VITARA SZ JEEP	PEI-2990	Víctor Gabriel Zapata Varela	Pichincha
9	HONDA ACCORD	PEO-0348	Galo Patricio Mendoza Narváez	Pichincha

Fuente: Gestión de Transporte

Elaborado por: Gestión Administrativa Financiera

En función de lo antes expuesto, durante el año 2021, se realizaron 28 mantenimientos vehiculares a Nivel Nacional, con la finalidad de tener operativos los vehículos, para movilizar a los funcionarios de la ACESS, quienes realizan actividades diversas para hacer controles sanitarios, estos mantenimientos se los realizaron mediante la Contratación de Ínfima Cuantía.

Siendo importante destacar, que, en el mes de diciembre del año 2021, se firmó un proceso integral, completo y unificado para servicio de mantenimientos preventivos y correctivos del parque automotor de la ACESS a nivel nacional, mismo que asciende a un monto de contratación de USD\$ 25,000.00, con un período de vigencia comprendido entre el 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

○ **Gestión de Activos Fijos y Bodegas Activos:**

La ACESS cuenta con 2.160 bienes muebles:

- 451 bienes son propiedad de INMOBILIAR
- 994 bienes corresponden a préstamos de las EOS del MSP
- 715 bienes son de propiedad de la ACESS por un valor total de **\$ 65.298,99**

De los cuales:

- 337 bienes son de larga duración: \$ 41.752,46
- 386 bienes de control administrativo: \$ 23.546,53

Adicionalmente cuenta con una flota vehicular de 9 vehículos con un valor en libros de \$36.903,38, los cuales se encuentran en buenas condiciones.

Bodegas:

Número de despachos de suministros de oficina, limpieza 2021

En lo que respecta a la gestión de bodega del período enero – diciembre de 2021, se gestionaron despachos correspondientes a materiales de impresión, materiales de oficina, materiales de aseo, recetarios especiales, dispositivos médicos, muebles y equipos de oficina, de acuerdo al siguiente detalle:

**Tabla 27. Detalle de despachos realizados por bodega
Enero-diciembre 2021**

Descripción de envíos	Número de envíos
Materiales de Impresión	52
Materiales de Oficina	72
Material de Aseo	51
Recetarios especiales	87
Muebles y Equipos de Oficina	41
Total	303

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

De enero a diciembre de 2021 se han realizado 303 despachos de suministros de oficina, aseo y recetarios a las diferentes delegaciones provinciales por un valor de \$ **41.405,97**.

○ Gestión Documental y Archivo

Con el objetivo de dar cumplimiento a las políticas y directrices en materia de gestión documental y archivo de acuerdo a la Normativa Legal Vigente, durante el periodo enero a mayo 2021, se realizó el proceso de levantamiento de la información de Herramientas Metodológicas de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACCESS, Planta Central y Territorio, trabajando conjuntamente con la Dirección de Archivo de la Administración Pública, de la Presidencia de la República.

El proceso de Herramientas Metodológicas (Cuadro de Clasificación Documental y Tabla de Plazos), se encuentra en proceso de aprobación, toda vez que la información alimentada debe encontrarse acorde a los expedientes generados mismos que reposan en cada una de las Unidades de Planta Central y Territorio.

El levantamiento de la Información se encuentra en un 95% recopilado, teniendo como resultado un mejor manejo del acervo documental y mejorando los procesos archivísticos.

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.

**Tabla 28. Principales productos de la Gestión de Asesoría Jurídica
Enero-diciembre 2021**

Gestión	Nro.
Ejercicio de la 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.	87
Criterios jurídicos en referencia de aplicabilidad de la normativa vigente, solicitados por las Unidades Administrativas de la Institución	52
Elaboración 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)	15
Revisión de dictámenes vinculantes	61
Revisión de informes técnicos	57
Revisión de convenios y acuerdos interinstitucionales	3
Elaboración de resoluciones de normativa	7
Elaboración de resoluciones de delegación	20
Elaboración resoluciones de procesos de contratación pública	12
Elaboración de resoluciones varias	9
Elaboración de contratos de contratación pública	4

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

4.2.4. Gestión de Comunicación Social

Objetivo

Dirigir, asesorar, planificar y ejecutar a nivel nacional la administración de la comunicación Institucional de manera estratégica, través de la administración de procesos de comunicación, imagen, prensa y relaciones públicas para comunicar, difundir y promocionar la gestión institucional en aplicación de las directrices emitidas por las entidades rectoras, el Gobierno Nacional y el marco normativo vigente.

La Gestión de Comunicación en el 2021 realizó el cambio de imagen establecida por SECOM debido a la posesión del nuevo gobierno, por lo que hay que destacar que ese proceso se lo realizó en toda la línea gráfica de la Agencia, desde diseño de papelería como hojas membretadas y pie de firmas, hasta el cambio de imagen en página web, y todos los aplicativos en el que se usa la imagen de la ACESS. Es importante mencionar la creación de productos comunicacionales como:

**Tabla 29. Principales productos comunicacionales
Enero-diciembre 2021**

Gestión	Descripción
Campañas	95
Boletines	309
Comunicados	20
Informes de impacto	12
Gráficas laboratorios	1 semanal
Videos	42

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

Adicionalmente la elaboración de productos como:

Brief institucional o manual de ingreso, adquisición de nuevas lonas para roll up a nivel nacional (56), branding para vehículos institucionales, señalética, actualización mensual de carteleras en zona, revista ESAMyN, cubo 3D recordatorio biométrico, diseño institucional de chompas y cordones de carnet de identificación de la ACESS.

Organización de eventos de entrega de placa de certificación ESAMyN a los establecimientos de salud: Hospital General Docente de Calderón, Hospital San Luis de Otavalo, Hospital General del Puyo, Centro de Salud Tpo C Guamaní, Hospital Jipijapa, y otros como las entregas a licenciamientos y Rendición de Cuentas 2020, Webinar "Nacimiento Seguro en tiempos de COVID 19": Calidad en la atención en salud a madres y niños.

Otras actividades como: Concurso de Fotografía "Nacimiento Seguro en Tiempos de COVID19", apoyo y soporte en la Capacitación para la formación de Evaluadores Externos ESAMyN, se realizó el concurso de murales para conmemorar el día mundial de la seguridad del paciente, con una participación de aproximadamente 120 establecimientos de salud y con 99 que cumplieron con todos los requisitos siendo los ganadores: 1er lugar, Centro de Salud La Victoria, 2do lugar, Hospital Isidro Ayora, 3er lugar Centro de Salud Jama.

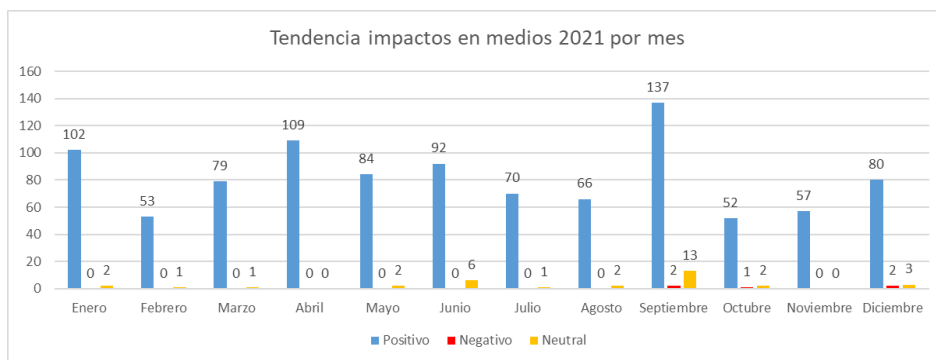
La Unidad de Comunicación Social arrancó en el mes de octubre con el primer programa tipo webcast, transmitido vía streaming por Facebook live, el programa denominado Voces de la Calidad en Salud, tiene el formato de entrevista en el que se abordarán temas de coyuntura con periodicidad mensual, teniendo 40 minutos máximo de duración.

Realización de campañas internas para fomentar una buena comunicación: “Tu loca historia de Amor” con un total de 11 relatos recibidos, posteriormente se trabajó en el concurso de foto interno con la temática “Trabajamos con Calidad y Calidez” con 11 Delegaciones Provinciales, ¿Qué mujer te inspira?, “Teletrabajo Efectivo”, Socialización de Protocolos de Atención al Usuario, Campaña de Transparencia, Coloquio: El trabajo de ser mamá en tiempos de Covid 19,

Aparte las actividades cotidianas como:

- Generación del link de tabulados.
- LOTAIP a la pág. web de ACESS (mensualmente).
- Actualización Carteleras institucionales.
- Monitoreo de medios-diario.
- Manejo de redes sociales (Facebook, Twitter).
- Elaboración de certificados de Medicina Prepagada
- Fondos de pantalla (mensual).
- Agenda de medios.

**Figura 3. Impacto de medios
Enero-diciembre 2021**



Fuente: Gestión de Comunicación Social

Elaborado por: Gestión de Comunicación Social

En total son 1.019 impactos de los cuales 981 son positivos, 33 neutrales y 5 negativos.

4.2.5. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Objetivo

Asesorar, diseñar, y gestionar planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), aplicando políticas

públicas, 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 la normativa legal vigente.

- **Soporte Técnico A Usuarios**

Se han atendido todos los requerimientos generados en la emergencia sanitaria por medio de los funcionarios en modalidad teletrabajo a nivel nacional.

Se han atendido todos los requerimientos generados de manera presencial inclusive en emergencia sanitaria a los funcionarios a nivel nacional.

**Tabla 30. Número de atenciones reportadas, atendidas y cerradas
Enero-diciembre 2021**

Estado	Tickets	%
Atendidos - Cerrados	6.550	99,94%
Pendientes y/o espera	4	0,06%
Total	6.554	100,00%

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Las solicitudes más requeridas son:

- Videoconferencias
- Seguridades
- Soportes
- Infraestructura
- Mantenimientos correctivos
- Impresoras
- Suplencias y subrogaciones en el Sistema de Gestión Documental-QUIPUX

Equipos entregados a nivel nacional, procesados, ensamblados y enviados respectivamente, con un total de: 12 equipos procesados y enviados a zona, teléfonos configurados y procesados en base a las implementaciones de los enlaces en zonas, con un total de 5 equipos telefónicos.

Los formularios de paz y salvo firmados y procesados por TICS en el 2021 fueron de un total de 22 personas quienes se les remitió a su correo personal y reenviado a las respectivas áreas de la ACESS.

- **Infraestructura Tecnológica**

Las actividades más relevantes dentro de la Gestión de Infraestructura Tecnológica durante el año 2021 son:

**Tabla 31. Principales actividades – Infraestructura Tecnológica
Enero-diciembre 2021**

Actividad	Descripción
Implementación enlace de voz - Zona 9	Se realizó la implementación de enlace de voz Zona 9 - Quito con el piloto 26455 y la habilitación de 3 extensiones 1903,1904 y 1905
Incidente listas negras	Se produce un evento de listas negras a nivel masivo por parte de CNT ya que se encentraron comprometidas varias IP públicas, incluidas las de ACESS, el evento se solvento el 17/02/2021 desde el 18/01/2021
Ínfima Cuantía 1 - 20 febrero	Se realiza un proceso de ínfima cuantía por 20 días previa la renovación del contrato con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Ínfima Cuantía 21 febrero- 12 marzo	Se realiza un proceso de ínfima cuantía por 20 días más previa la renovación del contrato con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Contrato RE-ACCESS-002-2021	Con fecha 13 de marzo se firma el contrato con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones por un periodo de 8 meses para la renovación del SERVICIO DE INTERNET, ENLACES DATOS, LAN/WLAN, DATA CENTER VIRTUAL, SEGURIDAD PERIMETRAL PARA LA ACESS
Cancelación enlace 2 Cuenca	Se cancela el enlaces de datos de 1 Mbps implementado para las oficinas de sancionatorios en ACESS - Cuenca
Activación puntos de red - Manabí y traslado a nuevas oficinas	Se activaron 2 nuevos puntos de red en las oficinas de ACESS - MANABI y se realizó la gestión para el traslado de puntos de red a la nueva oficina
Implementación enlace de voz - azogues	Se realizó la implementación de enlace de voz en Azogues con el piloto 26470 y la habilitación de 1 extensión 1601
Implementación enlace de datos - Latacunga	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Latacunga con el piloto 82051
Upgrade de enlace de internet y datos	Se realiza el upgrade del enlace de internet de 35 Mbps a 45 Mbps y de datos de 25 a 35 Mbps
Traslado enlace Cuenca	Se realiza el traslado del enlaces de voz y datos dentro del mismo edificio
Implementación enlace de datos - Sangolquí	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Sangolquí con el piloto 82052
Upgrade de recursos de data center virtual	Se realiza el upgrade de los recursos de memoria, almacenamiento y procesamiento memoria de 128 a 130 GB, procesamiento de 100 a 115 Vcpu y almacenamiento de 3000 a 3200 GB
Implementación enlace de datos - Babahoyo	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Babahoyo con el piloto 82055
Implementación enlace de datos - Guaranda	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Guaranda con el piloto 82059
Implementación enlace de datos - Ambato	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Ambato con el piloto 82058
Activación puntos de red planta central	Se activaron 5 nuevos puntos de red en las oficinas de Planta Central

Actividad	Descripción
Implementación enlace de datos - Tulcán	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Tulcan con el piloto 82062
Implementación enlace de datos - El Coca	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - El Coca con el piloto 82064
Implementación enlace de datos - Loja	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Loja con el piloto 82071
Implementación enlace de datos - Ibarra	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Ibarra con el piloto 82060
Actualización antispam - correo zimbra	Se realiza la actualización del servidor de antispam con garantía de 1 año
Implementación enlace de datos - Zamora	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Zamora con el piloto 82063
Implementación enlace de datos - Macas	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Macas con el piloto 82070
Implementación enlace de datos - Puyo	Se realizó la implementación de enlace de datos en las oficinas de ACESS - Puyo con el piloto 82066
Traslado puntos Planta Central	Se realiza el traslado de puntos de red LAN / WLAN de las oficinas de Planta Central desde la 501 y 306 a la oficina 302
Activación puntos de red esmeraldas	Se activaron 5 nuevos puntos de red en las oficinas de ACESS Esmeraldas
traslado enlace Ibarra	Se realiza el traslado del enlaces de datos dentro del mismo edificio
Licenciamiento windows server	Se activa la licencia para el servidor de AD el cual se encuentra con el sistema operativo Windows Server Data Center
Ínfima Cuantía renovación dominio calidad salud	Se realiza un proceso de ínfima cuantía para la renovación del dominio calidadsalud.gob.ec
Implementación enlace de voz - Loja	Se realizó la implementación de enlace de voz LOJA con el piloto 26471 y la habilitación de extensión 1602
implementación enlace de voz - Sangolquí	Se realizó la implementación de enlace de voz SANGOLQUI con el piloto 26473y la habilitación de extensión 1230
Migración de firewall ACESS sophos xg	Se realiza la migración e implementación del nuevo firewall Sophos XG para ACESS, con las ventanas de mantenimiento respectivas y el soporte técnico requerido, quedando funcional con todas las pruebas realizadas
Contrato RE-ACCESS-003-2021	Con fecha 13 de noviembre se firma el contrato con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones por un periodo de 8 y 18 días meses para la renovación del "SERVICIO DE INTERNET, ENLACES DATOS, LAN/WLAN, DATA CENTER VIRTUAL, SEGURIDAD PERIMETRAL PARA LA ACESS"
Ínfima Cuantía certificados digitales	Se realiza un proceso de ínfima cuantía para la renovación de los certificados digitales SSL para el dominio calidadsalud.gob.ec

Actividad	Descripción
Monitoreo mensual	Se realiza un proceso de monitoreo de servidores, enlaces de datos y voz, firewall, correo electrónico, antispam mensualmente, indicando la disponibilidad e incidentes presentados

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

• Seguridad Informática

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS mediante memorando Nro. ACESS-DTIC-2019-0151-M, asignan la Responsabilidad de Seguridad Informática, Interoperabilidad y Riesgos

Acciones Realizadas:

- Implementación del 100% de equipos de cómputo con protección de Antivirus.
- Creación de políticas de restricción y navegación web
- Cambio de monitoreo diario de estado de equipo, auditoria de seguridad y análisis de red.
- Política de gestión de dispositivos de almacenamiento externo
- Bloqueo de navegación por riesgo
- Threats Xplorer

Se realizó, elaboró, revisó y se puso en marcha las políticas parte del EGSi v2.

Como se detalla a continuación:

**Tabla 32. Detalle actividades EGSi V2.
Enero-diciembre 2021**

EGSi V2.		
Políticas	Gestión	Cumplimiento
1. Política de seguridad de la información	1. Gestión de logs	X
2. Política de gestión de Incidentes de seguridad de la información	2. Gestión de copias de seguridad	X
3. Política adquisición desarrollo mantenimiento	3. gestión de copias de seguridad	X
4. Política de seguridad Física y del entorno	4. Gestión de contraseñas	X
5. Política de seguridad de las operaciones		X
6. Política de control de acceso		X

EGSI V2.		
Políticas	Gestión	Cumplimiento
7. Política de uso de controles criptográficos		X
8. Política de transferencia de información		X
9. Política de cumplimiento		X
10. Política de aspectos seguridad y gestión continuidad		X
11. Política de seguridad con proveedores		X
12. Política de gestión de la seguridad de las redes		X
13. Política de perfiles de navegación		X
14. Política de seguridad de la información		X
15. Política de dispositivos móviles		X

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

*** Porcentaje de Cumplimiento 100%**

Además, se socializó a todo el personal dichas políticas con el enfoque de prevención y concientización de seguridad informática y ciberseguridad.

- **Software desplegado e implementado**

**Tabla 33. Software desplegado e implementado
Enero-diciembre 2021**

Software	Administración
Sophos	Diana Tupiza
Suricata (ELK)	Byron Illapa
Cacti	Diana Tupiza
Nagios	Byron Illapa
Consola Web Bitdefender	Todo el equipo de TICS
MailWatch	Diana Tupiza y Byron Illapa

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Adicionalmente, es importante detallar información referente a los aplicativos:

**Tabla 34 Detalle de aplicativos
Enero-diciembre 2021**

Tipo	Nombre Aplicativo	Descripción del aplicativo	URL
Actualización	Sacccs/Permisos de Funcionamiento	Sistema para la gestión y administración del proceso de obtención del permiso de funcionamiento para los establecimientos prestadores de salud	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/publico/permisofuncionamiento/login/
Actualización	Sacccs/Recetas Especiales	Sistema para solicitar recetas de medicamentos sujetos a fiscalización.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/publico/permisofuncionamiento/login/
Actualización	Sacccs/Registro de Títulos	Sistema para el registro de títulos de profesionales de la salud.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/publico/talentohumano/login/
Actualización	Sacccs/Licenciamiento	Sistema para la gestión y administración del proceso de licenciamiento para establecimientos con tipología CERS y CETAD.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/publico/permisofuncionamiento/login/
Actualización	Sacccs/Auto licenciamiento	Sistema para la gestión y administración del proceso de auto licenciamiento para establecimientos con tipología CERS y CETAD.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/publico/permisofuncionamiento/login/
Actualización	Sacccs/Financiero	Sistema para la gestión y administración financiera de ACCESS.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/login/
Actualización	Sacccs/Esamyn (Solicitud certificación Esamyn)	Sistema para la gestión y administración del proceso de certificado ESAMyN.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/login/
Actualización	Sistema de Procesos Sancionatorios	Sistema para la gestión y administración de procesos sancionatorios.	http://www.calidadsalud.gob.ec/aces-app-servicio-ciudadano/login/login.jsf
Actualización	Acess en línea / Informativo	Página web para informar al usuario sobre los servicios de ACCESS.	http://www.calidadsalud.gob.ec/aces-app-servicio-ciudadano/publico/servicio.jsf
Actualización	Sistema de Medicina Prepagada	Sistema para el reporte mensual de las compañías de medicina prepagada.	http://www.calidadsalud.gob.ec/aces-app-servicio-ciudadano/login/login.jsf
Actualización	Reporte de Medicamentos Etapa 1	Sistema para el reporte mensual de medicamentos sujetos a fiscalización.	http://www.calidadsalud.gob.ec/aces-app-reporte-medicamento/#/login
Actualización	Evaluador Esamyn	Aplicativo para realizar la evaluación de la certificación ESAMyN	Ejecutable
Actualización	Aplicativo Móvil /AcessMovil	App Móvil para consulta de permisos de funcionamiento, registro de títulos e información de ACCESS	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.aces.acesmovil
Actualización	aces-ws-consulta-establecimientos-indot	Servicio expuesto para la consulta de CERS por parte de INDOT	Servicio Web
Nuevo	Sacccs/Terapias Alternativas	Sistema para la gestión y administración del proceso de obtención del certificado de permiso para ejercer terapias alternativas.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/publico/talentohumano/login/

Tipo	Nombre Aplicativo	Descripción del aplicativo	URL
Nuevo	Sacccs/Autorizaciones Covid19	Sistema para la gestión y administración del proceso de certificado de tomadores de muestras para pruebas COVID.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/publico/permisofuncionamiento/login/
Nuevo	Sacccs/Facturación electrónica	Proceso para la generación de facturas electrónicas de los servicios de ACESS.	Proceso BATCH
Nuevo	Sacccs/Solicitudes precalificado	Proceso para la validación que un establecimiento de salud tenga un proceso sancionatorio.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/publico/permisofuncionamiento/login/
Nuevo	Sacccs/Financiero/Recalculo de títulos de crédito	Proceso para la generación de ordes de cobro por recalculo a partir de un título de crédito emitido.	https://sacccs.calidadsalud.gob.ec/login/

Fuente: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Elaborado por: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

* Es importante mencionar que todos estos aplicativos tiene el 100% de Desarrollo

4.2.6. Gestión de Planificación y Gestión Estratégica

Objetivo

Coordinar, dirigir, controlar y evaluar los procesos estratégicos institucionales a través de la gestión de la planificación e inversión, seguimiento y evaluación, procesos, servicios, y cambio de cultura organizacional, con la finalidad de contribuir a la mejora continua, eficacia y eficiencia de la gestión organizacional.

- **Gestión de Procesos, Servicios y Calidad**

De acuerdo al Catálogo de Procesos se han desarrollado los siguientes manuales de procesos conforme a las necesidades institucionales, para el mejoramiento continuo de la institución desde un enfoque de automatización para la optimización de los recursos:

Levantamiento de los siguientes manuales de gestión:

- Emisión del Permiso para el Ejercicio de Terapias Alternativas
- Certificación de Establecimientos de Salud Amigos de la Madre y el Niño "ESAMyN"
- Certificación de Servicios de Salud Inclusivos
- Régimen Disciplinario para servidores ACESS
- Gestión de Abastecimiento y Control de Recetas Especiales
- Emisión de permisos de funcionamiento para establecimientos que prestan servicios de salud, versión 1.0

- Vigilancia a Establecimientos Prestadores de Salud
- Control a Establecimientos Prestadores de Salud
- Control a Establecimientos Prestadores de Salud, versión 1.1
- Licenciamiento de Establecimientos de Salud
- Certificación de Condiciones Sanitarias de las Compañías de Salud Prepagada y Seguros de Asistencia Médica
- Análisis de Casos
- Control de Brigadas de Atención en Salud en el Territorio Ecuatoriano
- Gestión de aprobación de Reglamento Interno y Programa Terapéutico
- Emisión de permisos de funcionamiento para establecimientos que prestan servicios de salud, versión 2.0 (en desarrollo)
- Gestión documental y Archivo (en desarrollo)
- Autorización de la Publicidad de Procedimientos Quirúrgicos con fines Estéticos (en desarrollo)
- Manejo de coactivas por parte de Procesos Sancionatorios (en desarrollo)
- Conflicto de Intereses (en desarrollo)
- Elaboración de Dictámenes Vinculantes (en desarrollo)
- Levantamiento de los siguientes manuales de usuario:
 - Sistema de Reporte de Medicamentos Sujetos a Fiscalización
 - Emisión del Permiso para el Ejercicio de Terapias Alternativas
- Levantamiento de Instructivo de Desactivación de Unicódigos

Adicionalmente, es importante mencionar que se ha gestionado el Plan de Simplificación de Trámites Institucional

Esta gestión, conjuntamente con la Dirección de Tecnologías de la información y Comunicaciones, ha participado en la Gestión del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información v2., producto de lo cual, se han generado documentos verificables y controles institucionales.

- Elaboración y gestión de aprobación de la Cadena de Valor y el Modelo de Gestión por parte del Ministerio de Trabajo.

Adicionalmente, con base a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Trabajo, a fin de brindar un servicio de calidad y excelencia, se realiza el seguimiento y reporte semestral de los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario externo.

- **Gestión de Cambio y Cultura Organizacional**

Con la finalidad de organizar y controlar la ejecución de las actividades derivadas de las estrategias aprobadas para la mejora del clima laboral y cultura organizacional de la entidad, se han desarrollado los siguientes productos:

- Plan de Mejora Continua de Clima y Cultura Organizacional Institucional
 - Reporte de Informes y Evidencias del Plan Estratégico de Mejora PEM
 - Reportes trimestrales de seguimiento al cumplimiento de las preguntas, quejas, sugerencias y solicitudes recibidas, relacionadas con la atención al usuario de los servicios de la Agencia.
 - Gestión para la socialización de los canales y protocolos de atención al usuario.
 - Gestión para la aplicación y seguimiento de la encuesta de clima laboral institucional.
 - Aplicación de la guía metodológica de gestión del cambio.
 - Fichas e informes de Indicador de gestión PQSSF
 - Fichas e informes de Indicador de Satisfacción del Usuario Externo
- **Gestión de Seguimiento y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos**

- **Tasas:**

La Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, en función de la directriz emitida desde la Dirección Ejecutiva procedió con la reactivación del proceso de tasas el 22 de enero de del 2021.

Al respecto, una vez aplicada la “Metodología para la fijación de tasas en los servicios administrativos prestados por el Ministerio de Salud Pública y sus Entidades Adscritas”, y tomando como referencia el Acuerdo Ministerial Nro. 204 “Normativa del Procedimiento para la aprobación de tasas por venta de bienes, prestación de servicios públicos, cobro de facturación electrónica y su registro del Ministerio de Finanzas”,

publicado según Registro Oficial 548, de 21 de julio de 2015, se remite el documento de revisión y aprobación de tasas y el "Informe técnico de fijación de tasas institucionales - ACESS 2021", el cual entre lo más relevante contiene lo siguiente:

- Análisis de costos
- Demanda de servicios
- Políticas públicas
- Comparación con estándares internacionales
- Impacto presupuestario

Es importante mencionar que dicho informe, fue desarrollado en función de los insumos suministrados por los procesos técnicos y administrativos, respectivos.

Adicionalmente mediante Oficio Nro. ACESS-ACCESS-2021-1171-O, del 29 de abril de 2021, ACESS, se remite el informe técnico de fijación de tasas institucionales al Ministerio de Salud Pública, en el cual se solicitó la revisión/aprobación de dicho informe.

Mediante Oficio Nro. ACESS-ACCESS-2021-2182-O, de 5 de agosto de 2021, en función de las actividades consensuadas entre los equipos de trabajo, esta Agencia, solicita a la máxima autoridad del Ministerio de Salud Pública la aprobación del *"Informe Técnico Fijación de Tasas – Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS V2.1"*.

Mediante Oficio Nro. MSP-MSP-2021-2930-O, de 01 de septiembre de 2021, el Ministerio de Salud Pública, a través de su máxima autoridad la Dra. Ximena Patricia Garzón Villalba, con base a lo establecido en el Art. 2 del Acuerdo Ministerial 0291-2018 del 8 de noviembre de 2018 menciona lo siguiente:

"(...) apruebo el contenido del documento "Informe Técnico Fijación de Tasas - ACESS V2.1;" –con la propuesta de valores de los trámites aplicando la "Metodología para la Fijación de Tasas en los Servicios Administrativos Prestados por el Ministerio de Salud Pública y sus Entidades Adscritas (...)" (subrayado y negrita me pertenecen).

Mediante Oficio Nro. ACESS-ACCESS-2021-2851-O, de fecha 16 de noviembre de 2021, se remitió al Ministerio de Finanzas, el "Informe Técnico Fijación de Tasas – Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada V3" y el Proyecto de resolución de tasas, para la respectiva revisión/aprobación

A la fecha la Agencia, se encuentra a la espera del pronunciamiento por parte del Ministerio de Finanzas.

- o **Estadística:**

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 mensualmente se procesa, tabula y publica la información estadística institucional en la página web de la Agencia, esta información se toma como insumo para la elaboración de los diferentes informes institucionales.

- **Análisis de Presencia Institucional en Territorio – APIT:**

La Secretaria Técnica de Planificación “Planifica Ecuador”, como resultado del trabajo conjunto con esta Agencia, mediante oficio Nro. STPE-STPE-2021-0183-OF, de fecha 30 de marzo de 2021, emite el Informe de Pertinencia del Análisis de Presencia Institucional en Territorio, dentro del proceso de desconcentración de la administración pública central Nro. SGSI-APIT-2021-007, el cual permitirá continuar con el proceso de institucionalidad de la Agencia.

- **SIPEIP**

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.

Adicionalmente se han generado reportes e informes con periodicidad mensual o trimestral, para responder a requerimientos internos y externos, los cuales son los siguientes:

- Reporte entidades adscritas mensual remitido a MSP
- Matriz de Logros Institucionales
- Seguimiento de indicadores institucionales
- Proceso de rendición de cuentas institucional

- **Gestión de Planificación e Inversión**

- **Plan Operativo Anual – POA:**

Se generó el diseño y elaboración de las matrices de control presupuestario conforme establece la normativa legal vigente, considerando el manual de gestión de Compras Públicas de la Agencia mediante el cual se establece la relación adecuada y concatenada entre la certificación POA y la certificación presupuestaria.

De acuerdo a la necesidad institucional, se plantea las respectivas reformas presupuestarias para la autorización de la Máxima Autoridad, tomando en consideración la optimización de recursos.

- **Plan Estratégico Institucional**

Con base a la normativa legal vigente, se elaboró el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, el mismo que se encuentra validado técnicamente por parte de la Secretaría

- **Informes, Análisis y Presentaciones Institucionales**

Con base a los requerimientos internos y externos, se desarrollaron los siguientes productos institucionales:

- Informe de Presupuesto 2021
- Informe de Gestión enero – diciembre 2021
- Informe y presentación de Directorio
- Informe Análisis de tasa pruebas PCR Galápagos
- Informe de tasas
- Informe de estructura e impacto presupuestario
- Informe de rendición de cuentas
- Informe y presentación de Directorio- 100 días de Gestión – Gobierno del Encuentro

Adicionalmente se lideró el proceso de desarrollo del aplicativo de inmunización COVID 19 y la gestión de planificación participó en la reactivación del comité de transparencia.

5. Logros alcanzados

- Obtención de la autorización, validación y conocimiento de la estructura institucional por parte del Directorio de la Agencia, así como del Ministerio del Trabajo.
- Validación de la Cadena de Valor y Modelo de Gestión por parte del Ministerio de Trabajo
- Validación técnica del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, por parte de la Secretaría Nacional de Planificación.
- Obtención del Informe de Pertinencia del Análisis de Presencia Institucional en Territorio - APIT.
- Continuidad en el desarrollo de asesorías y atención a usuarios externos, actividades que no se suspendieron a pesar de la situación crítica generada por la pandemia de la COVID 19.
- La emergencia sanitaria representó un desafío en cuanto a la realización del micrositio para que los usuarios conozcan los laboratorios autorizados por ACESS ya que se actualizaban las gráficas cada semana. Actualmente se realizan, pero de los laboratorios RT-PCR autorizados y aceptados para viajes a Galápagos.
- Respuestas inmediatas ante el decreto de emergencia sanitaria que vivió el país debido a la pandemia del COVID-19. 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.
- Sistema de Procesos Sancionatorios: El S.P.S. ha sido construido con la visión de sistematizar de los procesos que se encuentran en las direcciones zonales y las comisarias provinciales a nivel nacional en su totalidad, el que ha permitido realizar el seguimiento de control de la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la 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 la Ley Orgánica que Regula 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. De igual forma el S.P.S. se ha convertido en una herramienta de apoyo para el Órgano Ejecutor y la Unidad Administrativa Financiera de ACESS.
- Con la conformación del área de coactivas se ha logrado cristalizar el procedimiento a seguir dentro de ACESS para el cobro efectivo de todas las resoluciones ejecutoriadas que hasta la fecha no han sido canceladas.

- Se ha creado un canal efectivo para el manejo de denuncias, lo que ha permitido el conocimiento y tratamiento oportuno de las mismas.
- Elaboración del informe técnico de tasas de los servicios de los servicios que brinda la Agencia.
- Dentro de todas las limitaciones presupuestarias y de logística se ha logrado conseguir espacios físicos adecuados, a través de convenios de uso con INMOBILIAR para las oficinas de: Ambato, Santa Elena, Cuenca, Azogues, Tena, Portoviejo, Guayaquil, Planta Central. También se ha realizado la readecuación de las Oficinas de Latacunga, Sangolquí, Guayaquil, Ambato y Santa Elena.

6. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Con las acciones realizadas durante el período enero-diciembre 2021, se atendió, se capacitó y se asesoró a 28.824 usuarios, se emitió 26.338 permisos de funcionamiento a establecimientos de salud, se registró 23.093 títulos profesionales de salud, se emitió 27 certificados de licenciamiento para Centros Especializados en Salud Renal (CESR) y 15 a Centros Especializados en Tratamiento a Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Otras Drogas (CETAD), se han realizado 2.946 actividades de control y 1.529 actividades de vigilancia; gestión que da como resultado la seguridad de los pacientes y usuarios a través de la regulación y aseguramiento de la calidad.
- Se obtuvo 518 certificaciones de cumplimiento de las condiciones sanitarias de Contratos/Pólizas, Planes/Programas y Anexos aprobados, 61 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 131 establecimientos procesadores RT - PCR covid 19, y a 1.770 establecimientos para pruebas rápidas – covid 19.
- 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.
- La gestión institucional permitió alcanzar el 100% de ejecución presupuestaria.
- Se emitieron 6 Certificaciones ESAMYN, de acuerdo al siguiente detalle: Hospital Básico de Jipijapa, Hospital Básico de Sucúa, Hospital General Puyo, San Antonio de Pichincha, Guamaní, Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora – Luz Elena Arismendi.
- Como Dirección Técnica de Habilitación Vigilancia y Control de Establecimientos Prestadores de Servicios de salud se ha brindado el respectivo apoyo técnico a la

CTRAC en la elaboración de formularios de inspección de establecimientos prestadores de servicios de salud así con a análisis de casos.

- Se emitió la Resolución Nro. ACESS-2021-0037 “Normativa Técnica para Obtener la Certificación del Cumplimiento de las Condiciones de Carácter Sanitario en los Contratos/Pólizas, Planes/Programas, Anexos que Ofertan las Compañías de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica”, de fecha 01 de septiembre de 2021, entre los objetivos del documento normativo son: simplificar el trámite, eliminar reprocesos, renovación automática, control post y mayor tiempo de vigencia del Certificado de Cumplimiento de Condiciones Sanitarias.
- Las auditorías de caso ejecutadas, ha permitido identificar hallazgos e implementar acciones de mejora de la calidad de los servicios de salud, a nivel nacional.
- Se ha realizado el monitoreo y seguimiento del cumplimiento de Planes de Acción, encaminados a la mejora continua de la calidad de los servicios de salud, a nivel nacional.
- 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.
- Fortalecimiento de la relación institucional con la Autoridad Sanitaria Nacional a fin de apoyar a la misma en la generación de carteras de servicios que son necesarias para la gestión de la ACESS, a través de la conformación de un equipo técnico con profesionales de las dos instituciones (SQUAD), lo que a su vez constituyó un espacio de aprendizaje en la materia para el personal de la Agencia que está participando en estas actividades.
- Conformación de un equipo técnico ACESS-MSP para resolver en tiempo récord algunas situaciones de interés de los prestadores de servicios de salud que atañe al ámbito regulatorio, abre un espacio para compartir las experiencias acumuladas de la gestión de la ACESS, sobre todo en materia de habilitación de establecimientos de salud, orientadas a promover ante la Autoridad Sanitaria Nacional la generación de normativa que sea aplicable y que considere varios aspectos operativos que por la naturaleza de su gestión, no están a su alcance.
- La cobertura y difusión de las actividades institucionales, como inspecciones, controles, asesorías y atención a usuarios en las provincias de la zona, que han sido publicadas a través de la cuenta de twitter institucional, de acuerdo a su pertinencia, ha permitido que exista un mayor reconocimiento institucional y la generación de una imagen positiva de la ACESS.
- La implementación y mejora del sistema de procesos sancionatorios permite organizar la gestión a nivel territorial y permite que desde planta central se lleve un

control adecuado de la gestión tanto de directores como comisarios y por ende se respete el debido proceso del administrado sea persona natural y/o Jurídica;

- La implementación de la Unidad de Coactivas ha permitido ejercer una de las atribuciones que contempla el Decreto Ejecutivo Nro. 703 como Agencia de Control.
- La participación de la Unidad Técnica de Procesos Sancionatorios en los recursos de apelaciones, así como en la sustanciación de procedimientos sancionatorios por infracciones a la Ley Orgánica que Regula 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 ha permitido una adecuada tramitación.
- La Unidad de Asesoría Jurídica ha desarrollado sus actividades dándole prioridad a la defensa técnica de la Institución; así como también ha brindado asesoría jurídica a los usuarios internos de la Agencia sobre la correcta aplicación de la norma en los procesos que maneja ACESS. Se recomienda continuar con la documentación de todos los procesos internos de la institución con el fin de tener una gestión ordenada y documentada para implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita a esta Cartera de Estado certificar sus procesos.
- Ejecución de Encuesta de Clima Laboral de la Agencia a nivel nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo, alcanzando un Porcentaje del 77% equivalente a “Muy bueno”, por lo cual se elaboró el Plan de Mejora.
- La difusión de boletines de prensa destacando el trabajo de la Agencia en territorio publicados en la página web de la Agencia, en las redes sociales institucionales y enviados a los medios de comunicación social de cada zona, ha permitido que exista un mayor reconocimiento de ACESS como ente de asesoría, lo que sin duda es positivo para la Autoridad Sanitaria, por la gran cantidad de impactos positivos generados.
- El cumplimiento de campañas internas establecidas en el Plan Estratégico de Mejora, la realización de actividades internas como los concursos de relatos y de fotografías, ha promovido la motivación, empoderamiento del personal y la mejora del clima laboral.
- La falta de presupuesto limita la gestión administrativa financiera la que requiere proveer a las Oficinas Técnicas insumos, materiales y servicios, así como espacios físicos adecuados para brindar una atención de calidad y calidez, y realzar el nivel de compromiso de los funcionarios a nivel provincial.
- Se concluye y se exhorta a las autoridades de la Agencia a seguir mantenido el hilo conductor entre el Ministerio de Economía y Finanzas para que nos otorguen el dictamen aprobatorio favorable con la finalidad de obtener los instrumentos de gestión institucional e implementarlos en la Institución.

- Convenio IESS – ACESS, el cual tiene como propósito la colaboración institucional para la consulta y visualización de la información de permisos de funcionamiento de los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud e información pública de manejo de la ACESS acorde a sus competencias mediante un Web Service, dicha información forma parte de las bases de datos que son resultado de la gestión de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los servicios de Salud y Medicina prepagada.
- Convenio específico de Prácticas Pre Profesionales entre la carrera de Comunicación de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Pagada – ACESS.



Recomendaciones




- 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.
- Posicionar a la ACESS como ente único para la habilitación del personal de salud, a través de campañas comunicacionales y de su página web, con herramientas que permitan el acceso a la información de Registro de Títulos de Profesionales de la Salud de forma fácil y veraz.
- 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.
- Continuar con reuniones de cooperación, con la finalidad de atender de manera eficiente las inconformidades o requerimientos ciudadanos, en función de las competencias de ACESS.
- Realizar acercamientos con las autoridades del Ministerio de Finanzas para la asignación oportuna de recursos económicos, presupuesto que servirá para la compra de equipo informático, bienes muebles, y provisión de servicios a todos los usuarios internos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS.
- 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.
- 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.
- Es recomendable actualizar el material gráfico institucional para difusión de campañas masivas; además el personal de comunicación debe contar con los equipos necesarios para el desarrollo de gráficas y material audiovisual.
- Capacitaciones en Derecho Constitucional y Administrativo Sancionador y manejo de atención al usuario interno y externo.
- Fortalecer el talento humano, debido a que su desempeño permite obtener resultados institucionales
- Continuar con la documentación de todos los procesos internos de la institución con el fin de tener una gestión ordenada y documentada para implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita a esta Cartera de Estado certificar sus procesos.
- Dar seguimiento a la propuesta de determinación de las tasas de los servicios que brinda la Agencia, ya que a la fecha se encuentra en revisión/aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas.


Firmas de Responsabilidad:

GESTIÓN	NOMBRE APELLIDO / CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Roberto Carlos Ponce Director Ejecutivo ACESS	07/03/2022	
Revisado por:	Nicolás Cueva Asesor Dirección Ejecutiva	07/03/2022	
	Amparo Jiménez Responsable de Vigilancia y Control	07/03/2022	

	Magda Saltos Responsable Técnica de Regulación y Aseguramiento de la Calidad	07/03/2022	
	Wilson Noboa Responsable de Personal de Salud	07/03/2022	
	Iván Rojas Responsable de Procesos Sancionatorios	07/03/2022	
	Lorena Alomoto Responsable de la Gestión Técnica de Compañías de Salud y Asistencia Médica, Suplente	07/03/2022	 <p>Firmado electrónicamente por: LORENA MARITZA ALOMOTO QUIMBITA</p>
	Nieves Córdova Responsable de Análisis de Casos	07/03/2022	<p>NIEVES DEL CISNE CORDOVA CORDOVA</p> <p>Firmado digitalmente por NIEVES DEL CISNE CORDOVA CORDOVA Fecha: 2022.03.07 16:25:28 -05'00'</p>
	Sebastián Montalvo Responsable Administrativo Financiero	07/03/2022	<p>MARIO SEBASTIAN MONTALVO AGUAYO</p> <p>Firmado digitalmente por MARIO SEBASTIAN MONTALVO AGUAYO</p>
	Karina Torres Responsable de Talento Humano	07/03/2022	<p>ALICIA KARINA TORRES ERAZO</p> <p>Firmado digitalmente por ALICIA KARINA TORRES ERAZO Fecha: 2022.03.07 16:25:28 -05'00'</p>
	Andrea Rojas Responsable de Asesoría Jurídica	07/03/2022	<p>ANDREA GERALDINE ROJAS RODRIGUEZ</p> <p>Firmado digitalmente por ANDREA GERALDINE ROJAS RODRIGUEZ Fecha: 2022.03.07 16:02:56 -05'00'</p>
	Sofía Córdova Responsable de la Unidad de Comunicación Social	07/03/2022	 <p>Firmado electrónicamente por: DIANA SOFIA CORDOVA GARCIA</p>

	<p>Christian Llaguno Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	07/03/2022	 <p>Firmado electrónicamente por: CHRISTIAN BOLIVAR LLAGUNO PAREDES</p>
Elaborado por:	<p>María Piedad Bastidas Responsable de Planificación y Gestión Estratégica</p>	07/03/2022	 <p>Firmado electrónicamente por: MARIA PIEDAD BASTIDAS NARVAEZ</p>
	<p>Gustavo Quinatoa Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2</p>	07/03/2022	 <p>Firmado electrónicamente por: CARLOS GUSTAVO QUINATOA BASANTES</p>

RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



Informe de rendición de cuentas de
la agencia de Aseguramiento de la
Calidad de los Servicios de Salud y
Medicina Prepagada-ACCESS

Enero - diciembre 2021

Agencia de Aseguramiento de la
Calidad de los Servicios de Salud
y Medicina Prepagada - ACCESS