



**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

**ABRIL  
2005**

APROBADO	VIGENCIA
 OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha:



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

### ÍNDICE

	Página
Introducción	3
• <b>CAPÍTULO I</b>	
Objetivo del Manual	4
• <b>CAPÍTULO II</b>	
Base Legal	4
• <b>CAPÍTULO III</b>	
Relación de Procesos, Subprocesos y Procedimientos de la Oficina Estadística e Informática	5
• <b>CAPÍTULO IV</b>	
Descripción de los Procedimientos	8
Descripción Gráfica ( Flujogramas )	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

### INTRODUCCIÓN

El Instituto Especializado de Enfermedades Neoplásicas del Ministerio de Salud, en cumplimiento a las normas vigentes, debe formular el Manual de Procedimientos, en los que establezca formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad a efectos de lograr el cumplimiento de los objetivos funcionales y estratégicos señalados en el Manual.

En el presente documento se describe el Manual de Procedimientos de la Oficina de Estadística e Informática cuyo contenido se resume a continuación.

En el Capítulo I y II se indican los Objetivos y la Base Legal del Manual.

En el Capítulo III se presenta la relación de identificación de los procesos, subprocesos y procedimientos que lo conforman.

Finalmente en el Capítulo IV se procede a la descripción de los procedimientos y su respectiva representación gráfica (Flujogramas)





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

### CAPÍTULO I

#### Objetivo

Establece formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad y ser utilizados como un instrumento para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del plan estratégico de sistemas de información del INEN.

### CAPÍTULO II

La aplicación del presente manual se sujeta a lo prescrito en la siguiente Base Legal :

- **Resolución Ministerial N° 485- 2003-SA/DM, Resolución que aprueba** el reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Especializado de Enfermedades Neoplásicas(INEN)
- **Resolución Suprema N° 003-2004-SA**, dispositivo que aprueba el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) del INEN
- **Resolución Directoral N° 236-DG-INEN-2004**, que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF) Estadística e Informática.
- **Ley N° 27309**, que incorpora los delitos informáticos al Código Penal
- **Ley N° 27291**, Contrataciones Electrónicas
- **Ley N° 26842-2004-V.01**, Norma técnica de Historias Clínicas de los Establecimientos de Salud del Sector Público y Privado-Dirección General de Salud de las Personas.





**RELACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

	<b>SUBPROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Estadística</b>	<b>Bioestadística</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración y Actualización de Documentos de Gestión.</li> <li>2. Análisis Estadístico y Epidemiológico de Base de Datos.</li> <li>3. Asesoría de Trabajos de Investigación.</li> <li>4. Capacitación al Personal en Tema de Estadística y su Software Estadístico.</li> </ol>
	<b>Estadística de Producción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Evaluación Continua de los Programas de Soporte Informático en coordinación con la Unidad de Información.</li> <li>6. Apertura de Historias Clínicas Nuevas.</li> <li>7. Activación de las Clínica</li> <li>8. Codificación de Diagnostico</li> <li>9. Registro en el Sistema Computarizado de la Consulta Externa.</li> <li>10. Recepción y Consolidación de los Reportes Estadístico de cada Servicio del INEN.</li> <li>11. Verificación de Ingresos y Altas de Pacientes Hospitalizados.</li> <li>12. Control de Realización de los Procesos Quirúrgicos.</li> <li>13. Administración de las Solicitudes de Historia Clínica y derivación de las mismas a la Usuarios finales.</li> </ol>





**RELACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

PROCESOS	SUBPROCESOS	PROCEDIMIENTOS
<p><b>Estadística</b></p>	<p><b>Archivo de Historias Clínicas</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Seguimiento Pasivo a las Historias correspondientes a Pacientes fallecidos.</li> <li>15. Atención de Solicitudes de Préstamo de las Historias Clínicas : Préstamo de Historias Clínicas de Precitados.</li> <li>16. Atención de Solicitudes de Préstamo de Historias Clínicas: Préstamo de Historias Clínicas Adicionales del área de Emergencia e Informes Médicos.</li> <li>17. Atención de Solicitudes de Préstamo de Historias Clínicas: Préstamo de Historia Clínicas para Trabajo Científico.</li> <li>18. Impresión y Archivo de Informes Médicos en la respectivas Historias Clínica.</li> <li>19. Investigación y Ubicación de las Historias Clínicas.</li> <li>20. Seguimiento a las Historias Clínicas que no han retornado.</li> <li>21. Depuración de la Historias Clínicas de las Terminales.</li> </ol>





**RELACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

PROCESOS	SUBPROCESOS	PROCEDIMIENTOS
<p align="center"><b>Informática</b></p>	<p align="center"><b>Atención al Usuario</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención de Requerimientos de Usuarios.</li> <li>2. Mantenimiento Correctivo de Equipos.</li> <li>3. Mantenimiento Preventivo de Equipos.</li> </ol>
	<p align="center"><b>Producción</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Creación de Nuevos Usuarios en los Sistemas.</li> <li>5. Respaldo de Información.</li> <li>6. Atención de requerimiento de Mantenimiento de las Aplicaciones</li> <li>7. Revisión e Implantación de Sistemas o Aplicación.</li> </ol>
	<p align="center"><b>Administración de Servicios TIC y Base de Datos</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Cuentas de Correo.</li> <li>9. Ingreso a la Sala de Servidores</li> <li>10. Seguridad en la Sala de Servidores.</li> </ol>
	<p align="center"><b>Supervisión</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Seguimiento y Control de Proyectos Informáticos.</li> </ol>
	<p align="center"><b>Desarrollo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Evaluación de calidad de un Sistema de Información.</li> <li>13. Análisis, Diseño y Programación de Sistemas.</li> <li>14. Elaboración del Plan de Sistemas</li> </ol>





**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

**UNIDAD DE ESTADÍSTICA**

**ABRIL  
2005**

Aprobado	VIGENCIA
	Fecha:





**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE ESTADÍSTICA**

**ÁREA DE BIOESTADÍSTICA**

**ABRIL  
2005**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Bioestadística

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Elaboración y Actualización de Documentos de Gestión.

- **CÓDIGO**

AD/UES/BE/01

- **OBJETIVO**

Proveer información relevante para la toma de decisiones, apoyar la gestión actual, atender todos los requerimientos de información recibidos, apoyar las actividades de investigación en el campo oncológico.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



 <b>OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</b> UNIDAD DE ESTADÍSTICA AREA DE BIOESTADÍSTICA ELABORACION Y ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS DE GESTION PROCEDIMIENTO			CODIGO: AD/UES/BE/01  FECHA: 28/02/05
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recibe solicitud	Secretaria de Oficina de Estadística	La secretaria de la Oficina de Estadística recepciona la comunicación oficial del requerimiento del documento.
2	Envío de solicitud a Bioestadística y/o Estadística de Producción	Jefe de la Oficina de Estadística	EL jefe remite al área de Bioestadística y/o Estadística de Producción según corresponda para su ejecución.
3	Consulta sistema	Encargado del área de Bioestadística y/o Estadística de Producción	El encargado del área de Bioestadística consulta en el sistema computarizado y extrae de la base de datos si es necesaria la información.
4	Obtención de datos	Encargado del área de Bioestadística y/o Estadística de Producción	El encargado del área de Bioestadística con los datos obtenidos realiza el procesamiento y análisis de los datos.
5	Elabora informe	Encargado del área de Bioestadística y/o Estadística de Producción	Analizados todos los datos, se procede a elaborar el informe respectivo.
6	Control y firma	Jefe de la Oficina de Estadística	El informe pasa por un control de calidad y luego al jefe de la Oficina de Estadística para su firma.
7	Entrega informe a usuario	Jefe de la Oficina de Estadística	Entrega el informe a la secretaria para que lo envíe al usuario que lo solicitó y archiva el cargo.
	FIN		

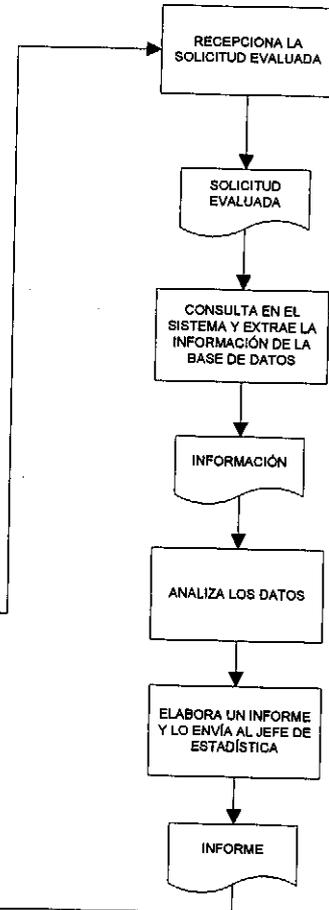
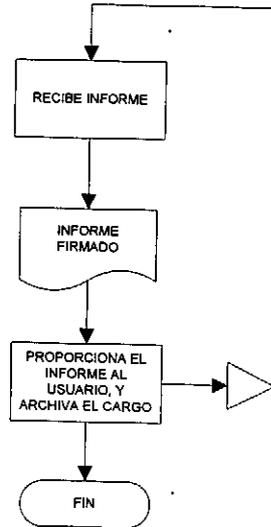




SECRETARÍA DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA

ENCARGADO DEL ÁREA DE BIOESTADÍSTICA





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Bioestadística

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Análisis Estadístico y Epidemiológico de Base de Datos.

- **CÓDIGO**

AD/UES/BE/02

- **OBJETIVO**

Proveer el perfil de la población que demanda los servicios del instituto, situación actual, proyecciones a corto plazo, apoyar la investigación en el campo oncológico.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



	<b>OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA</b> <b>UNIDAD DE ESTADISTICA</b> <b>AREA DE BIOESTADISTICA</b> <b>ANALISIS ESTADISTICO Y EPIDEMIOLOGICO DE BASE DE DATOS</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO: AD/UES/BE/02</b>
		<b>FECHA: 28/02/05</b>

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recibe solicitud	Secretaria de Oficina de Estadística	La secretaria de la Oficina de Estadística recepciona la solicitud de análisis estadístico y/o reportes predeterminados y la deriva al Jefe de la Oficina de Estadística.
2	Envía solicitud a Bioestadística	Jefe de la Oficina de Estadística	La encargada del área de Bioestadística recibe solicitud de análisis estadístico y/o reportes predeterminados.
3	Consulta sistema	Encargado de la Unidad de Bioestadística	Consulta en el sistema computarizado y extrae de la base de datos necesaria.
4	Análisis	Encargado de la Unidad de Bioestadística	Con los datos obtenidos, realiza el procesamiento y análisis de los datos
5	Elabora informe	Encargado de la Unidad de Bioestadística	Analizados todos los datos, procede a elaborar el informe respectivo.
6	Control y firma	Jefe de Oficina de Estadística	El informe que prepara pasa por control de calidad, y lo pasa al Jefe de la Oficina de Estadística para su firma.
7	Entrega informe a usuario	Jefe de la Oficina de Estadística	Entrega la información a la secretaria para que lo envíe al usuario respectivo, y archive el cargo.
	FIN		



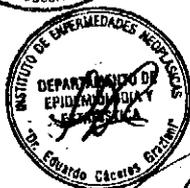
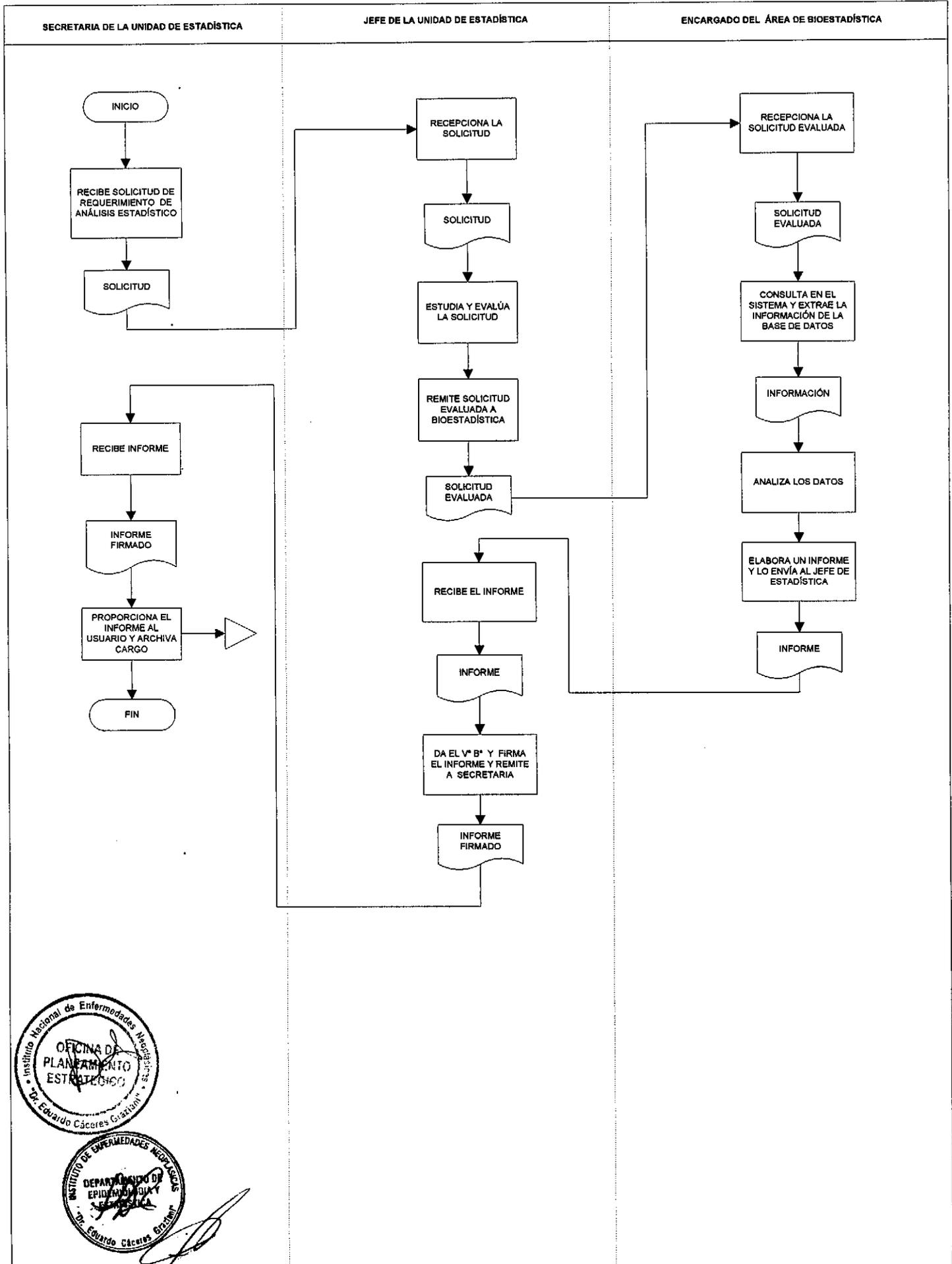


UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE BIOESTADÍSTICA

CÓDIGO: AD/UES/BE/02

FECHA: 28/02/05

ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y EPIDEMIOLÓGICO DE BASE DE DATOS





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Bioestadística

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Asesoría de Trabajos de Investigación.

- **CÓDIGO**

AD/UES/BE/03

- **OBJETIVO**

Contribuir a que el nivel de los trabajos de investigación tenga requerimientos de calidad, validez y rigurosidad estadística.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE BIOESTADISTICA**  
**ASESORIA DE TRABAJOS DE INVESTIGACION**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UES/BE/03**

**FECHA: 28/02/05**

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Recibe solicitud de Asesoría	Secretaria de Oficina de Estadística	La secretaria de la Oficina de Estadística recepciona la comunicación de demanda de la asesoría en técnicas estadísticas y epidemiológicas
2	Envía solicitud a Bioestadística	Jefe de la Oficina de Estadística	El encargado de la Unidad de Bioestadística recibe la demanda de asesoría.
3	Revisión y control de calidad	Encargada de la Unidad de Bioestadística	El encargado del área de Bioestadística revisa y controla la calidad de la base de datos en coordinación con el usuario.
4	Obtención de datos	Encargada de la Unidad de Bioestadística	Con los datos obtenidos, realiza el procesamiento y análisis de los datos
5	Elabora informe	Encargada de la Unidad de Bioestadística	Analizados todos los datos, procede a elaborar el informe respectivo.
6	Control y firma	Jefe de Oficina de Estadística	El informe que prepara pasa por un control de calidad, y lo pasa al Jefe de la oficina de Estadística para su firma.
7	Entrega informe a usuario	Jefe de la Oficina de Estadística	Entrega la información a la secretaria para que lo envíe al usuario respectivo, y archive el cargo.
	FIN		

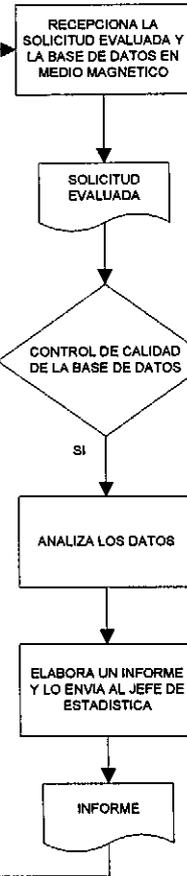
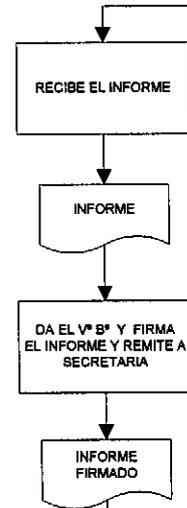
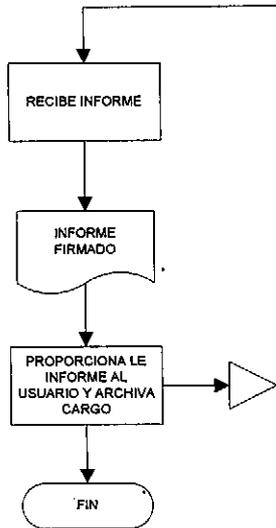




SECRETARÍA DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA

ENCARGADO DEL ÁREA DE BIOESTADÍSTICA





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Bioestadística

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Capacitación al Personal en Tema de Estadística y su Software Estadístico.

- **CÓDIGO**

AD/UES/BE/04

- **OBJETIVO**

Elevar el nivel de conocimiento de los trabajadores y personal interesado en temas de estadística para que los trabajos de investigación y servicios que presta los realice más eficientemente.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



 <b>OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA</b> <b>UNIDAD DE ESTADISTICA</b> <b>AREA DE BIOESTADISTICA</b> <b>CAPACITACION AL PERSONAL EN TEMAS DE ESTADISTICA Y EN SOFTWARE ESTADISTICO</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>CODIGO: AD/UES/BE/04</b>  <b>FECHA: 28/02/05</b>
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Planificación de cursos	Jefe de la Oficina de Estadística	El Jefe de la Oficina de Estadística propone cursos de capacitación para el personal.
2	Elaboración de contenidos y cronogramas	Encargado de la unidad de Bioestadística	El Comité de Capacitación recibe el pedido del jefe de la Oficina de Estadística y procede a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar los contenidos a desarrollar en cada una de las sesiones.</li> <li>- Elaboración de los cronogramas y requerimientos mínimos y necesarios.</li> </ul>
3	Coordinación	Encargado de la unidad de Bioestadística	El Comité de Capacitación una vez definido sus cronogramas y contenidos, coordina con la Dirección de Capacitación e Investigación para la autorización respectiva.
4	Autorización y Realización	Encargado de la unidad de Bioestadística	Autorizada la Capacitación se realiza: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La convocatoria e inscripción de los participantes.</li> <li>- Se dicta las sesiones presenciales.</li> <li>- Se entrega el material de ayuda</li> </ul>
5	Resultados	Encargado de la unidad de Bioestadística	Terminado el curso se: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza la evaluación del taller dictado.</li> <li>- Se publican las notas y se entregan los certificados correspondientes.</li> </ul>
6	Emisión de Informe	Encargado de la unidad de Bioestadística	El Comité emite un informe resultado del taller y lo entrega al Jefe de la Oficina de Estadística.
	FIN		



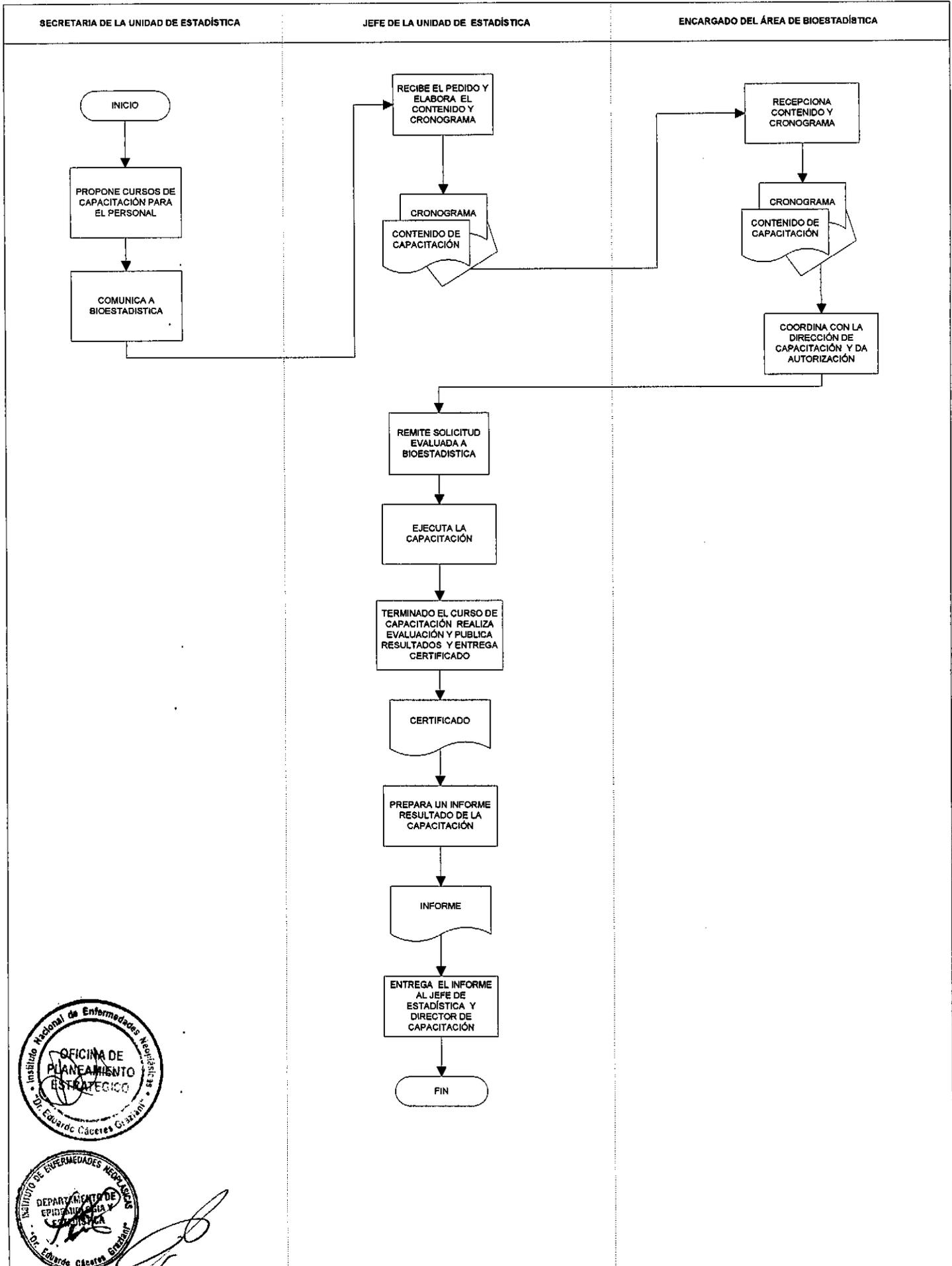


UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE BIOESTADÍSTICA

CÓDIGO: AD/UES/BE/04

FECHA: 23/02/05

CAPACITACIÓN AL PERSONAL EN TEMAS DE ESTADÍSTICA Y EN SOFTWARE ESTADÍSTICO





**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE ESTADÍSTICA**

**AREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN**

**ABRIL  
2005**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Evaluación Continua de los Programas de Soporte Informático en coordinación con la Unidad de Informática

- **CÓDIGO**

AD/UES/EP/05

- **OBJETIVO**

Mejorar los módulos computarizados para hacer más eficiente cada uno de los procesos de registro de información.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



 <b>OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA</b> <b>UNIDAD DE ESTADISTICA</b> <b>AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION</b> <b>EVALUACION CONTINUA DE LOS PROGRAMAS DE SOPORTE INFORMATICO</b> <b>EN COORDINACION CON LA OFICINA INFORMATICA</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>CODIGO: AD/UES/EP/05</b>  <b>FECHA: 28/02/05</b>
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Evaluación	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Realiza las evaluaciones comunica algunas modificaciones al Jefe de la Oficina de Estadística.
2	Coordinación	Jefe de la Oficina de Estadística	Se realiza la coordinación con la Oficina de Informática para solucionar todas las modificaciones que se requieran.
3	Solución de modificaciones	Jefe de la Oficina de Informática	Una vez que la Oficina de Informática soluciona las modificaciones, se prueban éstas.
4	Solución de actualizaciones	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Una vez que la Unidad de Estadística de Producción soluciona las actualizaciones, las prueba.
5	Comunicación y capacitación	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Se procede a comunicar y capacitar al usuario del módulo y se pone en marcha dichas modificaciones.
6	VºBº a las modificaciones	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Una vez capacitado y hechas las modificaciones el usuario responsable da el VºBº.
	FIN		





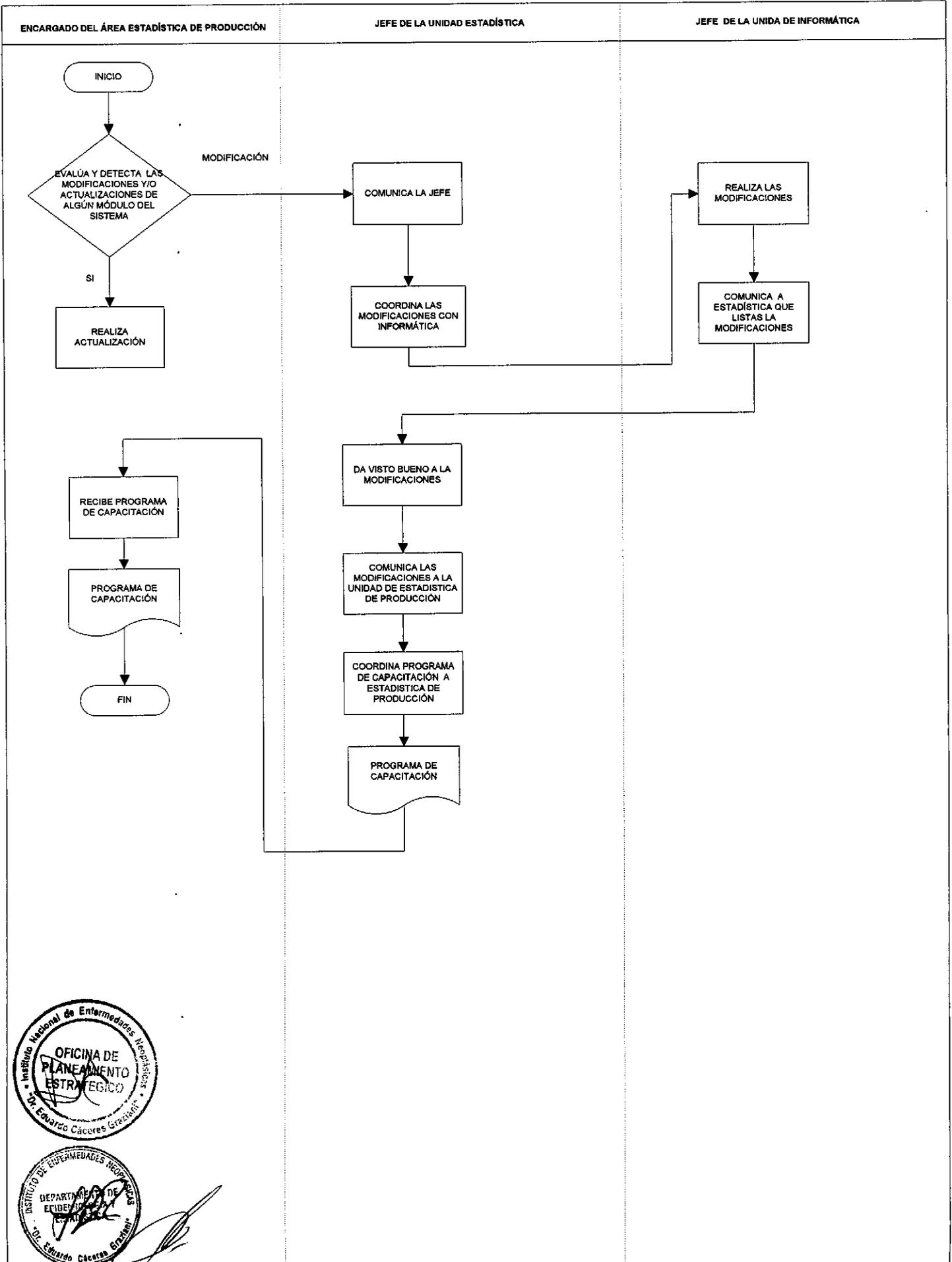
UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

EVALUACIÓN CONTINUA DE LOS PROGRAMAS DE SOPORTE INFORMÁTICO EN COORDINACIÓN  
CON LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

CÓDIGO : AD/UES/EP/05

FECHA : 28/02/05





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Apertura de Historias Clínicas Nuevas.

- **CÓDIGO**

AD/UES/EP/06

- **OBJETIVO**

Admisión de un paciente al instituto y posibilidad de inicio del tratamiento especializado.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA ESTADÍSTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION**  
**APERTURA DE HISTORIAS CLINICAS NUEVAS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: : AD/UES/EP/06**

**FECHA: 28/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Apertura	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado de aperturar las Historias Clínicas recibe las hojas 0,2 y3, copia del DNI de un paciente nuevo, de Admisiones, Emergencia, Clínica o Unidad Oncológica.
2	Generación de Historia Clínica	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado procede a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar un número de Historia Clínica</li> <li>- Realizar el control de calidad de los datos personales y clínicos.</li> <li>- La asignación de la condición socioeconómica.</li> <li>- Impresión de una hoja y la tarjeta de identificación con código de barras.</li> <li>- Rotulación de apellidos y nombres en la carátula y del la tarjeta de atención</li> <li>- Ordenamiento de las hojas del fólder.</li> <li>- Registro en el cuaderno de control</li> </ul>
3	Envío a Areas Asistenciales	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	La Historia Clínica se deriva al departamento que lo requiera y registra en el sistema el nombre del área y nombre del responsable que lo pidió.
4	Reporte Diario	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Impresión de reporte diario de la relación de Historias Nuevas y precitadas para la consulta posterior.
5	Impresión de reportes	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado procede a imprimir los reportes y cálculo de indicadores mensuales y anuales.
6	Control y firma	Jefe de la Oficina de Estadística	Los reportes y cálculos se presentan al Jefe de la Oficina de Estadística para su control, firma y publicación.
	FIN		

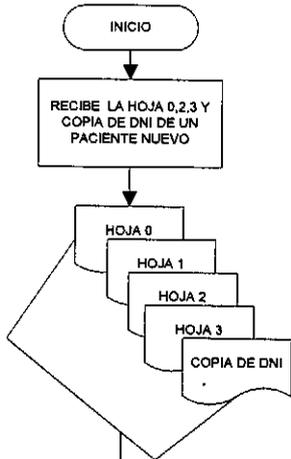




ENCARGADO DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS

USUARIO DE MODULO



GENERA UN NUMERO DE HISTORIA CLÍNICA EN EL SISTEMA

REALIZA CONTROL DE CALIDAD DE DATOS DEL PACIENTE

ASIGNA CONDICIÓN SOCIO ECONÓMICA

ORDENA LAS HOJAS EN EL FÓLDER Y REGISTRA EN EL CUADRENO DE CONTROL

IMPRIME DEL SISTEMA DE HISTORIA CLÍNICAS LA HOJA 1 Y LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN CON CODIGO DE BARRAS

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

HOJA 1

PREPARA LAS HISTORIAS CLÍNICAS

HISTORIA CLÍNICA

DERIVA HISTORIA CLÍNICA

AL FINAL DEL DIA IMPRIME REPORTE DIARIO DE LA RELACIÓN DE HISTORIAS NUEVAS PRECITADAS

REPORTE

FIN

RECEPCIONA HISTORIA CLÍNICA

HISTORIA CLÍNICA

ARCHIVA LA HISTORIA CLÍNICA

RECEPCIONA HISTORIA CLÍNICA

HISTORIA CLÍNICA

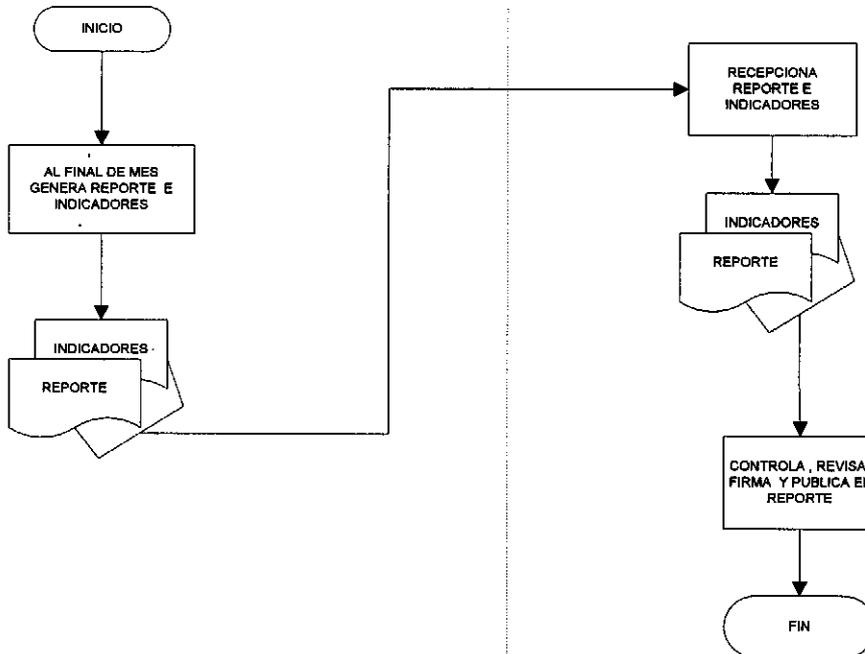




ENCARGADO DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA

REPORTE MENSUAL  
Y ANUAL





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Activación de las Historias Clínicas

- **CÓDIGO**

AD/UES/EP/07

- **OBJETIVO**

Activar el estado del paciente a activo en el sistema computarizado para que pueda solicitar cualquier servicio de atención.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA ESTADISTICA E INFORMATICA**  
UNIDAD DE ESTADISTICA  
AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION  
ACTIVACION DE HISTORIAS CLINICAS  
PROCEDIMIENTO

CODIGO: : AD/UES/EP/07

FECHA: 28/02/05

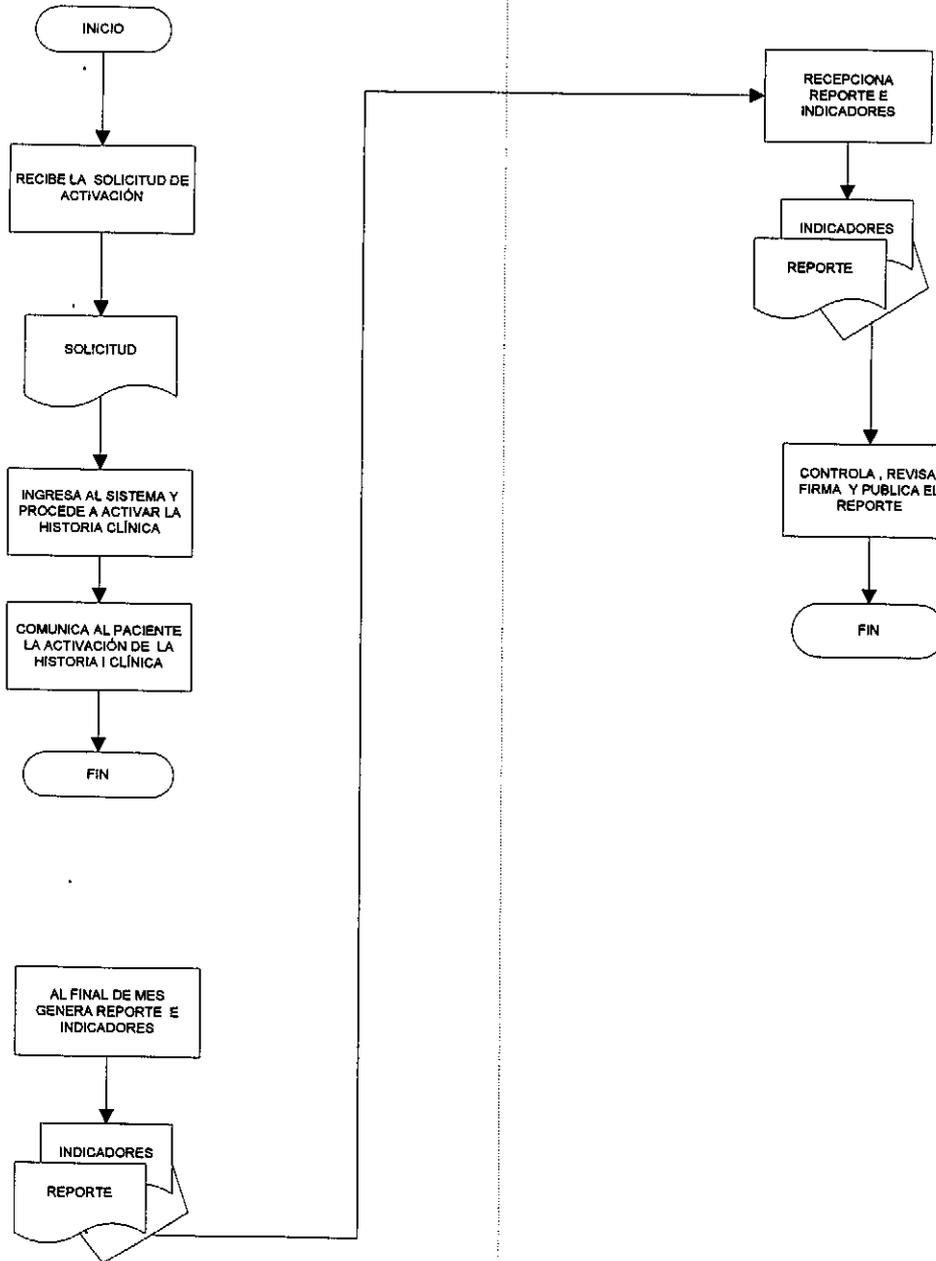
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Activación de la Historia Clínica	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado de historias clínicas recibe la solicitud de activación.
2	Ingreso al sistema	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado de historias clínicas ingresa al sistema computarizado y cambia el estado de dicha historia y de algún dato si lo requiere.
3	Habilitación del paciente	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Se le comunica al paciente de la habilitación en todo el sistema integrado.
4	Continuidad del proceso	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Se procede a la continuidad del proceso de atención del paciente.
5	Impresión reportes	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Impresión de consolidado mensual y anual.
6	Control y firma	Jefe de la Oficina de Estadística	Los reportes se presentan al Jefe de la Oficina de Estadística para su control y firma.
	FIN		





ENCARGADO DE ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



REPORTE MENSUAL  
Y ANUAL



FLUJOGRAMA



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Codificación de Diagnostico

- **CÓDIGO**

AD/UES/EP/08

- **OBJETIVO**

Registrar todos los diagnósticos de todos los casos nuevos en el sistema computarizado, de acuerdo a los sistemas de codificación estandarizados, para proveer información mediante reportes a los usuarios que lo soliciten.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION**  
**CODIFICACIÓN DE DIAGNOSTICO**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: : AD/UES/EP/08**

**FECHA: 28/02/05**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Impresión de reportes	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área imprime los reportes de las Hs. Cls. pendientes de diagnóstico.
2	Asignación de Diagnósticos	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área extrae del archivo las Hs.Cs. y las deriva a cada uno de los Departamentos Asistenciales las historias para la asignación de diagnóstico con el cargo respectivo.
3	Codifica el diagnóstico	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área recoge las historias al aviso de las secretarias de los Departamentos Asistenciales y procede: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Codifica el diagnóstico de acuerdo a los estándares.</li> <li>- En caso de duda se ubica al médico y/o Patólogo y se procede como el caso previo</li> <li>- La ingresa al sistema informático</li> <li>- Realiza el control de calidad de la información ingresada y registra en la hoja nº 1 de la historia.</li> <li>- Descarga del sistema y de los listados donde figura como pendiente.</li> <li>- Devuelve al archivo de historias clínicas codificadas.</li> </ul>
4	Imprime reporte	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado de historias clínicas imprime el reporte de avance en periodo semanal, mensual y anual.
5	Reporte, cálculo y publicación	Jefe de Oficina de Estadística	Entrega el cálculo y reporte al Jefe de la Oficina de Estadística para su control y firma
	FIN		





OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

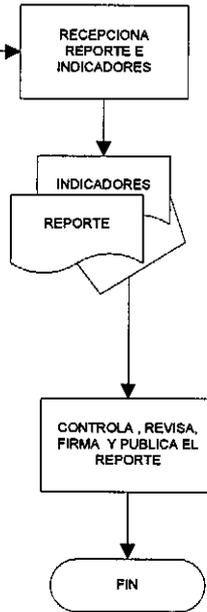
CÓDIGO: AD/UES/EP/08

FECSA: 28/02/05

CODIFICACIÓN DE DIAGNÓSTICO

ENCARGADO DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



REPORTE MENSUAL Y ANUAL

AL FINAL DE MES GENERA REPORTE E INDICADORES

INDICADORES  
REPORTE



FLUJOGRAMA



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Registro en el Sistema Computarizado de la Consulta Externa.

- **CÓDIGO**

AD/UES/EP/09

- **OBJETIVO**

Mantener actualizado el registro de todas las consultas que tuvo un paciente y poder proveer fuente de información para el cálculo de indicadores.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION**  
**REGISTRO EN EL SISTEMA COMPUTARIZADO DE LA CONSULTA EXTERNA**  
**DIARIA**  
**PROCEDIMIENTO**

CODIGO: : AD/UES/EP/09

FECHA: 28/02/05

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepción	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	La encargada del área recepciona los partes diarios
2	Verificación y control de calidad	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área verifica y realiza el control de calidad de los datos consignados.
3	Ingreso de datos	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado ingresa todos los datos referente a la atención médica en el módulo del sistema informático.
4	Ordena, consolida , archiva	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordena las historias clínicas en el caso de emergencia.</li> <li>- Devuelve las historias clínicas al archivo.</li> <li>- Archiva los partes diarios</li> <li>- Consolida la información mensualmente y corrige errores.</li> <li>-</li> </ul>
5	Genera indicadores	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área genera, imprime, publica los indicadores respectivos mensualmente y consolida los indicadores anuales.
6	Control y firma	Jefe de la Oficina de Estadística	El Jefe de la Oficina de Estadística, revisa, controla y firma el informe para su publicación.
7	Comunica modificaciones	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Comunica cualquier modificación a cada uno de los departamentos de atención.
	FIN		





OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

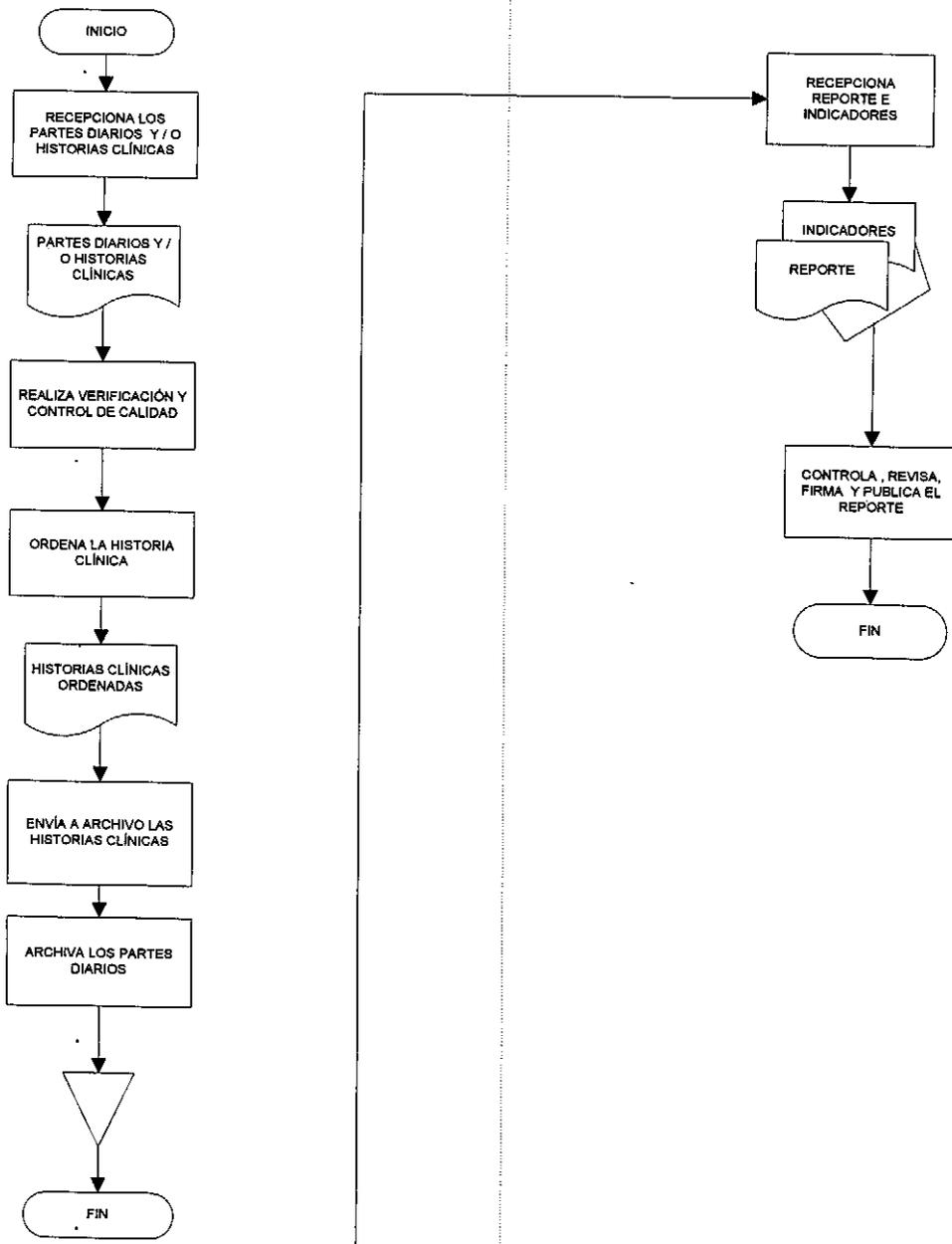
CÓDIGO: AD/URS/EP/09

FECHA: 28/02/05

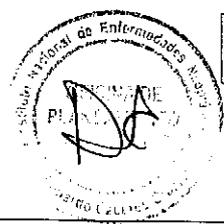
REGISTRO EN EL SISTEMA COMPUTARIZADO DE LA CONSULTA EXTERNA

ENCARGADO DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



REPORTE MENSUAL Y ANUAL





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Recepción y Consolidación de los Reportes Estadísticos de cada Servicio del INEN.

- **CÓDIGO**

AD/UES/EP/10

- **OBJETIVO**

Llevar el control de las estadísticas mensuales de todos los servicios del Instituto.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION**  
**RECEPCION Y CONSOLIDACION DE LOS REPORTES ESTADISTICOS DE**  
**CADA SERVICIO DEL INEN**  
**PROCEDIMIENTO**

CODIGO : AD/UES/EP/10

FECHA: 28/02/05

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Recepciona reportes	Secretaria de Oficina de Estadística	La secretaria de la Oficina de Estadística recepciona los reportes estadísticos mensuales.
2	Verificación	Encargado de la unidad de Estadística de Producción	El encargado del área procede a: - Verificar la información contenida en los reportes. - Digitación en las bases de datos para la consolidación anual
3	Elabora indicadores	Encargado de la unidad de Estadística de Producción	El encargado del área elabora y publica los indicadores respectivos.
4	Archivo	Encargado de la unidad de Estadística de Producción	El encargado del área archiva los reportes en sus respectivos files.
5	Control y firma	Jefe de la Oficina de Estadística	El jefe de la Oficina de Estadística, revisa controla y firma el informe para su publicación.
	FIN		



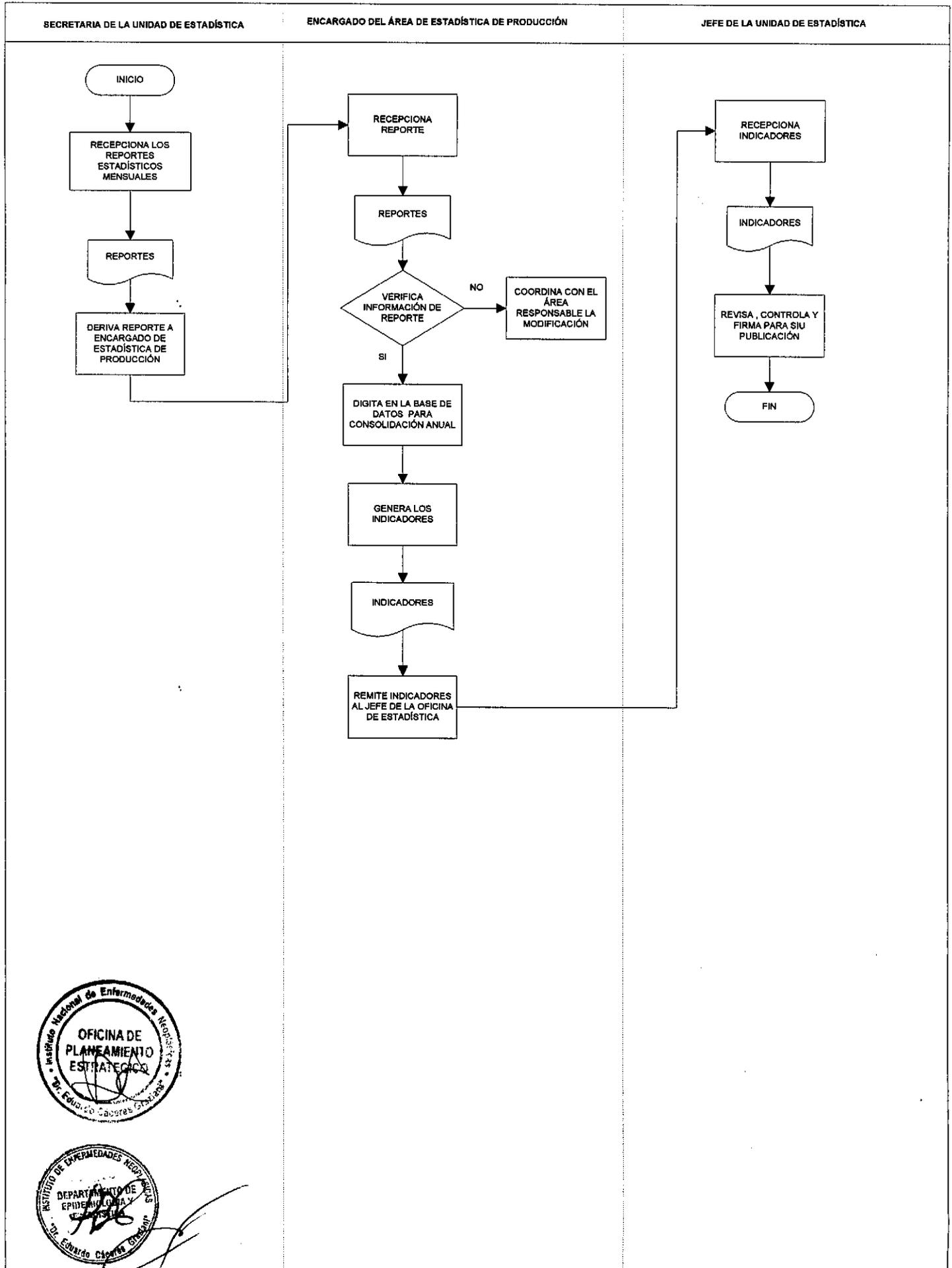


OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

CÓDIGO: AD/UES/EP/10

FECHA: 28/02/05

RECEPCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LOS REPORTES ESTADÍSTICOS DE CADA SERVICIO DEL INEI





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Verificación de Ingresos y Altas de Pacientes Hospitalizados.

- **CÓDIGO**

AD//UES/EP/11

- **OBJETIVO**

Administrar y tener actualizado la información de los pacientes hospitalizados, para todos los procesos complementarios.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



 <b>OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA</b> <b>UNIDAD DE ESTADISTICA</b> <b>AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION</b> <b>VERIFICACIÓN DE INGRESOS Y ALTAS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO:</b> : AD/UES/EP/11
	<b>FECHA:</b> 28/02/05

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recibe reporte de movimiento hospitalario	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área recibe el movimiento hospitalario.
2	Corrección	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área realiza la corrección inmediata y coordina directamente con los responsables de piso y emergencia.
3	Actualiza y control de calidad	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado procede a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar en el sistema computarizado</li> <li>- Realizar el control de calidad de los datos consignados</li> <li>- Ordena las hojas de cada una de las Hs. Cl. De acuerdo a las normas vigentes.</li> <li>- Extraer los datos mensuales</li> <li>- Envía al archivo el lote de las Hs. Cls. Revisadas.</li> </ul>
4	Indicadores y publicación	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área calcula los indicadores de hospitalización y publica los informes.
5	Control y firma	Jefe de Estadística	El Jefe de Estadística, revisa, controla y firma los cálculos y los indicadores.
	FIN		





OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

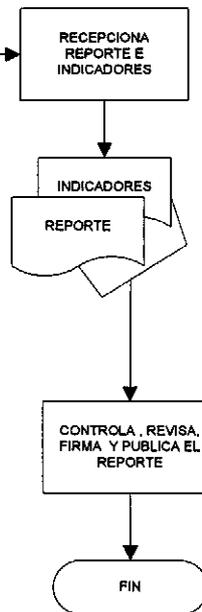
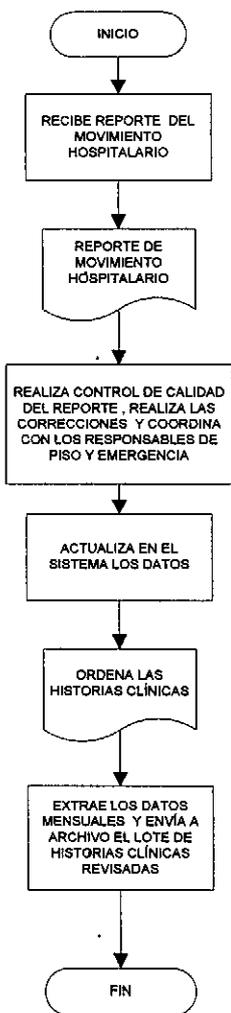
CÓDIGO: AD/UES/EP/11

FECHA: 28/02/05

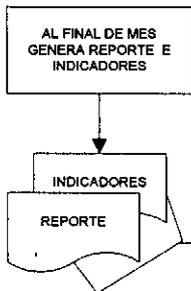
VERIFICACIÓN DE INGRESOS Y ALTAS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

ENCARGADO DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



REPORTE MENSUAL Y ANUAL





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Control de Realización de los Procesos Quirúrgicos.

- **CÓDIGO**

AD/UES/EP/12

- **OBJETIVO**

Conseguir el registro correcto de las intervenciones quirúrgicas en la historia clínica y en el sistema computarizado.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



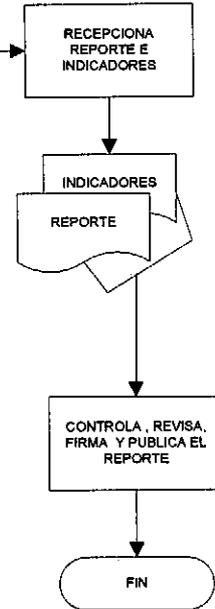
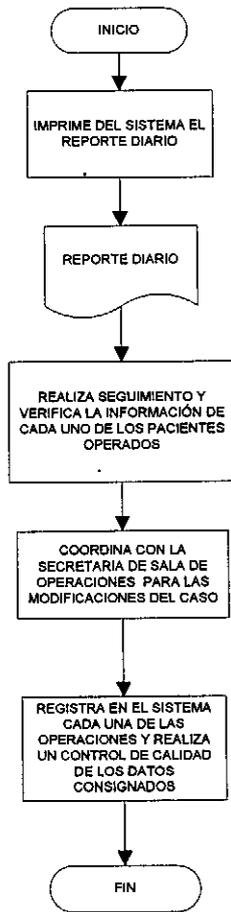
 <b>OFICINA ESTADISTICA E INFORMATICA</b> <b>UNIDAD DE ESTADISTICA</b> <b>AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION</b> <b>CONTROL DE REALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>CODIGO : AD/UES/EP/12</b>  <b>FECHA: 28/02/05</b>
<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Imprime reporte	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área imprime el reporte diario, hace el seguimiento y verifica la información de cada uno de los pacientes operados en cada piso.
2	Coordinación	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área coordina con la secretaria de sala para las modificaciones del caso.
3	Registro y control de calidad	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado procede a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar y codificar en el sistema cada una de las operaciones</li> <li>- Realiza el control de calidad de los datos consignados</li> <li>- Extrae los reportes mensuales.</li> </ul>
4	Indicadores	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área calcula los indicadores de procedimientos quirúrgicos y publica los informes.
5	Control y firma	Jefe de la Oficina de Estadística	El Jefe de Estadística, revisa, controla y firma los indicadores.
	FIN		



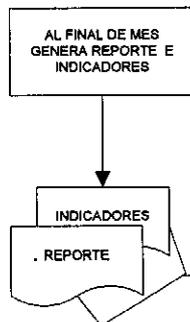


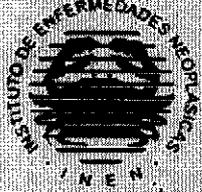
ENCARGADO DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



**REPORTE MENSUAL Y ANUAL**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Estadística de Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Administración de las Solicitudes de Historia Clínica y derivación de las mismas a los Usuarios finales.

- **CÓDIGO**

AD/UES/EP/13

- **OBJETIVO**

Filtro para que la Administración de las solicitudes de préstamo de Historias se realice eficaz y eficientemente.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION**  
**ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE HISTORIAS CLINICAS Y**  
**DERIVACION DE LAS MISMAS A LOS USUARIOS FINALES**

**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: : AD/UES/EP/13**

**FECHA: 28/02/05**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Recepción y verificación	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área recibe y verifica la información de forma manual y por sistema.
2	Derivación	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	Se realiza la derivación de las solicitudes al personal de archivo de Hs. Cls. y/o coordina para su ubicación
3	Registro de entrega	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado procede a recoger y entregar al usuario que solicitó la Historia Clínica, previo conformidad.
4	Indicadores y publicación	Encargado de la Unidad de Estadística de Producción	El encargado del área elabora y presenta un informe del movimiento de solicitudes. Genera los indicadores y publica los informes.
	FIN		





OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

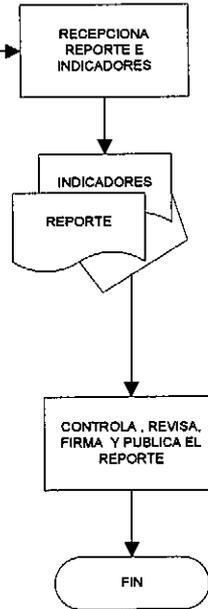
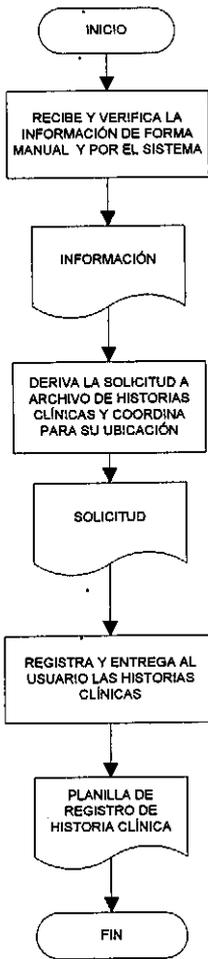
CÓDIGO: AD/UES/EP/13

FECHA: 28/02/05

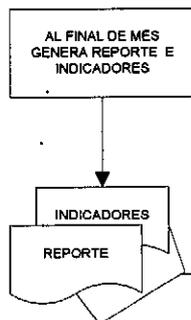
ADMINISTRACIÓN DE LAS HISTORIA CLÍNICAS Y DERIVACIONES DE LAS MISMAS A LOS USUARIOS FINALES

ENCARGADO DEL ÁREA DE ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



**REPORTE MENSUAL Y ANUAL**





**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLASICAS**

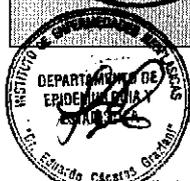
**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE ESTADÍSTICA**

**AREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS**

**ABRIL  
2005**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Archivo de Historias Clínicas

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Seguimiento Pasivo a las Historias correspondientes a Pacientes fallecidos.

- **CÓDIGO**

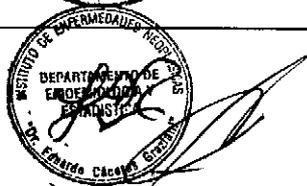
AD/UES/AH/14

- **OBJETIVO**

Seguimiento pasivo del estado actual del Paciente vivo o fallecido.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



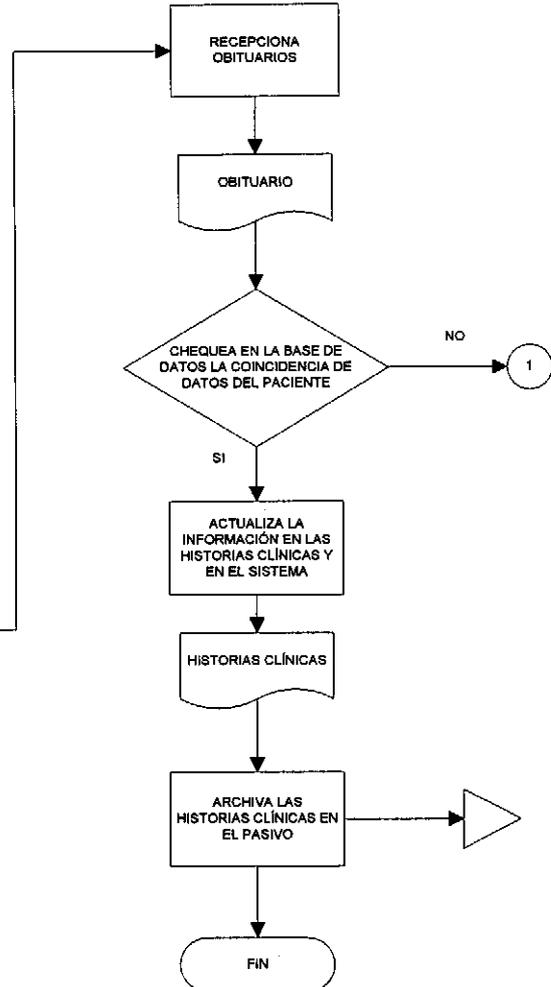
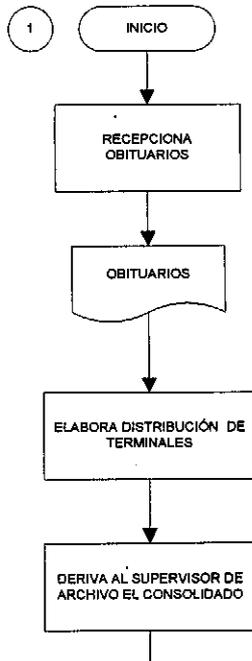
 <b>OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA</b> <b>UNIDAD DE ESTADISTICA</b> <b>AREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS</b> <b>SEGUIMIENTO PASIVO A LAS HISTORIAS CORRESPONDIENTES A</b> <b>PACIENTES FALLECIDOS</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>CODIGO: AD/UES/AH/14</b>  <b>FECHA: 28/02/05</b>
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepciona obituarios	Secretaria de Oficina de Estadística	La secretaria de la Oficina de Estadística recepciona los obituarios, publicados en los principales diarios.
2	Chequeo	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área recepciona los obituarios y procede a chequear los nombres y apellidos con la base de datos de los pacientes.
3	Incluir en la Historia la condición de fallecido	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área de encontrar coincidencia total, se procede a recortar el aviso, pegar en la ultima hoja de la historia clínica y pasar a la condición de fallecido en el sistema informático.
4	Archivo de la historia	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área procede a archivar la historia en el pasivo.
	FIN		





SECRETARÍA DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA

ENCARGADO DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Archivo de Historias Clínicas

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Atención de Solicitudes de Préstamo de las Historias Clínicas: Préstamo de Historias Clínicas de Precitados.

- **CÓDIGO**

AD/UES/AH/15

- **OBJETIVO**

Atención oportuna a la totalidad de solicitudes de préstamo de historias clínicas.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





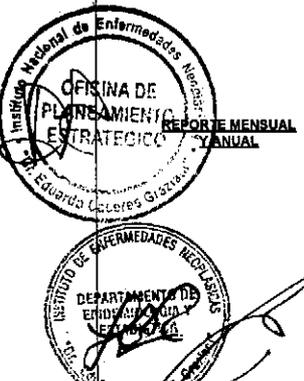
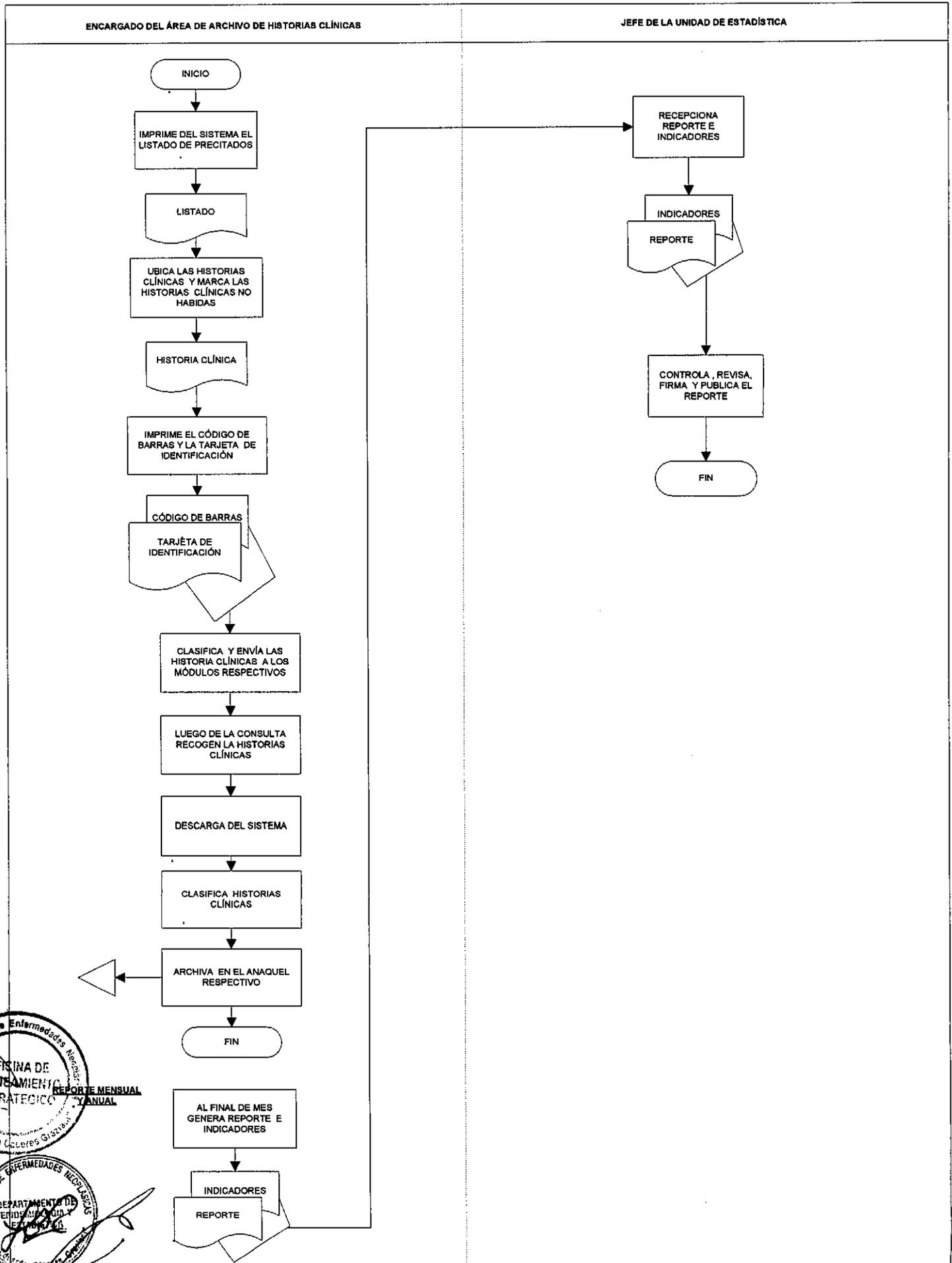
**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS**  
**ATENCION DE SOLICITUDES DE PRESTAMO DE HISTORIAS CLINICAS**  
**1 - PRESTAMO DE HISTORIAS CLINICAS DE PRECITADOS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UES/AH/15**

**FECHA: 28/02/05**

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Impresión y Ubicación	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área procede a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saca listado por departamento de atención – turno</li> <li>- Ubica físicamente la historia clínica en el archivo con 48 horas de anticipación.</li> <li>- Realiza la transferencia.</li> <li>- Marca las historias no habidas y las ubica el día anterior de la cita</li> <li>- Imprime el código de barras, y la tarjeta de identificación respectiva si faltase.</li> </ul>
2	Atención de Prestamos	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área envía al primer nivel las historias clasificadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupos según departamento de atención a las 12:00 del día anterior.</li> <li>- Envío al módulo respectivo</li> </ul>
3	Recojo	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	Se recogen las historias atendidas después de la consulta a las 1:00pm, 3:00pm, 4:30pm, y 6:30pm
4	Clasificación, descarga y archivo de la historia	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área una vez recogidas las historias, clasifica las historias (activo, pasivo, diagnóstico) y descarga del sistema computarizado. Y archiva en el anaquel respectivo.
5	Calcula y analiza	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado de la unidad procede a calcular y analizar los indicadores y los publica.
	FIN		







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Archivo de Historias Clínicas

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Atención de Solicitudes de Préstamo de Historias Clínicas: Préstamo de Historias Clínicas Adicionales del área de Emergencia e Informes Médicos.

- **CÓDIGO**

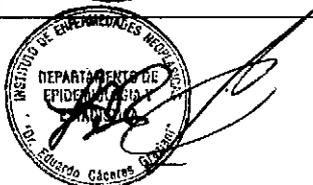
AD/UES/AH/16

- **OBJETIVO**

Atención oportuna a la totalidad de solicitudes de préstamo de historias clínicas.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS**  
**ATENCION A SOLICITUDES DE PRESTAMO DE HISTORIAS CLINICAS**  
**2.- PRESTAMO DE HISTORIAS CLINICAS ADICIONALES DEL DIA, DE EMERGENCIA E INFORMES MEDICOS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UES/AH/16**

**FECHA: 28/02/05**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepciona pedidos	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El personal de la unidad recepciona los pedidos de prestamos de historias clínicas.
2	Atención	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área procede a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar en el activo, pasivo, y anaquel de diagnósticos.</li> <li>- Extraer , hacer el mantenimiento, cargar y enviar al primer nivel para su envío</li> <li>- En caso de no encontrarse, se hace la consulta en el sistema.</li> <li>- Se ubica la historia y se envía al módulo respectivo.</li> </ul>
3	Clasificación y archivo	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área recoge las historias clínicas atendidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las clasifica si van a diagnóstico, activo o pasivo.</li> <li>- Descarga del sistema computarizado</li> <li>- Archiva en el anaquel respectivo</li> </ul>
	FIN		





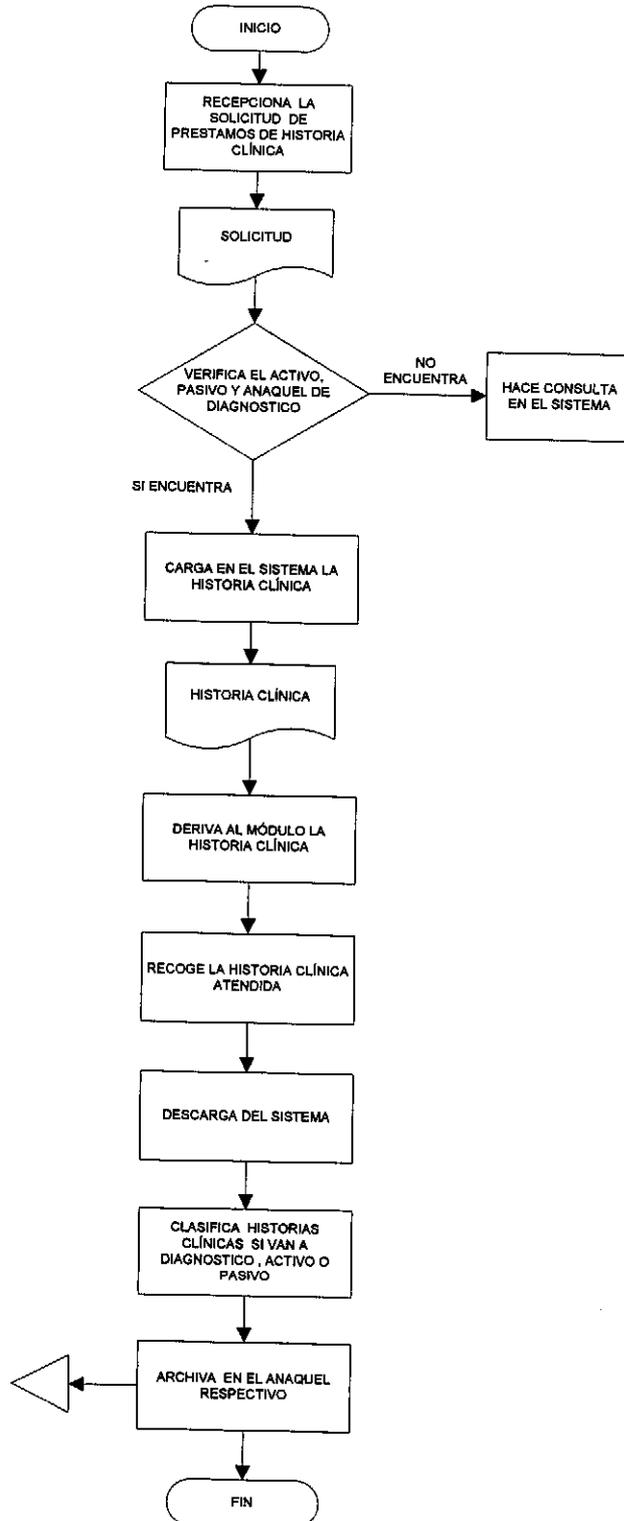
OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA  
ÁREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS

CÓDIGO: AD/UESAH/16

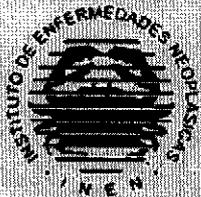
FECHA: 28/02/05

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTAMO DE HISTORIAS CLÍNICAS  
2- PRESTAMO DE HISTORIAS CLÍNICAS ADICIONALES DEL DÍA DE EMERGENCIA E INFORMES MÉDICOS

ENCARGADO DEL ÁREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS



FLUJOGRAMA



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Archivo de Historias Clínicas

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Atención de Solicitudes de Préstamo de Historias Clínicas: Préstamo de Historia Clínicas para Trabajo Científico.

- **CÓDIGO**

AD/UES/AH/17

- **OBJETIVO**

Atención oportuna a la totalidad de solicitudes de préstamo de historias clínicas.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



	<b>OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA</b> UNIDAD DE ESTADISTICA AREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS ATENCION DE SOLICITUDES DE PRESTAMO DE HISTORIAS CLINICAS 3. PRESTAMO DE HISTORIAS CLINICAS DE TRABAJO CIENTIFICO PROCEDIMIENTO	<b>CODIGO:</b> AD/UES/AH/17  <b>FECHA:</b> 28/02/05
--	--	---

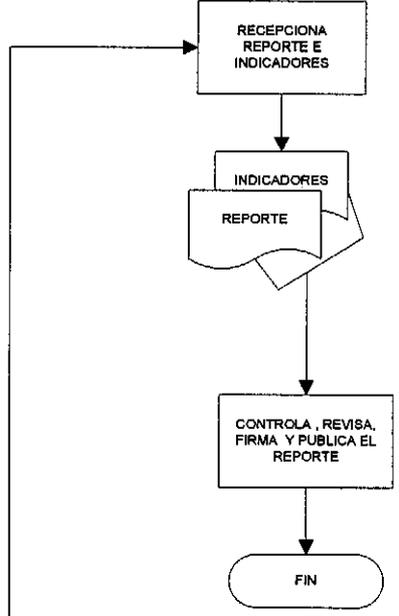
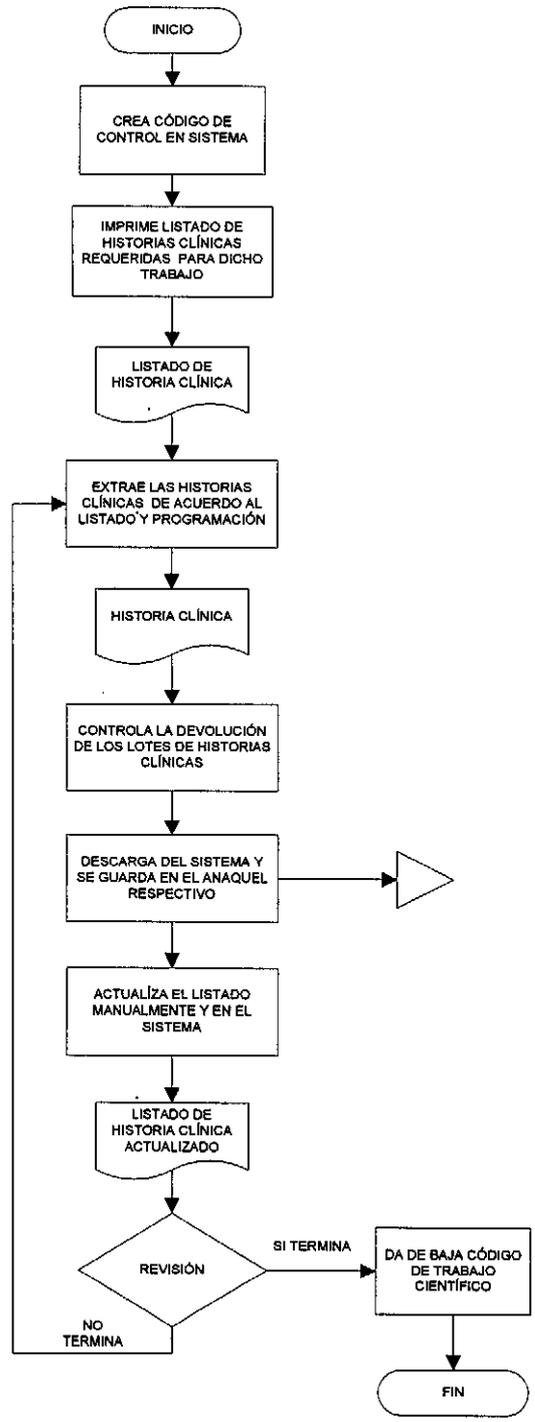
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Atención	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área procede a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear el código de control en el sistema informático y provee listado</li> <li>- Programa la secuencia de revisión</li> <li>- Ordena diariamente las listas correspondientes a trabajos de investigación activos.</li> <li>- Extrae, hace el mantenimiento, carga y envía al primer nivel, para su recojo por la persona responsable o revisión en el sótano</li> <li>- Controla la devolución antes de las 24 horas, o una vez terminada la revisión</li> <li>- Recojo de las historias clínicas revisadas.</li> <li>- Descarga en el sistema computarizado</li> <li>- Archiva en el anaquel respectivo.</li> </ul>
2	Actualiza y baja	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área actualiza el avance de la revisión de dicho trabajo de investigación en el programa computarizado, o da de baja dicho código si se ha concluido el proceso de revisión
3	Calcula, publica indicadores.	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado de la unidad calcula y publica indicadores mensuales y anuales.
	FIN		





ENCARGADO DEL ÁREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



REPORTE MENSUAL Y ANUAL

AL FINAL DE MES GENERA REPORTE E INDICADORES





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Archivo de Historias Clínicas

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Impresión y Archivo de Informes Médicos en la respectivas Historias Clínicas.

- **CÓDIGO**

AD/UES/AH/18

- **OBJETIVO**

Tener todos los informes médicos archivados a tiempo en la historia clínica para que el médico de un diagnóstico y tome una decisión

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS**  
**IMPRESIÓN Y ARCHIVO DE INFORMES MEDICOS EN LAS RESPECTIVAS**  
**HISTORIAS CLINICAS**

**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UES/AH/18**

**FECHA: 28/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepciona de informes	Secretaria de Oficina de Estadística	La secretaria de la Oficina de Estadística recepciona los informes de laboratorio y de todas las demás áreas de realización de pruebas
2	Atención	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área recepciona los informes y procede a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenar diariamente dichos informes según el terminal e impresión de informes de Rx.</li> <li>- Archivar cada informe en cada una de las historias clínicas correspondientes, haciendo el control de calidad y validación respectiva.</li> <li>- Los informes cuyas respectivas Historias no se encuentran en los Archivos se trillarán en el sistema computarizado y según prioridad Se procederá a ir a archivarlas al lugar donde se encuentren: hospitalizados, precitados, adicionales del día, diagnóstico, etc.</li> </ul>
3	Revisa y registra	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área revisa y los informes que presenten algún error o información incongruente se remiten al área de origen para su corrección. Registra en el sistema computarizado la cantidad de informes recibidos diariamente.
4	Calcula, publica indicadores.	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	Calcula y publica los indicadores mensuales y anuales.
5	Control y firma	Jefe de la Oficina de Estadística	Reporta al jefe de Estadística los Indicadores para su revisión y V°B°
FIN			

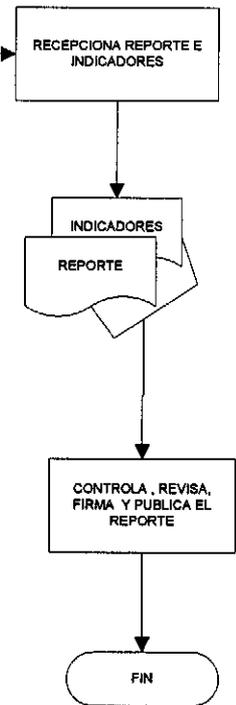
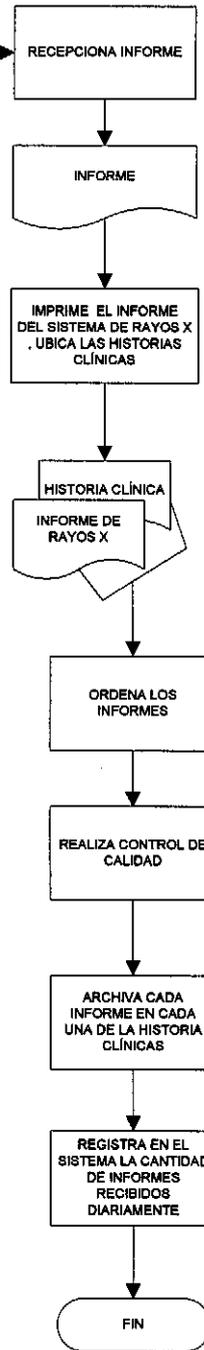
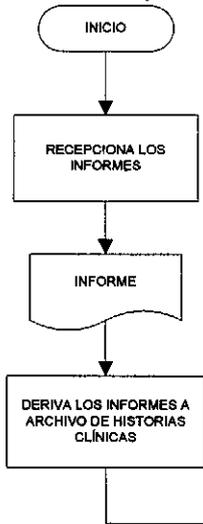




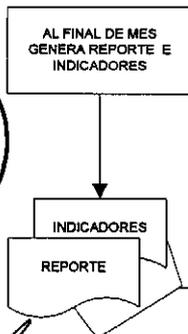
SECRETARIA DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA

ENCARGADO DEL ÁREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



REPORTE MENSUAL Y ANUAL





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Archivo de Historias Clínicas

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Inventario y Ubicación de las Historias Clínicas.

- **CÓDIGO**

AD/UES/AH/19

- **OBJETIVO**

Resguardar la integridad y asegurar la disponibilidad de la totalidad de historias clínicas generadas en el archivo.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS**  
**INVENTARIO Y UBICACIÓN DE LAS HISTORIAS PERDIDAS**  
**PROCEDIMIENTO**

CODIGO: AD/UES/AH/19

FECHA: 28/02/05

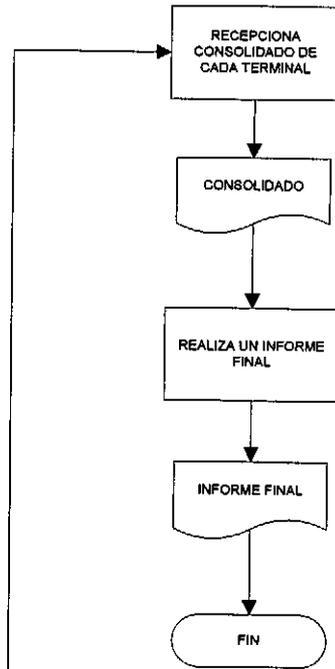
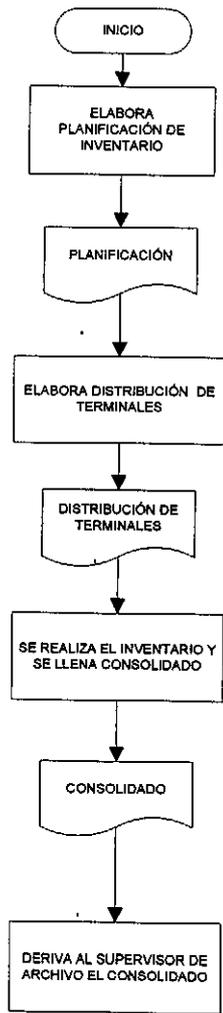
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Planificación de inventario	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área elabora una programación del proceso de inventario de las historias clínicas, de manera periódica
2	Distribución de terminales	Encargado del área de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área distribuye las responsabilidades a cada personal de manera escrita.
3	Llena fichas	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El personal del área de archivo realiza el llenado de fichas resumen con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de Historia</li> <li>- Ultimo lugar al que fue derivado y que se encuentra registrado en el sistema</li> <li>- Procede a ubicar las historias en las demás dependencias del INEN.</li> </ul>
4	Emite informe	Encargado del área de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área procede a emitir el informe del inventario realizado.
	FIN		





ENCARGADO DEL ÁREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS

SUPERVISOR DEL ÁREA DE ARCHIVO DE LA HISTORIAS CLÍNICAS





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Archivo de Historias Clínicas

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Seguimiento a las Historias Clínicas que no han retornado.

- **CÓDIGO**

AD/UES/AH/20

- **OBJETIVO**

Asegurar la atención de todos los pacientes que solicitan algún servicio en el Instituto, mediante la remisión física de la historia clínica al servicio que lo solicita, especialmente pacientes con cita programada.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS**  
**SEGUIMIENTO A LAS HISTORIAS CLINICAS QUE NO HAN RETORNADO**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UES/AH/20**

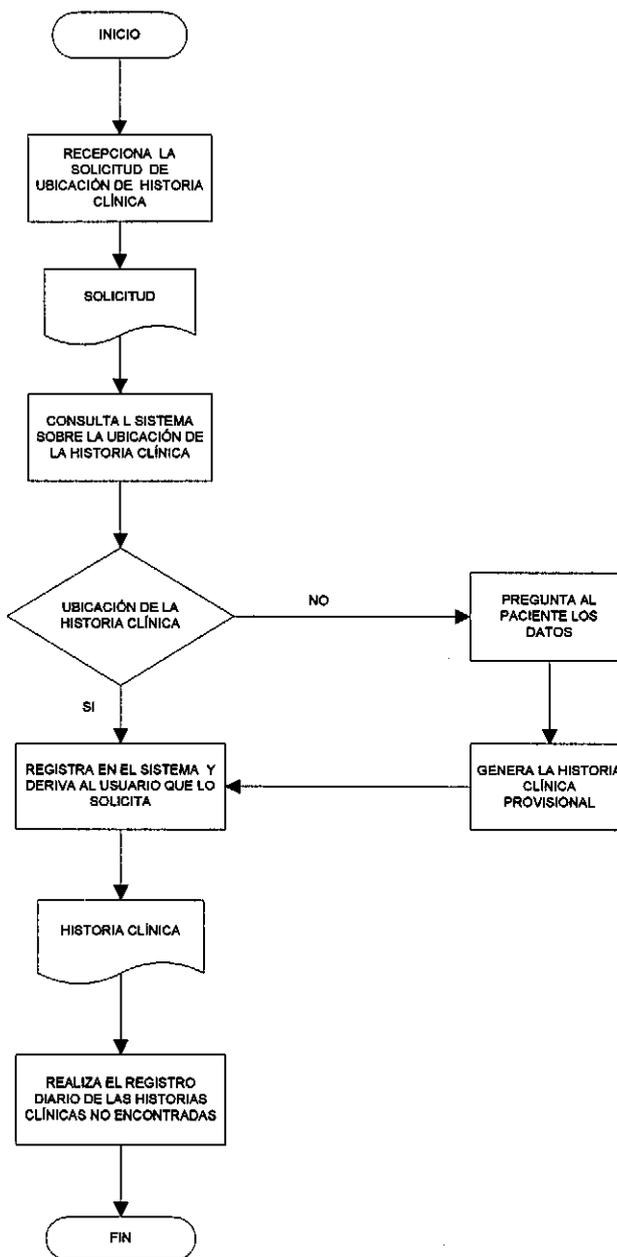
**FECHA: 28/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Solicitud	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado recepciona la solicitud de ubicación de la historia clínica.
2	Consulta sistema	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área hace la consulta respectiva en el sistema computarizado.
3	Seguimiento	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	El encargado hace el seguimiento y ubicación de dichas historias clínicas. De no ser posible la ubicación, se entrevista a la paciente para obtener los datos.
4	Registra Historias Clínicas	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	Registro y actualización de ubicación de Historia Clínica.
5	Derivación	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	Derivación al usuario que lo solicitó, de la Hs.Cl. original o una provisional en caso de no hallarla oportunamente.
6	Registro de Historias Clínicas.	Encargado de la Unidad de Archivo de Historias Clínicas	Se hace el registro diario de las Hs.Cl. no encontradas.
	FIN		





ENCARGADO DEL ÁREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Estadística

- **SUBPROCESO**

Archivo de Historias Clínicas

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Depuración de la Historias Clínicas de las Terminales.

- **CÓDIGO**

AD/UES/AH/21

- **OBJETIVO**

Tener los terminales de activo depurados a fin de localizar en el menor tiempo posible una historia solicitada.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA ESTADISTICA E INFORMATICA**  
**UNIDAD DE ESTADISTICA**  
**AREA DE ESTADISTICA DE PRODUCCION**  
**DEPURACION DE LAS HISTORIAS CLINICAS DE LOS TERMINALES**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UES/AH/21**

**FECHA: 28/02/05**

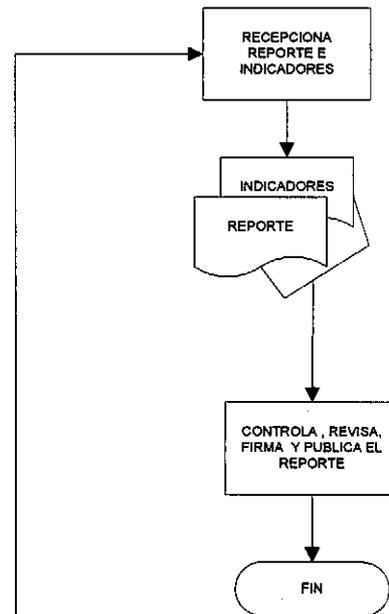
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Asignación de terminales	Encargado del Archivo de Historias Clínicas	El encargado del área asigna los terminales para cada persona de la Oficina de Estadística
2	Depuración	Encargado del Archivo de Historias Clínicas	El personal de la Oficina de Estadística revisa, depura los terminales asignados.
3	Cambio de ubicación	Encargado del Archivo de Historias Clínicas	El personal de la Oficina de Estadística ubica las Hs.Cls.; de cumplir los criterios de depuración; al pasivo y cambio en el sistema informático.
4	Informe	Encargado del Archivo de Historias Clínicas	El personal debe presentar un informe de la depuración y de los indicadores mensualmente.
	FIN		





ENCARGADO DEL ÁREA DE ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS

JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA



REPORTE MENSUAL  
Y ANUAL

AL FINAL DE MES  
GENERA REPORTE E  
INDICADORES





**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

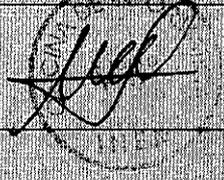
**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

**UNIDAD DE INFORMÁTICA**

**ABRIL  
2005**

APROBADO	VIGENCIA
	Fecha:





**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE INFORMÁTICA**

**AREA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**ABRIL  
2005**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Atención de Requerimiento de Usuario

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Atención de Requerimientos de Usuarios.

- **CÓDIGO**

AD/UIN/AU/01

- **OBJETIVO**

Brindar la atención especializada inmediata al requerimiento del Usuario.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
**ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIIN/AU/01**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recibe solicitud	Encargado del Área de Atención al Usuario	<p>Recibe la solicitud de atención (Documento, o telefónicamente) luego registra en el sistema y se emite una Orden de Servicio dependiendo del problema, "Hardware, Software o Servicios".</p> <p><b>- Sistema: Hardware, Software y Servicios</b>            Determina problemas relacionados a Hardware, Software o servicios relacionados a las funciones del Área de Atención al Usuario o Área de Administración de Servicios Tic y Base De Datos</p> <p>Registra los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos ingresados:              Servicio/Departamento, contacto, secretaria, requerimiento, fecha de solicitud, asignado a, Descripción del problema.              Reclamo por atención anterior (si existe, se ingresa el código de la atención reclamada).              Comentarios.              Archivos Anexados.</li> <li>• Datos generados por el aplicativo:              Código de la solicitud del servicio              Nombre del técnico que atiende requerimiento              Fecha y Hora de la solicitud              Estado.              Fecha de recepción</li> </ul> <p>Informa al usuario su Código de Atención.            Finalizado el registro, este automáticamente se deriva como tarea pendiente, en espera que sea derivado a un técnico.            Si considera que es factible solucionar el problema por teléfono, teniendo en consideración lo establecido en el Anexo 01, debe solicitar al Encargado del Área de Atención al Usuario que le asigne inmediatamente dicha tarea para proceder a atender el requerimiento.</p>





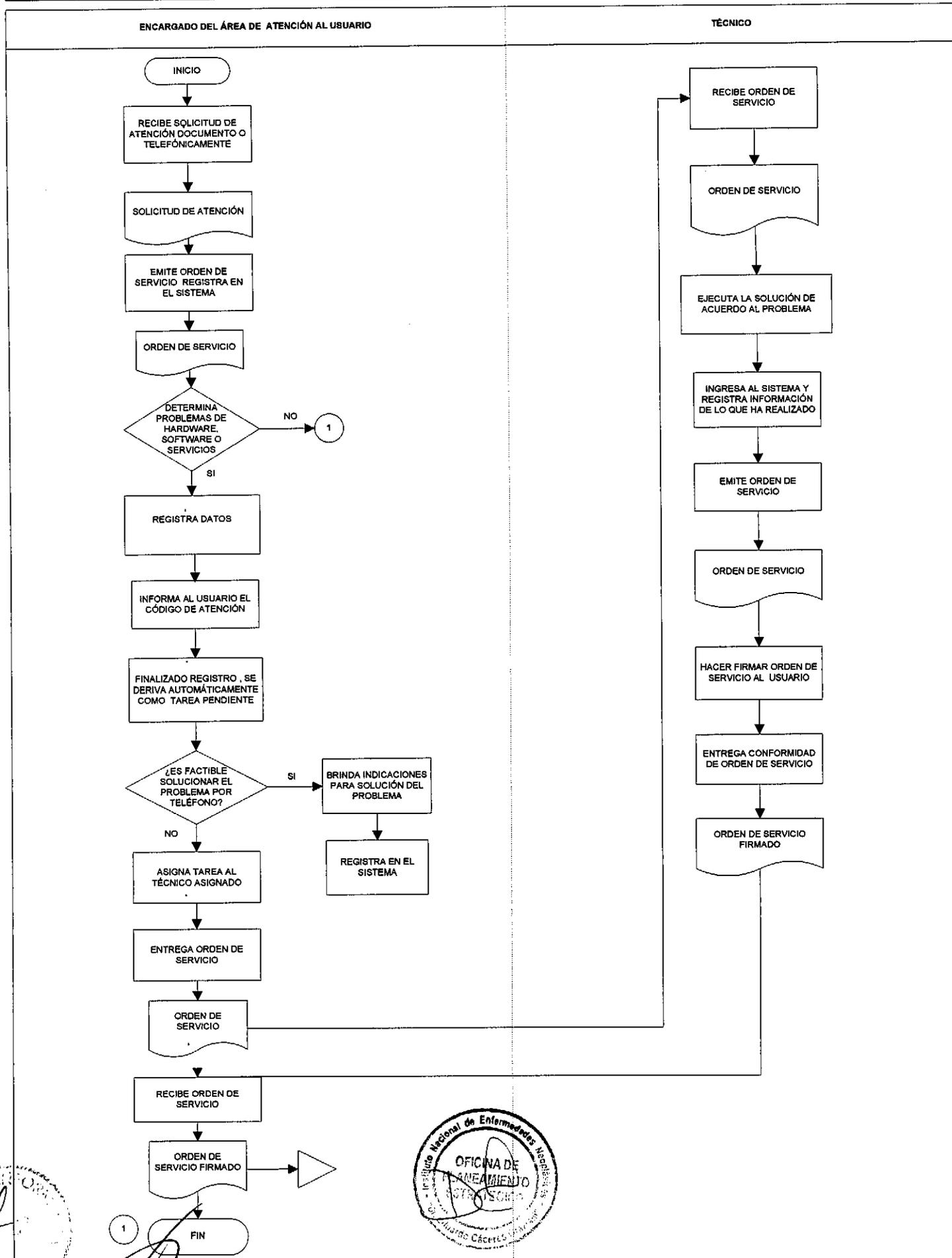
**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
**ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIN/AU/01**

**FECHA: 25/02/05**

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
2	Asigna técnico	Encargado del Área de Atención al Usuario	Asigna la tarea al técnico teniendo en cuenta su disponibilidad y la naturaleza del problema, el cual recibirá la Orden de Servicio.
3	Ejecución del Procedimiento	Técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe Orden de Servicio y ejecuta acción de acuerdo a lo que indica la Orden de Servicio.</li><li>- Ingresa al sistema, Registra información de lo que ha realizado.</li><li>- Emite Orden de Servicio.</li><li>- Hace firmar Orden de Servicio por el usuario y Entrega la Orden al Encargado del Área de Atención al Usuario.</li></ul>
4	Archivo de Orden de Servicio	Encargado del Área de Atención al Usuario	Recibe Orden de Servicio. Archiva
	<b>FIN</b>		







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Atención al Usuario

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Mantenimiento Preventivo de Equipos.

- **CÓDIGO**

AD/UIN/AU/02

- **OBJETIVO**

Realizar el mantenimiento a todos los equipos asignados a los diferentes servicios.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





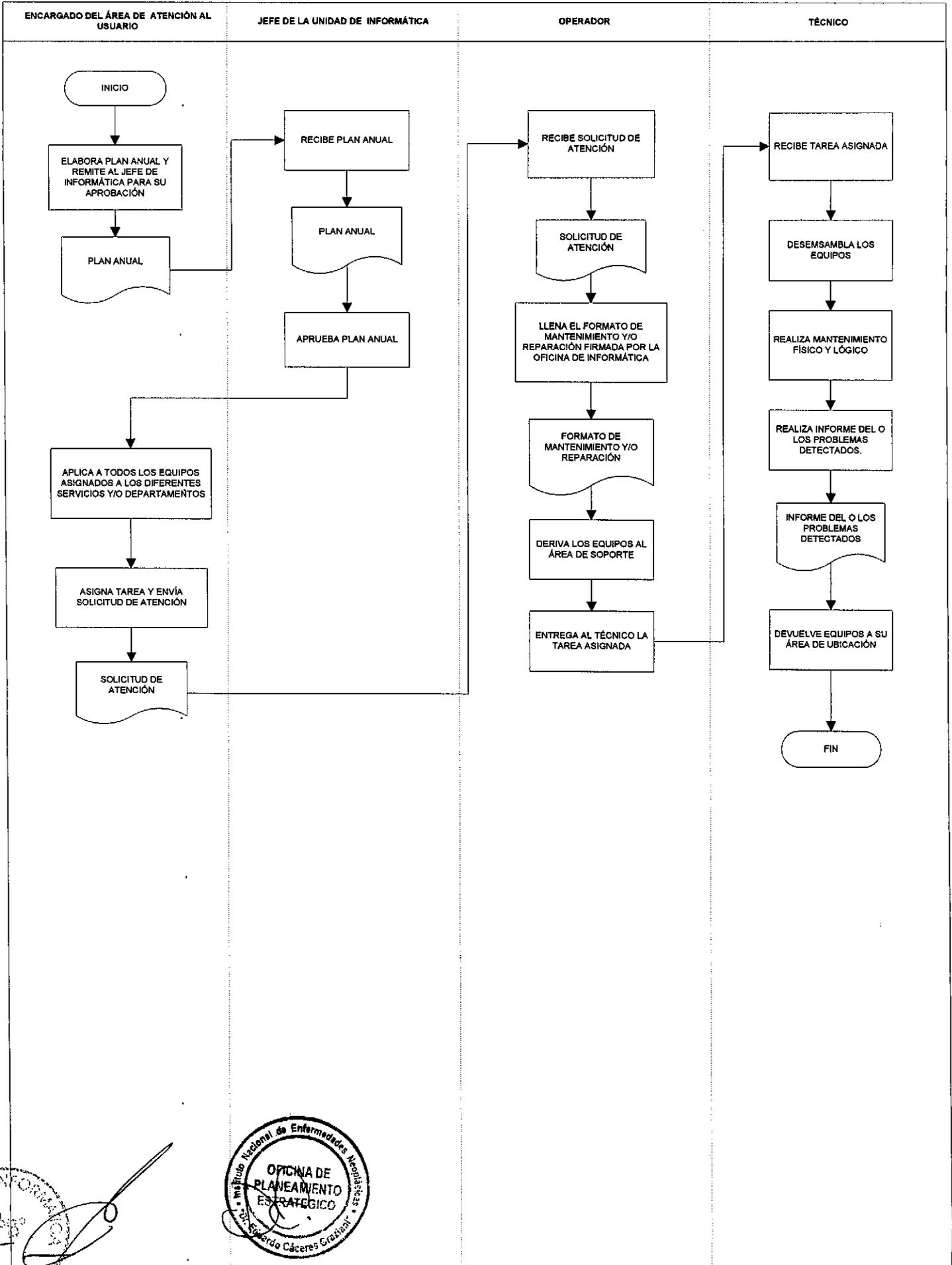
**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
**MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS**  
**PROCEDIMIENTO**

CÓDIGO: AD/UIN/AU/02

FECHA: 25/02/05

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Elaboración del Plan Anual	Encargado del Área de Atención al Usuario	Elabora El Plan anual y la remite al Jefe de Informática para su aprobación
2	Aprueba el Plan Anual	Jefe de Informática	Recibe el Plan Anual y Aprueba el plan
3	Programación del Plan Anual	Encargado del Área de Atención al Usuario	<b>1. Si es Mantenimiento Preventivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza de acuerdo a una programación anual aprobada.</li> <li>- Se aplica a todos los equipos asignados a los diferentes Servicios Organizacionales en la Institución (Pc's e impresoras).</li> <li>- Asigna tarea a los técnicos del Servicio de Atención al Usuario y envía solicitud de Atención</li> </ul>
4	Llenado del formato de Mantenimiento	Operador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe Solicitud de atención</li> <li>- Llena el Formato de Mantenimiento y/o reparación firmada por el Área de Informática.</li> <li>- Deriva los equipos al área de soporte.</li> <li>- Entrega al técnico la tarea asignada.</li> </ul>
5	Ejecución del Mantenimiento Preventivo	Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe la tarea asignada.</li> <li>- Desensambla parcialmente los equipos.</li> <li>- Realiza un mantenimiento físico y lógico.</li> <li>- Realiza un informe del o los problemas detectados.</li> <li>- Devuelve los equipos a su Unidad de ubicación en buenas condiciones.</li> </ul>
	<b>FIN</b>		







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Atención al Usuario

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Mantenimiento Correctivo de Equipos.

- **CÓDIGO**

AD/UIIN/AU/03

- **OBJETIVO**

Realizar el mantenimiento correctivo (reparación) a los equipos de cómputo, a solicitud del usuario.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



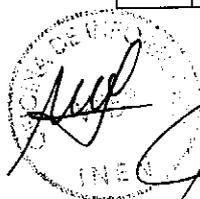


**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
**MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS**  
**PROCEDIMIENTO**

CODIGO: AD/IJIN/AU/03

FECHA: 25/02/05

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Observación de fallas en equipos	Unidad Organizacional	<b>Si es Mantenimiento Correctivo:</b> El procedimiento se inicia cuando el usuario observa que uno de sus equipos presenta fallas. Realiza llamada telefónica o envía un Memorandum solicitando atención técnica.
2	Recepción y derivación del problema	Encargado del Área de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe llamada telefónica.</li><li>- Registra información proporcionada.</li><li>- Si la solución se puede dar por teléfono se informa la solución del problema y se registra en el sistema.</li><li>- Si la solución no se puede solucionar por teléfono entonces se deriva el caso al operador/técnico.</li><li>- Emite Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo de fallas de equipos.</li></ul>
3	Detección del mal funcionamiento de los equipos	Operador	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe Orden de Servicio de Mantenimiento</li><li>- Trae los equipos al Área de Soporte.</li><li>- Diagnostica si el o los equipos presentan fallas en su funcionamiento ya sea por el tiempo y frecuencia de uso o la inapropiada manipulación.</li><li>- Llena el Formato de Mantenimiento y/o reparación firmada por el Servicio de Informática.</li><li>- Entrega al técnico la tarea asignada.</li></ul>
4	Ejecución del Mantenimiento Correctivo	Técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe la tarea asignada.</li><li>- Si el problema es externo al equipo no es necesario desensamblar y se soluciona el problema.</li><li>- Si el problema es interno se desensambla.</li><li>- Realiza la reparación de algún componente o el reemplazo del mismo para corregir el desperfecto.</li></ul>





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
**MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIN/AU/03**

**FECHA: 25/02/05**

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
4	Ejecución del Mantenimiento Correctivo	Técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se vuelve a ensamblar.</li><li>- Realiza una prueba de funcionamiento.</li><li>- Realiza un informe del o los problemas detectados y devuelve el equipo al usuario totalmente operativo.</li></ul>
5	Prueba del Equipo	Unidad Organizacional	Recibe el equipo y realiza una prueba del equipo.
	FIN		





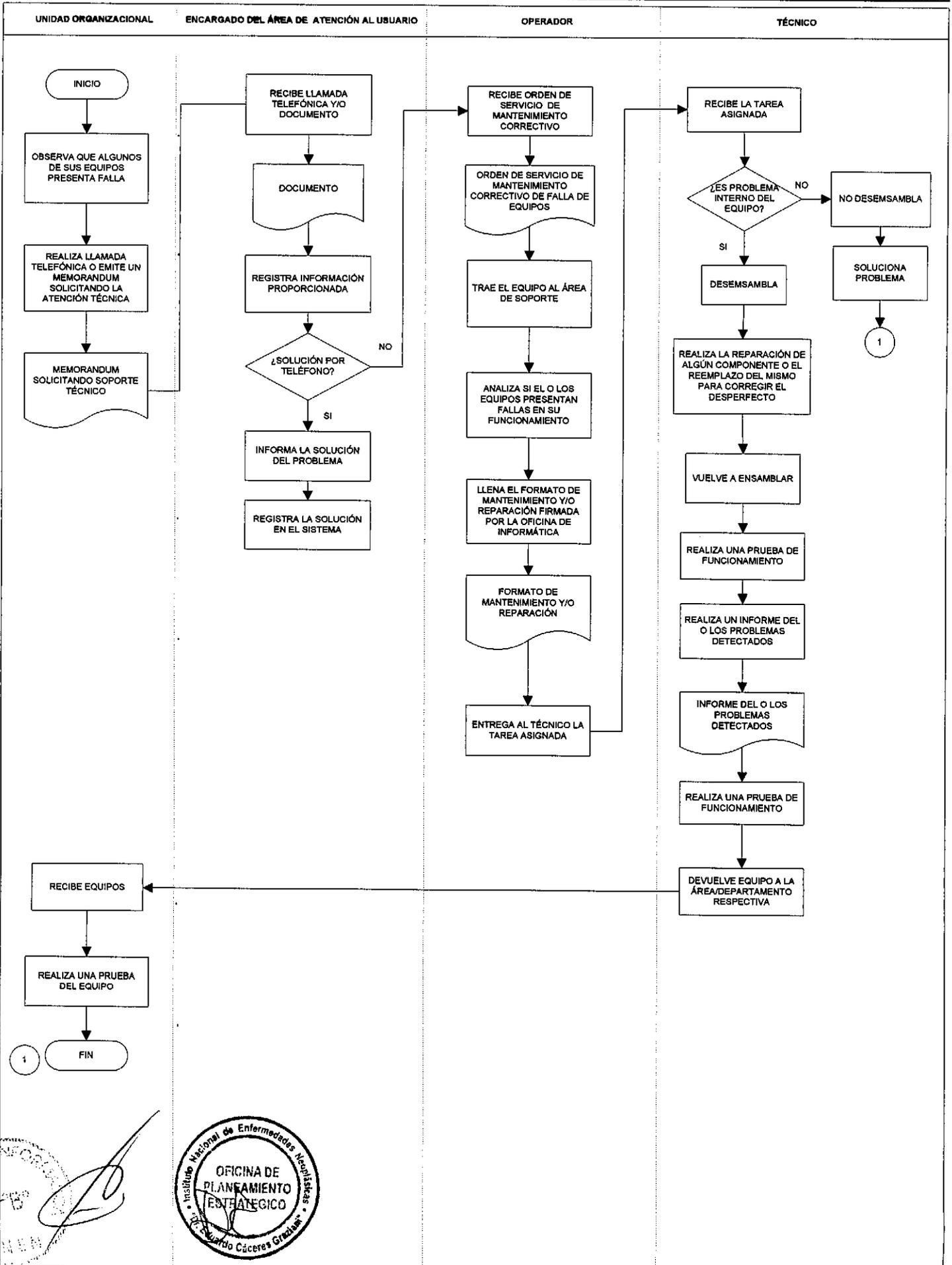
# OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

UNIDAD DE INFORMÁTICA  
ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS

CÓDIGO: AD/UN/AU/03

FECHA: 25/02/05





**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE INFORMÁTICA**

**AREA DE PRODUCCION**

**ABRIL  
2005**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Creación de Nuevos Usuarios en los Sistemas

- **CÓDIGO**

AD/UIIN/PR/04

- **OBJETIVO**

Procederá a la creación de cuenta de nuevos usuarios en el sistema.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE PRODUCCIÓN**  
**CREACIÓN DE NUEVOS USUARIOS EN LOS SISTEMAS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIN/PR/04**

**FECHA: 25/02/05**

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Solicitud de requerimiento de creación de nuevos usuarios en los Sistemas.	Unidad Organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elabora un Memorandum solicitando la creación de cuenta de Nuevos Usuarios en el Sistema.</li><li>- Hace firmar Memorando al Jefe de la Unidad Organizacional</li><li>- Envía Memorandum a Informática.</li></ul>
2	Recepción del Memorandum	Secretaría de la Oficina de Informática	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe Memorandum solicitando la creación de nuevos usuarios.</li><li>- Deriva Memorandum a la Jefatura de Informática.</li></ul>
3	Aprobación o desaprobarción del Memorandum	Jefatura de Informática	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe Memorando.</li><li>- Analiza Memorandum.</li><li>- Si no es aprobado entonces se procede a enviar un Memorandum explicando el motivo de la solicitud denegada.</li><li>- Si es aprobado entonces se procede a derivar Memorandum con la solicitud al Encargado del área de Producción.</li></ul>
4	Ejecución de la creación de nuevos usuarios en los Sistemas	Encargado del área de Producción	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe Memorandum con la solicitud de la Creación de Nuevos Usuarios en los Sistemas.</li><li>- Crea cuenta de Usuarios.</li><li>- Configura los accesos.</li><li>- Realiza las pruebas respectivas de la configuración.</li><li>- Entrega la creación de nuevos usuarios en los Sistemas, a la Unidad solicitante y/o involucrada.</li></ul>
5	Prueba de la creación de la cuenta	Unidad Organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe la creación de nuevos usuarios.</li><li>- Firma la conformidad de Servicio.</li><li>- Ingresar al Sistema.</li></ul>
	<b>FIN</b>		



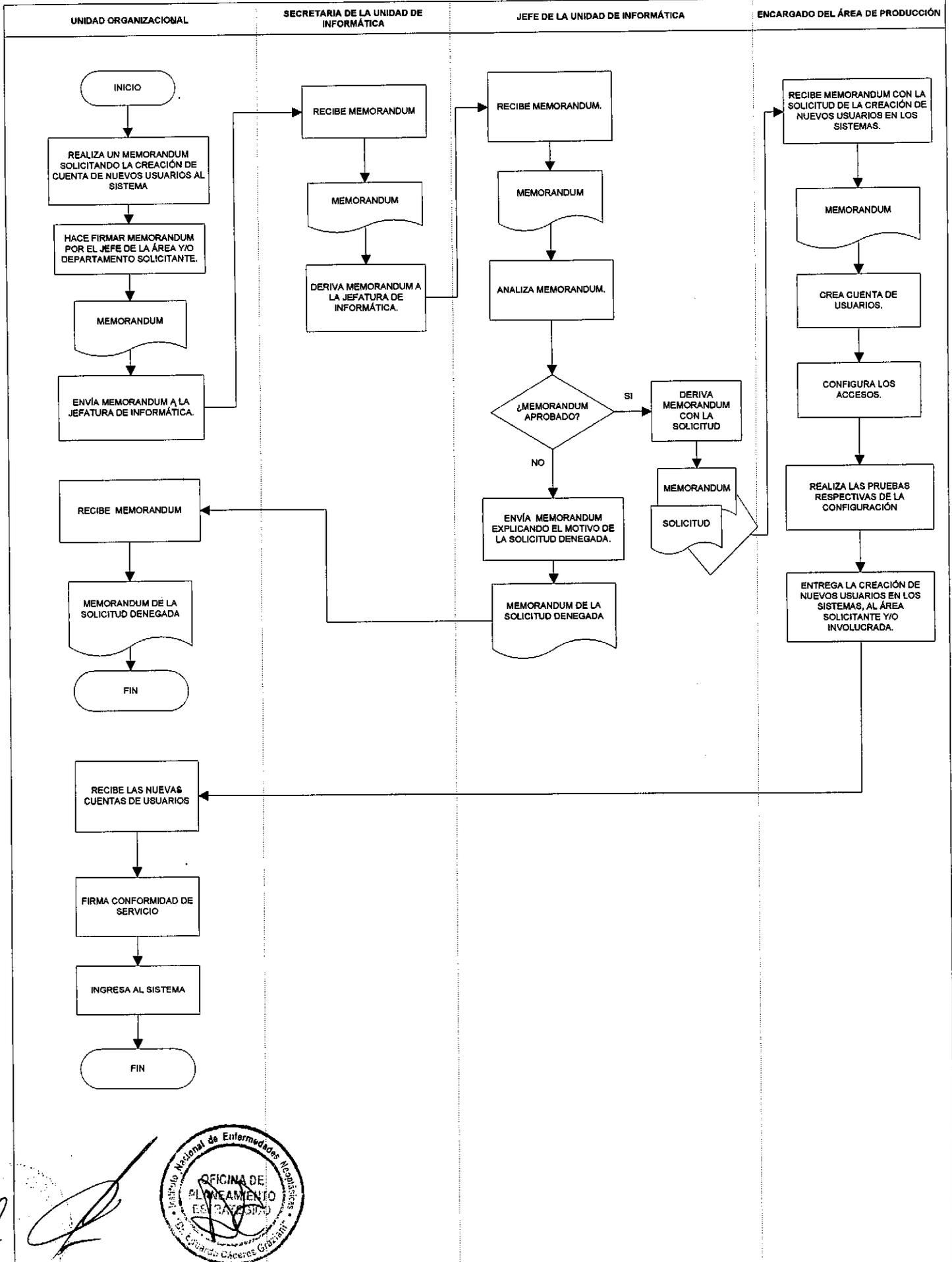


OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE INFORMÁTICA  
ÁREA DE PRODUCCIÓN

CÓDIGO : AD/UN/PR/04

FECHA: 25/02/05

CREACIÓN DE NUEVOS USUARIOS EN LOS SISTEMAS





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Respaldo de Información.

- **CÓDIGO**

AD/UIIN/PR/05

- **OBJETIVO**

Ejecuta el respaldo de la información de los servidores (Backup) del INEN.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE PRODUCCIÓN**  
**RESPALDO DE INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIIN/PR/05**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Definición de la Política de Respaldo	Área de Administración de Servicios TIC y Base de Datos	Elabora la Política para el respaldo de la información de los Servidores y remite al Jefe de Informática
2	Aprobación de las Políticas de Respaldo	Jefe de Informática	Revisa y aprueba la Política. (Ver Anexo 02)
2	Codificación de Cintas/ CD / DVD	Área de Administración de Servicios TIC y Base de Datos	Codifica las cintas magnéticas / CD / DVD de acuerdo con lo dispuesto en la Política de Respaldo de la Información de los Servidores (Ver Anexo 02).
3	Recopila las Cintas / CD / DVD necesarias para realizar el respaldo	Área de Administración de Servicios TIC y Base de Datos	Recopila las Cintas / CD/ DVD necesarias para realizar las copias de respaldo de todos los servidores.
4	Registro de Cintas de Respaldo	Área de Administración de Servicios TIC y Base de Datos	Registra las cintas a utilizarse durante el respaldo en el <i>Formato de Control de Backup de los Servidores (F-OTIC-03-P-01)</i> .
5	Realiza el respaldo de los Servidores	Área de Administración de Servicios TIC y Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante el software de Backup y siguiendo las indicaciones descritas en la <i>Instrucción de Respaldo de Información de los Servidores</i>, programar la hora en que se realizará el respaldo y selecciona la información a guardar teniendo como base los criterios establecidos en el <i>Formato de Control de Backup de los Servidores (F-OTIC-04-P01)</i>.</li> <li>- Realiza el respaldo de los servidores.</li> <li>- Revisa que el respaldo de la información se realizó adecuadamente.</li> <li>- De indicarse en el LOG de Respaldo la existencia de errores en la copia, inmediatamente vuelve a realizar la orden de Backup y revisa el motivo por el cual no funcionó, y registra lo acontecido en la <i>Bitácora de la Sala de Servidores (F-OTIC-04-P03)</i>.</li> <li>- Revisará quincenalmente la Bitácora para tomar medidas correctivas o preventivas en caso se detecte errores constantes durante el respaldo de la información.</li> </ul>





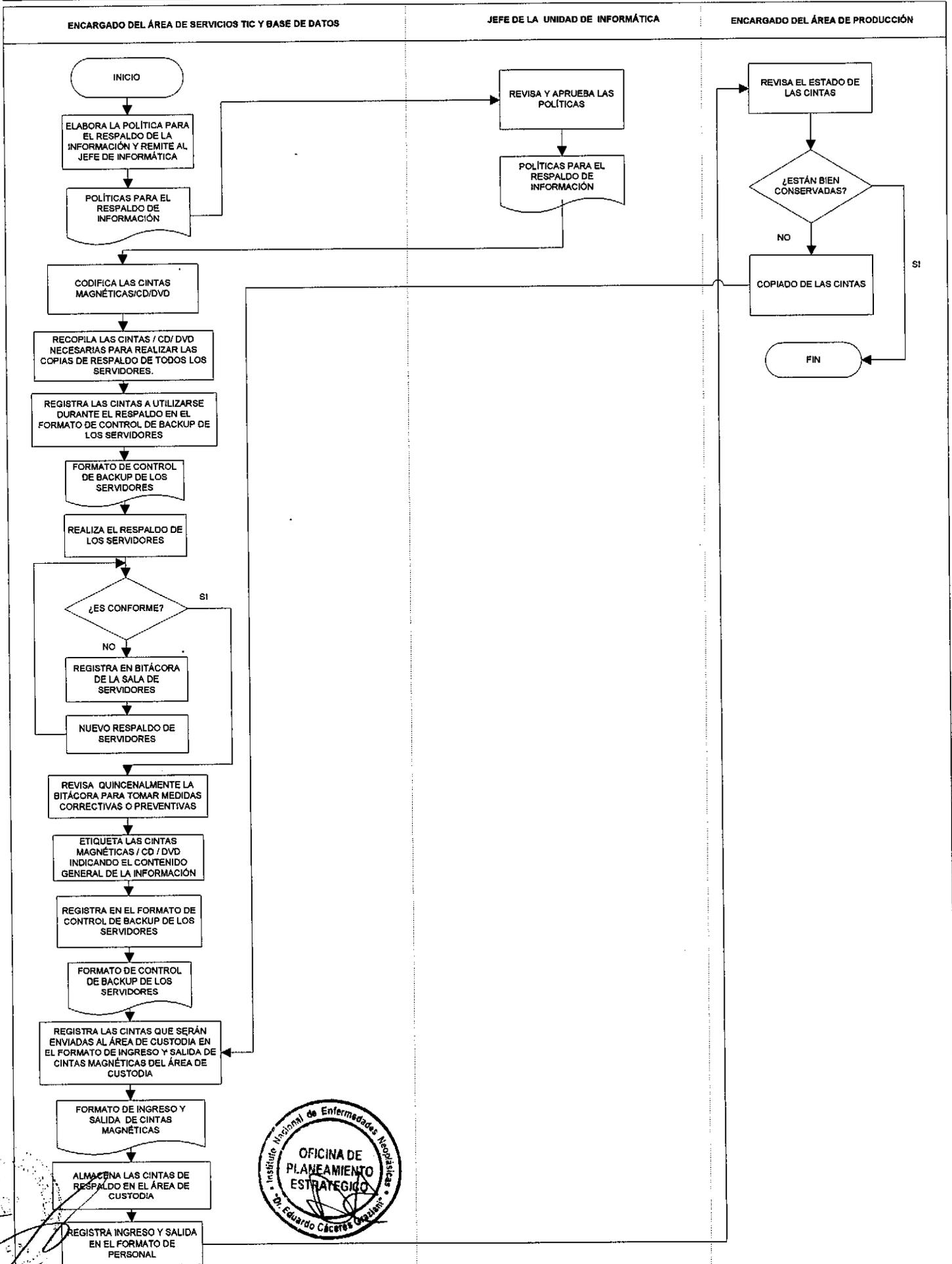
**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE PRODUCCIÓN**  
**RESPALDO DE INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO:** AD/UIN/PR/05

**FECHA:** 25/02/05

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6	Etiquetado de las cintas magnéticas /cd / dvd	Área de Administración de Servicios TIC y Base de Datos	Etiqueta las cintas magnéticas / CD / DVD indicando el contenido general de la información respaldada, indicando para ello el año, mes, semana y día de respaldo, la fecha a la que pertenece el respaldo y el nombre del operador que realizó el respaldo.
7	Registro de la conformidad del respaldo realizado	Área de Administración de Servicios TIC y Base de Datos	Registra en el <i>Formato de Control de Backup de los Servidores (F-OTIC-04-P01)</i> que el respaldo de la información se ha realizado adecuadamente.
8	Envío de las Cintas al Área de Custodia	Área de Administración de Servicios TIC y Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registra las cintas que serán enviadas al Área de Custodia en el <i>Formato de Ingreso y Salida de Cintas Magnéticas del Área de Custodia (F-OTIC-03-P02)</i>.</li> <li>- Almacena las cintas de respaldo en el Área de Custodia, de acuerdo a la Política de Respaldo establecida.</li> <li>- Registrará su ingreso y salida en el <i>Formato de Ingreso y Salida de Personal OTIC al Área de Custodia (F-OTIC-03-04)</i>.</li> </ul>
9	Revisión del estado de las Cintas	Encargado del área de Producción	Revisará una vez al año el estado de conservación de las cintas custodiadas, debiendo realizar una copia de la cinta en caso se detecte algún tipo de deterioro.
FIN			





*[Handwritten signature]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Atención de requerimiento de Mantenimiento de las Aplicaciones

- **CÓDIGO**

AD/UIN/PR/06

- **OBJETIVO**

Realizar el mantenimiento de las Aplicaciones en Producción.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE PRODUCCIÓN**  
**ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTO DE LAS**  
**APLICACIONES PROCEDIMIENTO**

CODIGO: AD/UIN/PR/06

FECHA: 25/02/05

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recibe solicitud	Recepcionista del Call Center del área de Atención al Usuario	<p>Recibe la solicitud de atención, luego se registra en el sistema y se emite una Orden de Servicio de "Mantenimiento de Aplicaciones"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Sistema: Mantenimiento de Aplicaciones</b>  Descartar que no se trate de un problema de Hardware, Sistema Operativo u otros. Determinar que se trata de un problema del aplicativo.  Ingresar los siguientes datos en el Sistema "Mantenimiento de Aplicaciones"</li> <li>• Datos ingresados: Servicio/Departamento, contacto, secretaria, Descripción del problema ó Requerimiento, Nombre y Departamento/Servicio de usuario que reporta.</li> <li>• Datos generados por el aplicativo: Código, Fecha y hora de Reporte, Estado, nombre del técnico que atiende la solicitud.</li> </ul> <p>Informar al usuario su Código de Atención. En este caso el responsable del aplicativo es asignado automáticamente por el sistema, al registrar la atención. Envía solicitud al Encargado del área de Producción.</p>
2	Asigna Programador	Encargado del área de Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe Orden de Servicio</li> <li>- Asigna tarea al técnico teniendo en cuenta su disponibilidad y la naturaleza del problema, mediante aplicativo de la mesa de ayuda, el técnico asignado recibirá una Orden De Servicio</li> </ul>
3	Ejecución de la tarea	Programador asignado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Programador una vez que recibe la Orden de Servicio/Documento de asignación de la tarea, debe abrir en el registro de Sistema la tarea asignada, una vez abierto el registro, este pasará al estado "Atendiéndose" y empezará a correr el tiempo de duración de la atención.</li> <li>- Luego de que el programador realice la evaluación del problema, tendrá que coordinar previamente por teléfono y personalmente si es necesario.</li> </ul>





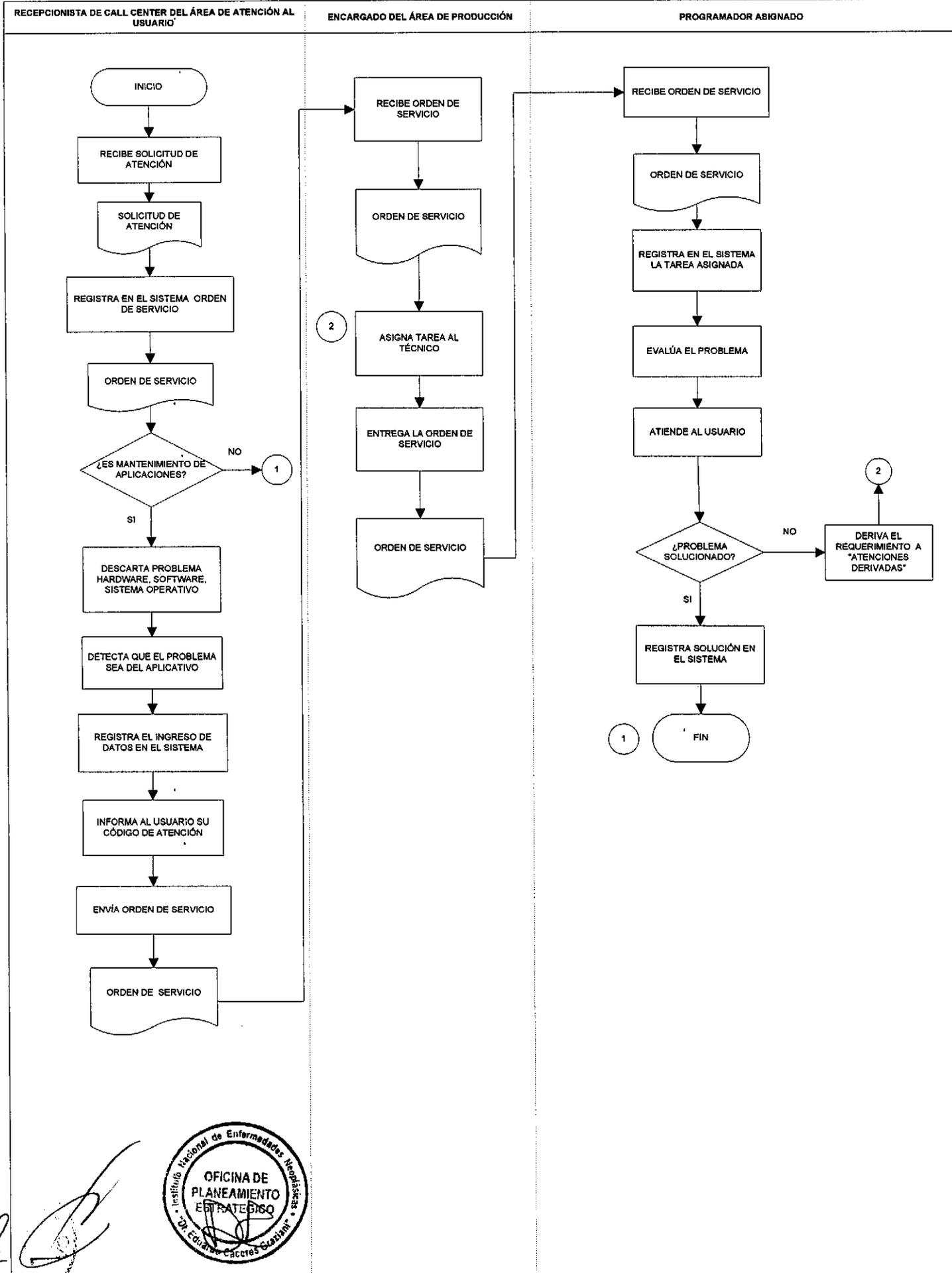
**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE PRODUCCIÓN**  
**ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTO DE LAS**  
**APLICACIONES**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIIN/PR/06**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3	Ejecución de la tarea	Programador asignado	<ul style="list-style-type: none"><li>- Luego de atender al usuario, el programador deberá terminar de llenar algunos detalles en el sistema.</li><li>- En caso de NO solucionar definitivamente el problema, se debe derivar el requerimiento para que sea retornado al grupo de "Atenciones derivadas", para que sea asignado nuevamente la tarea a otro programador que considerara pueda llegar a la solución definitiva.</li><li>- Luego que el programador soluciona definitivamente el problema, registra la solución dada en el aplicativo del sistema.</li></ul>
	FIN		





Handwritten signatures and initials



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Producción

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Revisión e Implantación de Sistemas o Aplicación.

- **CÓDIGO**

AD/UIIN/PR/07

- **OBJETIVO**

Llevar a cabo las implementaciones de los sistemas desarrollados.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



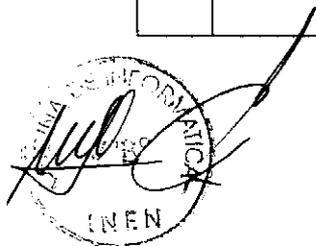


**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE PRODUCCIÓN**  
**REVISIÓN E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS O APLICACIONES**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIIN/PR/07**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepción y Coordinación en la elaboración del Plan de Implantación del Sistema o Aplicación	Encargado del área de Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe el acta de aceptación y elabora el Plan de Implantación del Sistema o Aplicación, detallando la conformación del Grupo de Implantación y el cronograma de actividades y sus responsables.</li> <li>- Coordina con las Unidades el plan de implantación.</li> <li>- Define las necesidades, plazos y responsabilidades.</li> <li>- De acuerdo a la reunión sostenida se emitirá un acta en la que se establece las necesidades y responsabilidades, para la preparación del Plan de Implantación.</li> <li>- Posteriormente, como consecuencia de la reunión sostenida queda definida la fecha para la puesta en marcha del sistema o aplicación.</li> <li>- Entrega con su respectivo cargo el Plan de Implantación.</li> <li>- Durante la implantación, recoge las observaciones y supervisa el cumplimiento del Plan de Implantación entregado, en caso de incumplimiento de tareas del Plan se informará al Jefe de informática para que tome las acciones del caso.</li> <li>- Prepara un informe semanal de avances de la ejecución de la implantación así como las observaciones o ajustes que hubiera, al Jefe de Informática.</li> <li>- Una vez concluido con el Plan de Implantación, se convocará una reunión con los miembros involucrados, los que firmarán el Acta de Conformidad.</li> <li>- Una copia del Acta de Conformidad firmada es entregada a cada uno de los miembros de la reunión.</li> <li>- Posteriormente, después de un tiempo prudencial, dependiendo de la frecuencia de uso del sistema o aplicación se coordinará con el grupo de implantación para informar sobre la ejecución en la Unidad de Producción y para analizar el desenvolvimiento del sistema o aplicación.</li> </ul>





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE PRODUCCIÓN**  
**REVISIÓN E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS O APLICACIONES**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIN/PR/07**

**FECHA: 25/02/05**

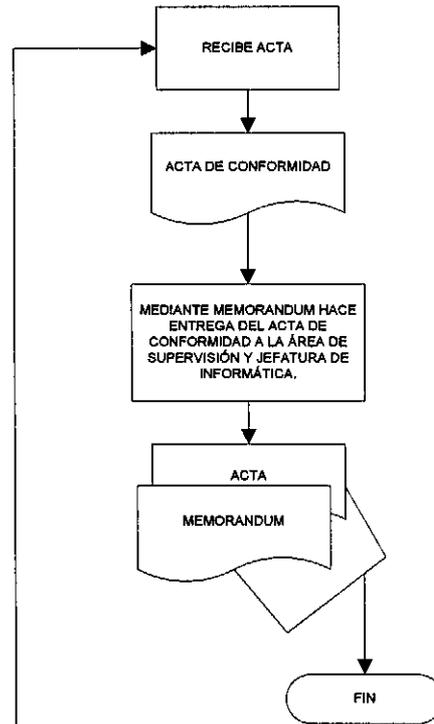
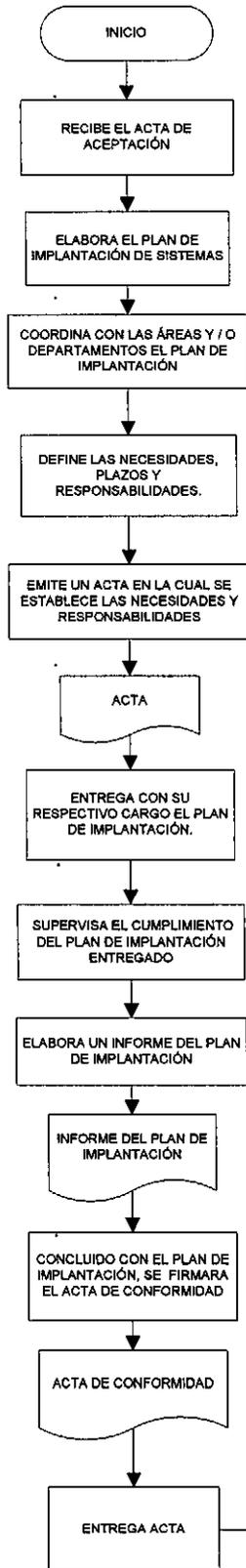
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
2	Recepción del acta	Encargado del área de Desarrollo	Mediante Memorandum hace entrega del acta de conformidad a la Área de Supervisión y Jefatura de Informática.
FIN			





ENCARGADO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN

ENCARGADO DEL ÁREA DE DESARROLLO





**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE INFORMÁTICA**

**AREA DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS TIC  
Y BASE DE DATOS**

**ABRIL  
2005**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**  
Informática
- **SUBPROCESO**  
Administración de Servicios TIC y Base de datos
- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**  
Creación de Cuentas de Correo.
- **CÓDIGO**  
AD/UIIN/SB/08
- **OBJETIVO**  
Crear las cuentas de correo necesarios para el personal del INEN.
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





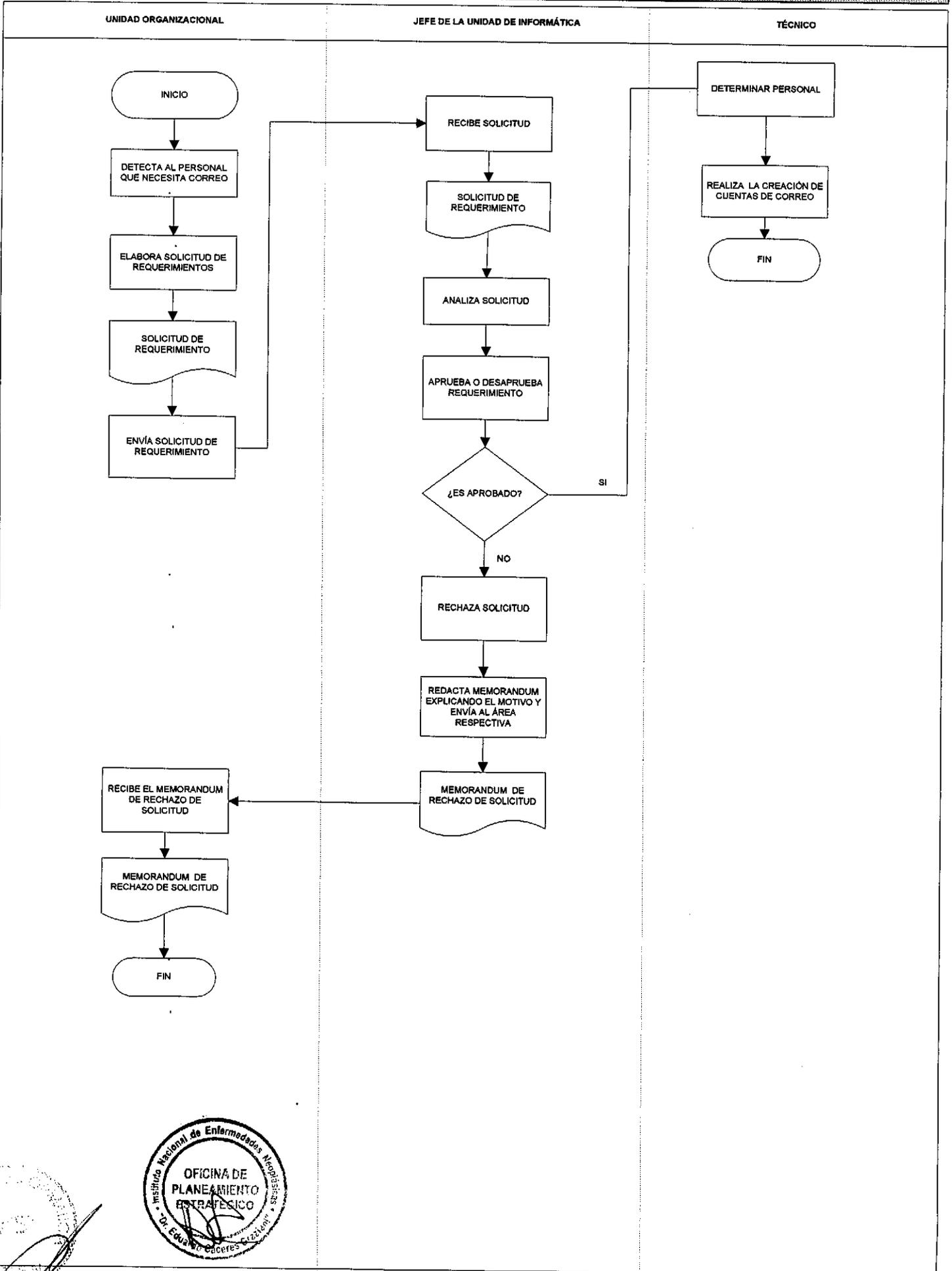
**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TIC Y BASE DE DATOS**  
**CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO**  
**PROCEDIMIENTO**

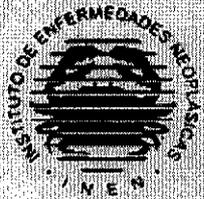
**CODIGO: AD/UIN/SB/08**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Envío de solicitud de requerimiento	Unidad Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección del personal que necesita cuentas de correo.</li> <li>- Elabora solicitud de requerimiento de creación de cuentas de correo indicando las personas que lo requieren, cargo que desempeña y sustentar el uso de la misma así como el equipo donde ira configurado.</li> <li>- Envía solicitud a la Jefatura de Informática</li> </ul>
2	Aprobación de solicitud	Jefatura de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe solicitud de requerimiento</li> <li>- Analiza solicitud</li> <li>- Aprueba o desaprueba requerimiento.</li> </ul>
3	Ejecución de las cuentas de correo	Operador/Técnico	<p><b>Si es aprobado</b>            Determina personal            Realiza la creación de cuentas de correo</p> <p><b>Si es desaprobado</b>            Rechaza solicitud            Elabora un documento explicando el motivo            Envía al área respectiva</p>
FIN			







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Administración de Servicios TIC y Base de datos

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Ingreso a la Sala de Servidores

- **CÓDIGO**

AD/UIN/SB/09

- **OBJETIVO**

Preservar la seguridad de información y de los equipos de la sala de Servidores.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**



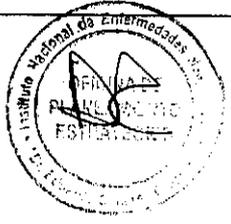


**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TIC Y BASE DE DATOS**  
**INGRESO A LA SALA DE SERVIDORES**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIN/SB/09**

**FECHA: 25/02/05**

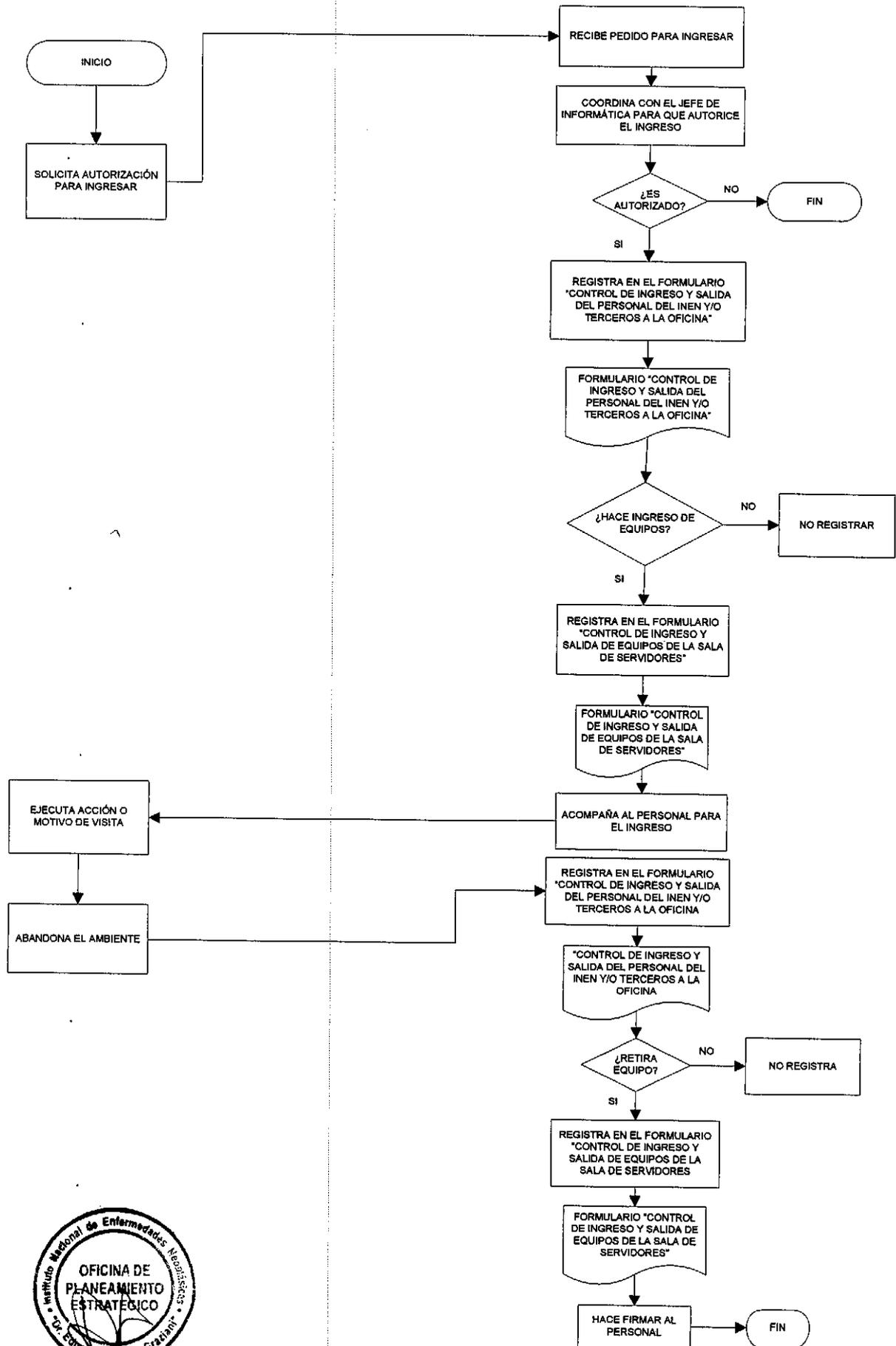
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Autorización para el ingreso	Personal Interno o Externo del INEN	El procedimiento se inicia cuando el Personal solicita autorización para ingresar a la Sala de Servidores.
2	Autorización del ingreso a la sala de Servidores	Jefe de Informática	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe pedido para ingresar a la sala de Servidores.</li><li>- Coordina con el Jefe de Informática para que autorice el ingreso del Personal.</li><li>- De no autorizar el ingreso del Personal, finaliza el procedimiento.</li><li>- De autorizar el ingreso del Personal, registra en el formulario "Control de Ingreso y Salida del Personal del INEN y/o Terceros a la Oficina", a la fecha, hora de ingreso, número de registro, nombre y apellidos, motivo y nombre de la persona que autoriza el ingreso.</li><li>- De ingresar algún equipo, registra en el formulario "Control de Ingreso y Salida de Equipos de la Sala de Cómputo", la fecha, hora de ingreso, número de registro (personal del INEN), nombre y apellidos, descripción del equipo, marca, serie y número de inventario. Asimismo, recaba la firma del Personal.</li><li>- Registrar en el formulario "Control de Ingreso y Salida del Personal del INEN y/o Terceros a la Oficina", la hora de salida. De igual manera, solicita la firma del Personal.</li><li>- De retirar algún equipo, registra en el formulario "Control de Ingreso y Salida de Equipos de la Sala de Servidores", la fecha, hora de salida, número de registro (personal del INEN), nombre y apellidos, descripción del equipo, marca, serie y número de inventario. Asimismo, recaba la firma del Personal.</li></ul>
	<b>FIN</b>		





PERSONAL INTERNO Y EXTERNO DEL INEN

JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Administración de Servicios TIC y Base de datos

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Seguridad en la Sala de Servidores.

- **CÓDIGO**

AD/UIN/SB/10

- **OBJETIVO**

Verificar que la temperatura de la sala de servidores no sea mayor a 22° C y la humedad a 65% y el funcionamiento de UPS principal.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TIC Y BASE DE DATOS**  
**SEGURIDAD EN LA SALA DE SERVIDORES**  
**PROCEDIMIENTO**

CODIGO: AD/UIIN/SB/10

FECHA: 25/02/05

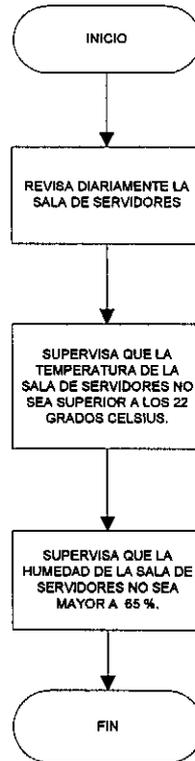
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Ejecución y verificación del funcionamiento de los equipos	Operador / Técnico	<p><b>REVISIÓN DIARIA DE LA SALA DE SERVIDORES</b></p> <p><b>1. Temperatura</b> Supervisa que la temperatura de la sala de Servidores no sea superior a los 22 grados Celsius.</p> <p><b>2. Humedad</b> Supervisa que la humedad de la Sala de Servidores no sea mayor a 65 %.</p> <p><b>REVISIÓN PERIÓDICA DE LA SALA DE SERVIDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisa el funcionamiento del UPS principal y coordinar con la Unidad de Mantenimiento en caso se presente alguna interrupción no planeada.</li><li>- Supervisa el funcionamiento de las instalaciones eléctricas de la Sala de Servidores y coordina con la Unidad de Mantenimiento en caso se presente alguna interrupción no planeada.</li><li>- Supervisa el estado de la grifería y cañería de la Sala de Servidores y coordina con la Unidad de Mantenimiento, en caso se presente alguna interrupción no planeada.</li><li>- Supervisa el funcionamiento del equipo de aire acondicionado que suministra a la Sala de Servidores y coordinar con la Unidad de Mantenimiento, en caso se presente alguna interrupción no planeada.</li><li>- Supervisa el funcionamiento de los equipos sensores o detectores de humos, de igual manera verifica la fecha de vencimiento de los extintores de incendio instalados en la Sala de Servidores.</li></ul>
	FIN		





OPERADOR Y/O TÉCNICO

REVISIÓN DIARIA

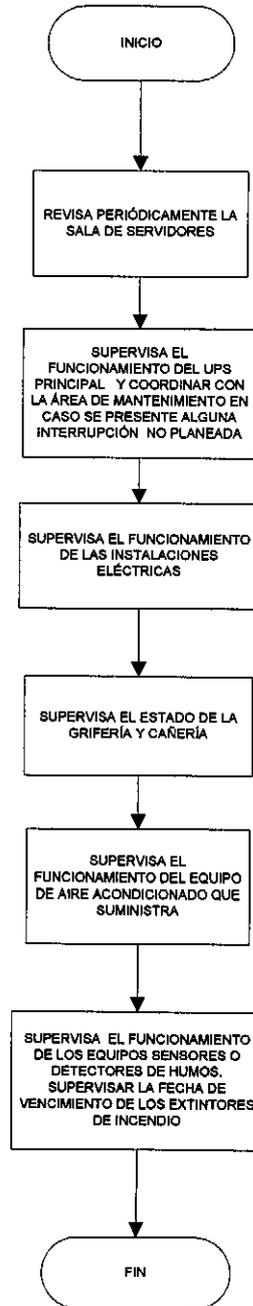


FLUJOGRAMA



OPERADOR Y/O TÉCNICO

REVISIÓN PERIÓDICA



FLUJOGRAMA



**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE INFORMÁTICA**

**AREA DE SUPERVISION**

**ABRIL  
2005**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**  
Informática
- **SUBPROCESO**  
Supervisión
- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**  
Seguimiento y Control de Proyectos Informáticos.
- **CÓDIGO**  
AD/UIIN/SP/11
- **OBJETIVO**  
Realizar el seguimiento y control de los proyectos informáticos para lograr un óptimo trabajo.
- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE SUPERVISIÓN**  
**SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS INFORMÁTICOS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIIN/SP/11**

**FECHA: 25/02/05**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Confirmación del inicio del Sistema	Encargado de Desarrollo	Elabora Memorandum en el que informa el inicio del Sistema de Información y el Supervisor asignado al Proyecto. Envía Memorandum al Encargado de Supervisión.
2	Información del inicio del Sistema de Información	Encargado de Supervisión	Recibe Memorandum en la que señala el inicio del Sistema de Información existente en el Plan de Sistemas o de ingreso reciente, y al Supervisor asignado al proyecto. Recibe la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>- Cronograma de trabajo detallado por etapa, especificando las tareas de detalle, la duración, la fecha de inicio y los recursos que participarán. Deberá indicarse los puntos de control, los que generalmente coinciden con entregables tangibles (informes, carpetas, entre otros).</li><li>- Carpeta de Requerimientos iniciales: objetivo, alcance del proyecto, funciones principales, áreas usuarias y costos involucrados. Dicha carpeta deberá estar visada por el usuario líder del proyecto.</li><li>- Conformación del equipo de trabajo asignado al proyecto y sus roles.</li></ul>
3	Análisis del Cronograma de Trabajo	Jefe de Informática	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe información y aprueba la documentación.</li><li>- Analiza el Cronograma de Trabajo entregado y la conformación del equipo asignado, contrastando con el documento que señala los objetivos del sistema lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>- Las funciones que deberá soportar</li><li>- Las interfases a considerar</li><li>- Las áreas involucradas</li><li>- Requerimientos iniciales: Objetivo, alcance del proyecto, funciones principales, áreas usuarias y el costo aproximado del proyecto.</li></ul></li><li>- Establece un calendario de seguimiento, el cual se empleará para revisar el avance del proyecto en reuniones de trabajo o coordinaciones</li></ul>





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE SUPERVISIÓN**  
**SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS INFORMÁTICOS**  
**PROCEDIMIENTO**

CODIGO: AD/UIIN/SP/11

FECHA: 25/02/05

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3	Análisis del Cronograma de Trabajo	Jefe de Informática	realizadas en la que participa el Supervisor / Responsable del Proyecto. En caso se modifique el plan de trabajo original, por la ocurrencia de incidencias o problemas se deberá realizar el Informe de sustento debidamente visado por la gerencia usuaria y la Subgerencia de Desarrollo, así como el plan de trabajo modificado. Envía el informe al Encargado de Supervisión
4	Verificación del Cronograma	Encargado de Supervisión	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe el informe</li><li>- Participa en las sesiones de seguimiento y control, a fin de incluir los avances y de ser oportuno, realizar algunas recomendaciones.</li><li>- Analiza los vencimientos que están próximos a cumplirse y de los entregables que deberá alcanzar.</li><li>- El día señalado como punto de control, valida el avance, solicitando si fuera el caso, los entregables de acuerdo al cronograma de trabajo y a la metodología de desarrollo aprobada.</li><li>- Actualiza la información en los cronogramas de ejecución.</li><li>- Prepara informe sobre la verificación efectuada: Situación actual, gestiones pendientes, retrasos, demoras, avances no reportados, variación del plan por incidencias y problemas y desviación entre lo programado y lo ejecutado respecto de tiempos y costos.</li><li>- Consolida la información por proyectos y por los Unidad Organizacional responsables de los proyectos y entrega el informe al Jefe de Informática.</li></ul>
5	Revisión del Informe	Jefe de Informática	Recibe informe Analiza el informe y de encontrarlo conforme lo remite al Encargado del área de Desarrollo.





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE SUPERVISIÓN**  
**SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS INFORMÁTICOS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIIN/SP/11**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6	Recepción de Conformidad	Encargado del área de Desarrollo	Recibe informe. Participan en las reuniones extraordinarias de trabajo en caso de ser convocado, las cuales se realizan contando con la participación del equipo de desarrollo asignado al proyecto, el personal encargado de la Unidad Organizacional Usaria, y de ser necesario otras Unidades Organizacionales involucradas.
	FIN		El procedimiento finaliza con la actualización del Plan Operativo de Desarrollo de Sistemas.



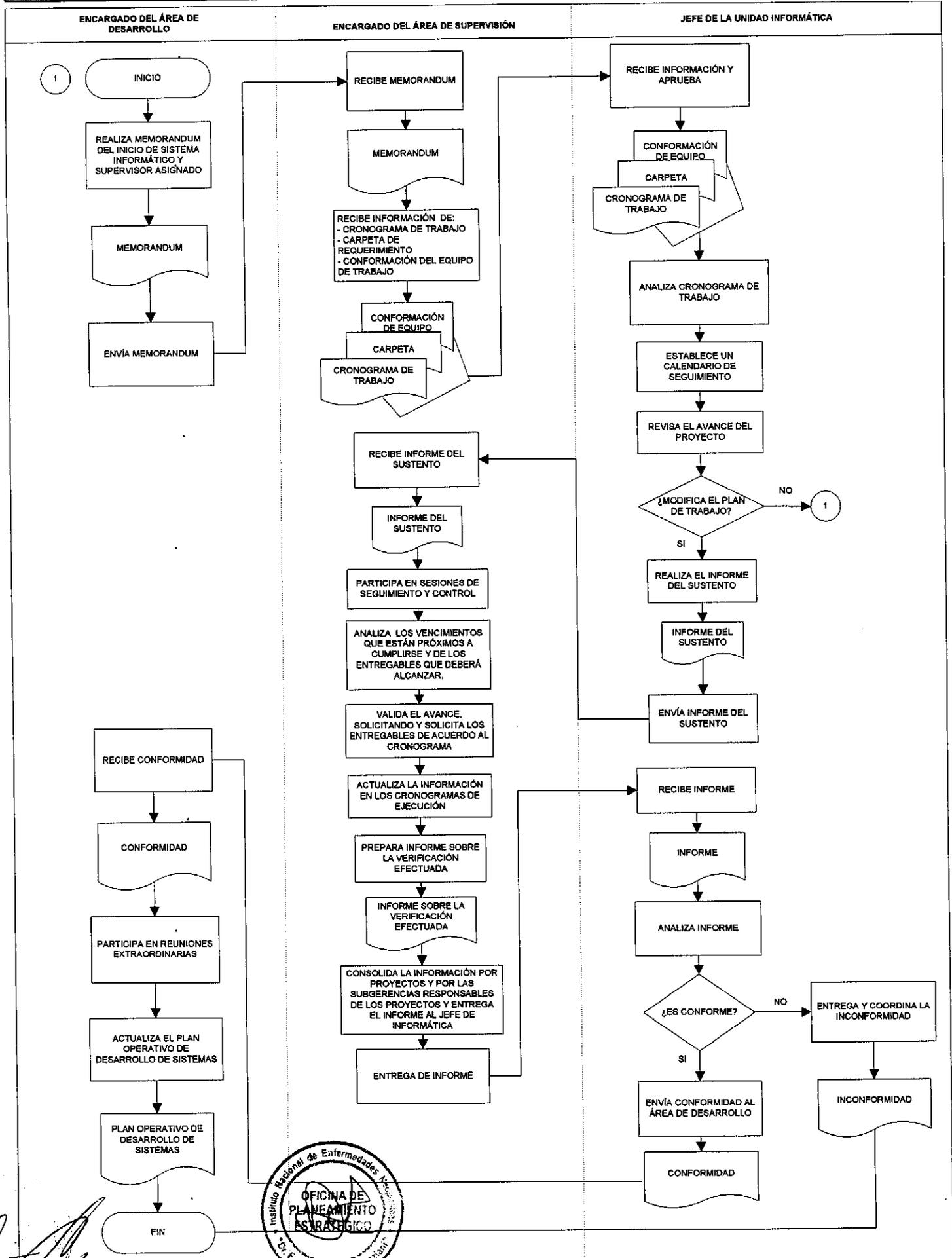


OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE INFORMÁTICA  
ÁREA DE SUPERVISIÓN

CÓDIGO: AD/11N/SP/11

FECHA: 25/02/05

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS INFORMÁTICOS



FLUJOGRAMA



**INSTITUTO ESPECIALIZADO DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS**

**INEN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD DE INFORMÁTICA**

**AREA DE DESARROLLO**

**ABRIL  
2005**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Desarrollo

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Evaluación de calidad de un Sistema de Información.

- **CÓDIGO**

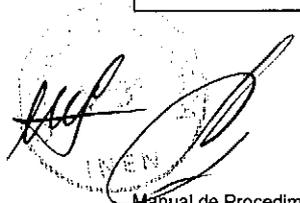
AD/UIIN/DS/12

- **OBJETIVO**

Brindar que se cumpla la funcionalidad exigida verificando que el diseño, la construcción y la etapa de prueba se lleven a cabo dentro de la fecha indicada.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE DESARROLLO**  
**EVALUACIÓN DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UI/DS/12**

**FECHA: 25/02/05**

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Verificación del Sistema	Jefe de Informática.	<b>EN CASO SE TRATE DE UNA NUEVA APLICACIÓN:</b> <b>Al término de la etapa de análisis:</b> Con la información recibida controla que el sistema cumpla la funcionalidad exigida de los requerimientos iniciales. Junto con el Encargado del área de Desarrollo, verifica que exista la documentación completa de la etapa. Realiza el memorando indicando responsabilidad y Envía al Encargado del área de Desarrollo.
2	Verificación de la documentación	Encargado de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibe responsabilidad</li><li>- Controla que los modelos de datos y de procesos estén debidamente documentados y en coordinación con el usuario y el Supervisor de Proyecto, valida que el modelo de datos y de procesos soporte la funcionalidad requerida por el usuario de acuerdo a la metodología de desarrollo de sistemas.</li><li>- En caso de haber observaciones se revisan y se informa al Encargado de Supervisión a fin que se levanten las mismas.</li><li>- De ser conforme se emite el Acta de Conformidad.</li><li>- Envía Acta de Conformidad al Jefe de Informática</li></ul>
3	Verificación de la Documentación del Diseño del Sistema	Jefe de Informática.	<b>Al término de la etapa de diseño:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Junto con el Encargado del área de Desarrollo, verifica que exista la documentación completa de la etapa.</li><li>- Revisa que el diseño sea coherente con las especificaciones funcionales del sistema, valida el prototipo si existiera, toma conocimiento de la arquitectura tecnológica requerida de acuerdo a la metodología de desarrollo de sistemas.</li><li>- Invita al Encargado de Administración de Servicios TIC y Base de Datos y Encargado del área de Producción y Administración de Base de Datos junto con el Supervisor de</li></ul>





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE DESARROLLO**  
**EVALUACIÓN DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIN/DS/12**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3	Verificación de la Documentación del Diseño del Sistema	Encargado del área de Desarrollo	<p>Proyecto que tenga relación con el nuevo proyecto a una presentación en la Jefatura de la Oficina de Informática, a fin de recabar opiniones técnicas.</p> <p>Participa en la revisión, promueve el consenso de opiniones y levanta el Acta respectiva con las recomendaciones y observaciones del diseño las que alcanza al Supervisor de Proyecto a fin que se canalicen.</p> <p>De ser conforme se emite el Acta de Conformidad.</p> <p>Envía Acta de Conformidad</p>
4	Recepción de la solicitud de Evaluación del Código	Jefe de Informática	<p><b>Al término de la etapa de construcción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe del Supervisor de Proyecto la solicitud de evaluación del código de una nueva aplicación o del mantenimiento de programas o "stores procedures" de una aplicación ya existente.</li> <li>- Dispone la evaluación del código informado aplicando los criterios de los Estándares de Construcción y la relación de Requisitos de la aplicación.</li> <li>- Envía evaluación al Encargado del área de Desarrollo</li> </ul>
5	Verificación de la Construcción del Sistema	Encargado del área de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe la evaluación.</li> <li>- Supervisa que la construcción del sistema se ajuste a los estándares de construcción del Área de Desarrollo especificando en el documento Estándares de Construcción.</li> <li>- Supervisa la calidad del código de los procesos críticos de acuerdo a lo informado por el Supervisor del Proyecto.</li> <li>- Revisa que los componentes del sistema estén completos, incluidos las interfaces con otros aplicativos.</li> <li>- Coordina con el Supervisor de Proyecto la realización de las pruebas de construcción sobre la base de un conjunto de casos de pruebas proporcionado por el usuario.</li> </ul>





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE DESARROLLO**  
**EVALUACIÓN DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UI/DS/12**

**FECHA: 25/02/05**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5	Verificación de la Construcción del Sistema	Encargado de área de Desarrollo	Elabora un documento informando la finalización de la etapa de construcción. Envía documento al Jefe de Informática.
6	Verificación de la Documentación	Jefe de Informática	Junto con el Encargado de Desarrollo, verifica que exista la documentación completa de la etapa.
7	Recibe el formulario 'Orden de Pase de Aplicativo' para el Control de Calidad	Encargado del área de Producción	<b>Etapa de pruebas de aceptación del sistema:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe del Encargado del área de Desarrollo el formulario 'Orden de Pase de Aplicativo' a fin que prepare el ambiente de Control de Calidad para realizar las pruebas con el usuario.</li> <li>- Efectúa el movimiento de los objetos indicados en el formulario, "Orden de Pase de Aplicativo", del ambiente de Desarrollo al de Control de Calidad</li> <li>- Comunica al coordinador de Desarrollo y al Supervisor del proyecto que se copio los objetos para realizar las pruebas Respectives</li> <li>- Realiza la Implantación del Sistema y la Pruebas con los usuarios en sus respectivas áreas</li> <li>- Realizan las pruebas funcionales con el usuario sobre conjunto de casos de prueba remitidos por el usuario y se emite un Informe.</li> </ul>
7	Recibe el formulario 'Orden de Pase de Aplicativo' para el Control de Calidad	Encargado del área de Producción	Si existen observaciones se entrega el informe al encargado del área de desarrollo.
8	Recibe le informe con al observaciones y subsana las observaciones.	Encargado del área de Desarrollo	Recibe le informe con al observaciones y subsana las observaciones presentadas por los usuarios en el sistema.
9	Emite un documento oficializando la fecha de la implantación del sistema	Jefe de informática	Si no existen observaciones Emite un documento oficializando la fecha de la implantación del sistema





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE DESARROLLO**  
**EVALUACIÓN DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UI/DS/12**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
10	Elabora el Acta	Encargado del área de Producción	Elabora el Acta donde se registra el resultado de las pruebas realizadas. Coordina las firmas en el Acta de Conformidad y en los reportes resultantes de la prueba y Entrega al Encargado de Desarrollo.
11	Remite la 'Orden de Pase de Aplicativo'	Supervisor del Proyecto	Remite al encargado del área de producción la 'Orden de Pase de Aplicativo' a fin de copiar los objetos del ambiente de Control de Calidad al de Producción.
12	Entrega de Documentación completa	Encargado del área de Desarrollo	<b>2. EN CASO SE TRATE DE UN NUEVO PROYECTO</b> Entrega el formulario Orden de Pase de Aplicativo, el Informe de evaluación y Acta de conformidad, y la documentación completa (carpetas del proyecto) a la Área de Producción, para el proceso e Implantación de Sistemas y poner la aplicación en producción.
13	Recibir la solicitud de la Evaluación del Mantenimiento	Encargado de Desarrollo	<b>3. EN CASO SE TRATE DEL MANTENIMIENTO DE UN PROYECTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe del Supervisor de Proyecto la solicitud acerca de la evaluación del mantenimiento de los programas o "stores procedures" de una aplicación ya existente.</li> <li>- Ejecuta el mantenimiento de los programas o "stores procedures" de una aplicación ya existente.</li> <li>- Llena el formato correspondiente del mantenimiento realizado.</li> <li>- Entrega el Formato correspondiente del mantenimiento realizado al supervisor del proyecto.</li> </ul>
<b>FIN</b>			





OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE INFORMÁTICA  
ÁREA DE DESARROLLO

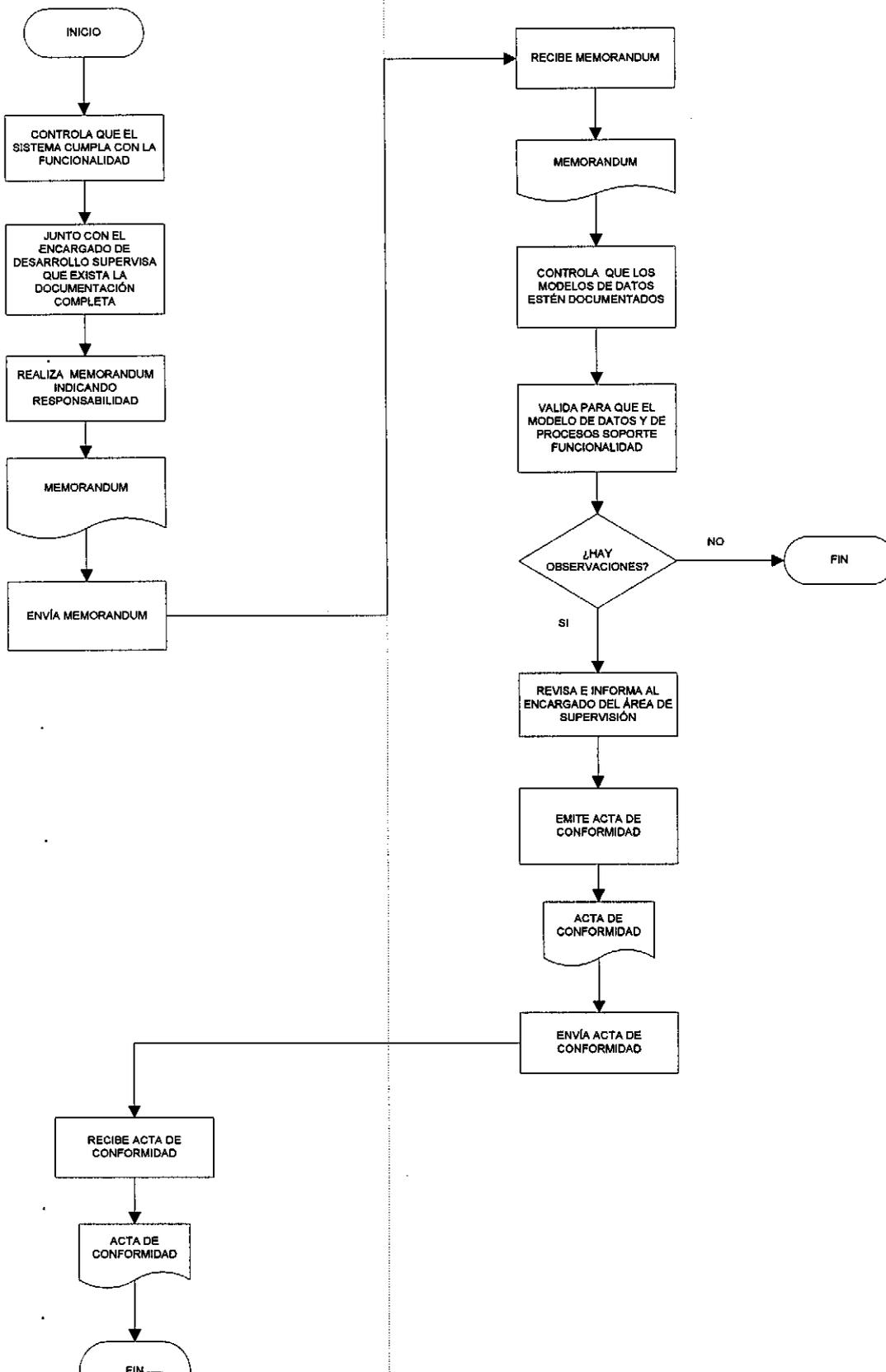
CÓDIGO: AD/IN/DS/12

EVALUACIÓN DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE UNA NUEVA APLICACIÓN  
ETAPA DE ANÁLISIS

FECHA: 25/02/05

JEFE DE LA UNIDAD INFORMÁTICA

ENCARGADO DEL ÁREA DE DESARROLLO



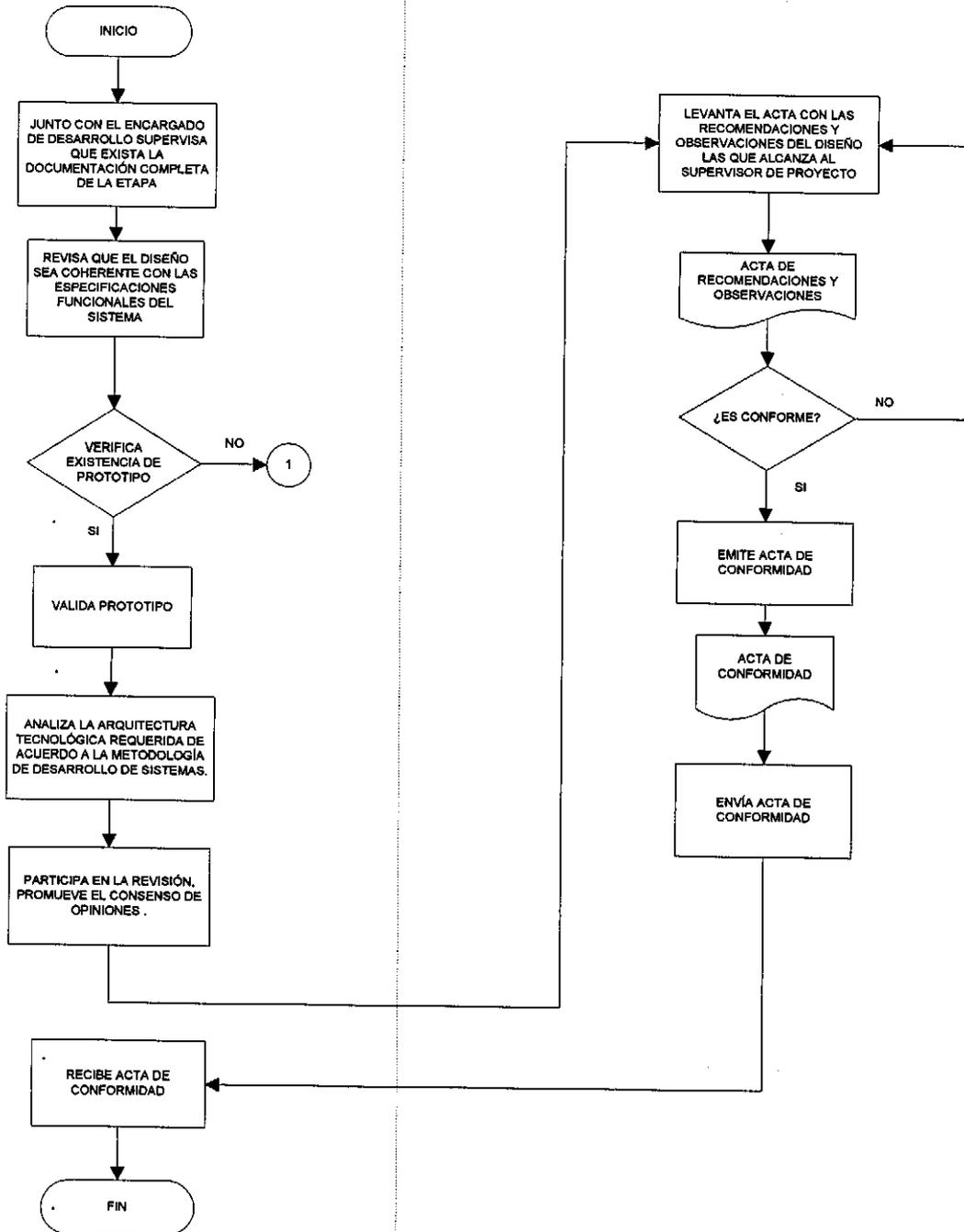
FLUJOGRAMA  
Manual de Procedimientos





JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

ENCARGADO DEL ÁREA DE DESARROLLO



ELUOGRAMA





OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE INFORMÁTICA  
ÁREA DE DESARROLLO

CÓDIGO: AD/UIN/DS/12

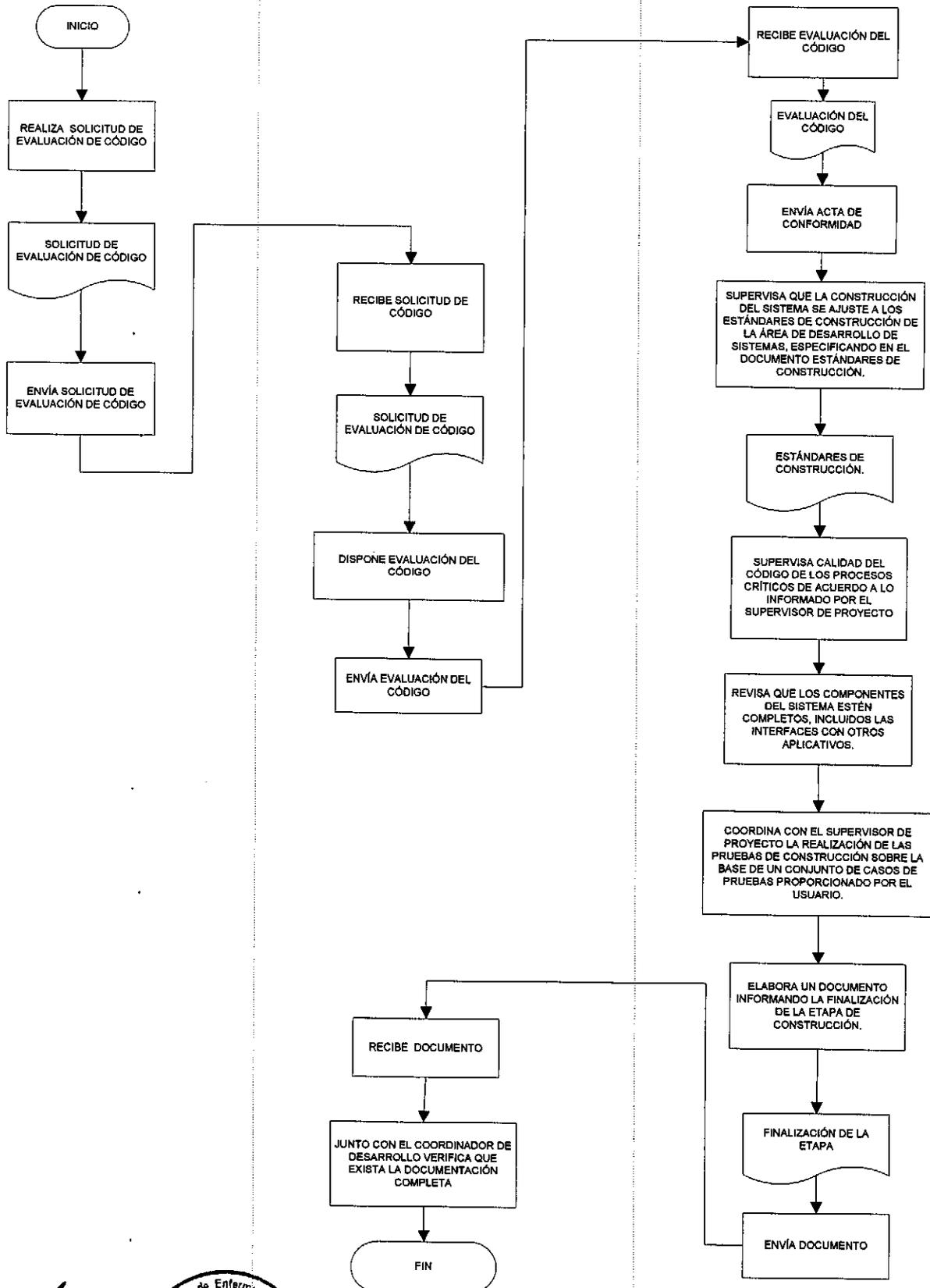
EVALUACIÓN DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE UNA NUEVA APLICACIÓN  
ETAPA DE CONSTRUCCIÓN

FECHA: 22/7/95

SUPERVISOR DE PROYECTO

JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

ENCARGADO DEL ÁREA DE DESARROLLO



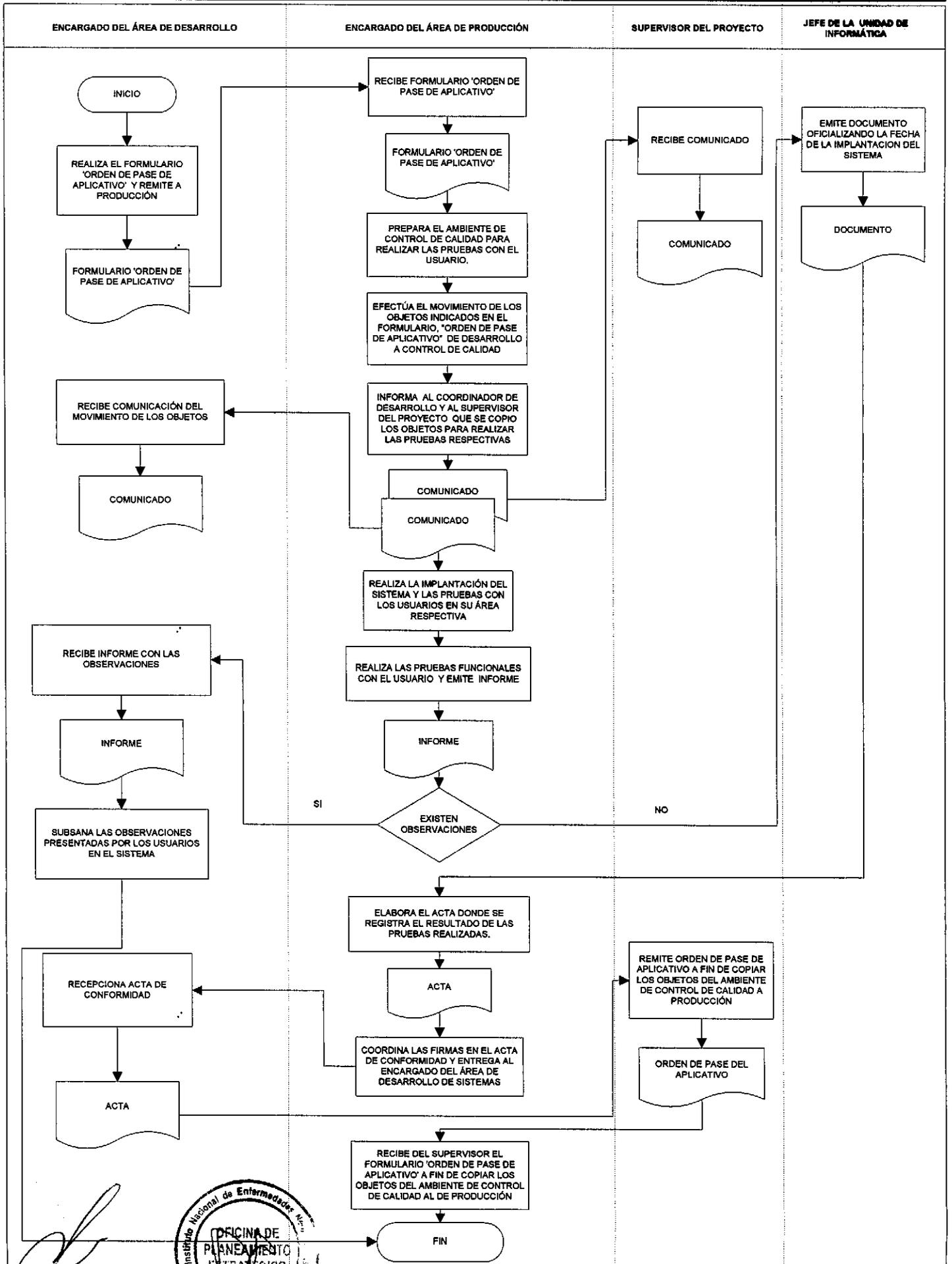


OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE INFORMÁTICA  
ÁREA DE DESARROLLO

CÓDIGO: AD/UIN/DS/11

EVALUACIÓN DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN: DE UNA NUEVA APLICACIÓN  
A - ETAPA DE PRUEBAS DE ACEPTACIÓN DEL SISTEMA

FECHA: 25/02/05



FLUJOGRAMA

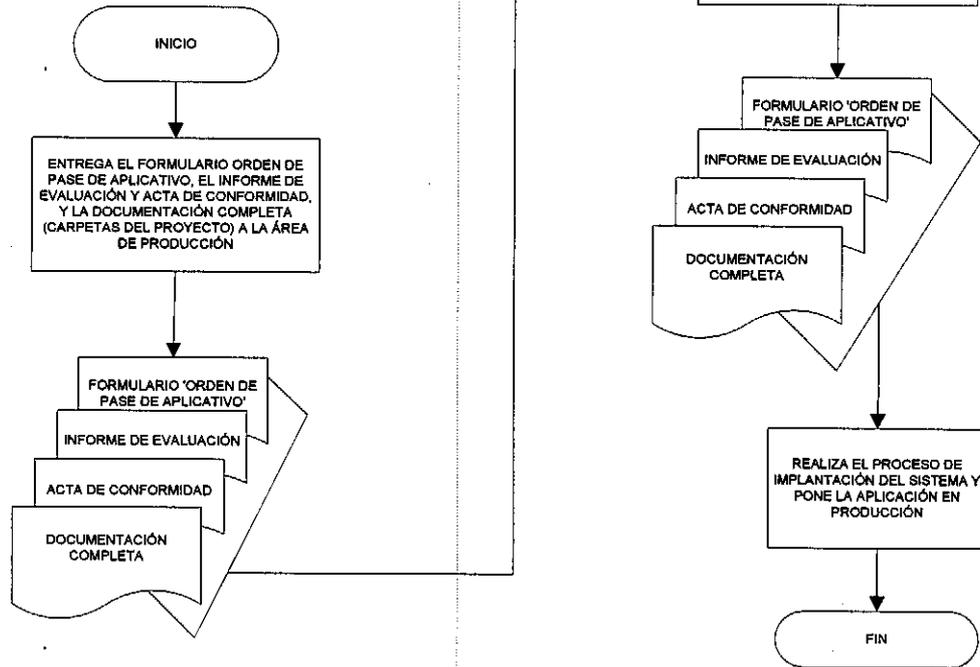




B - EVALUACIÓN DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE UN NUEVO PROYECTO

ENCARGADO DEL ÁREA DE DESARROLLO

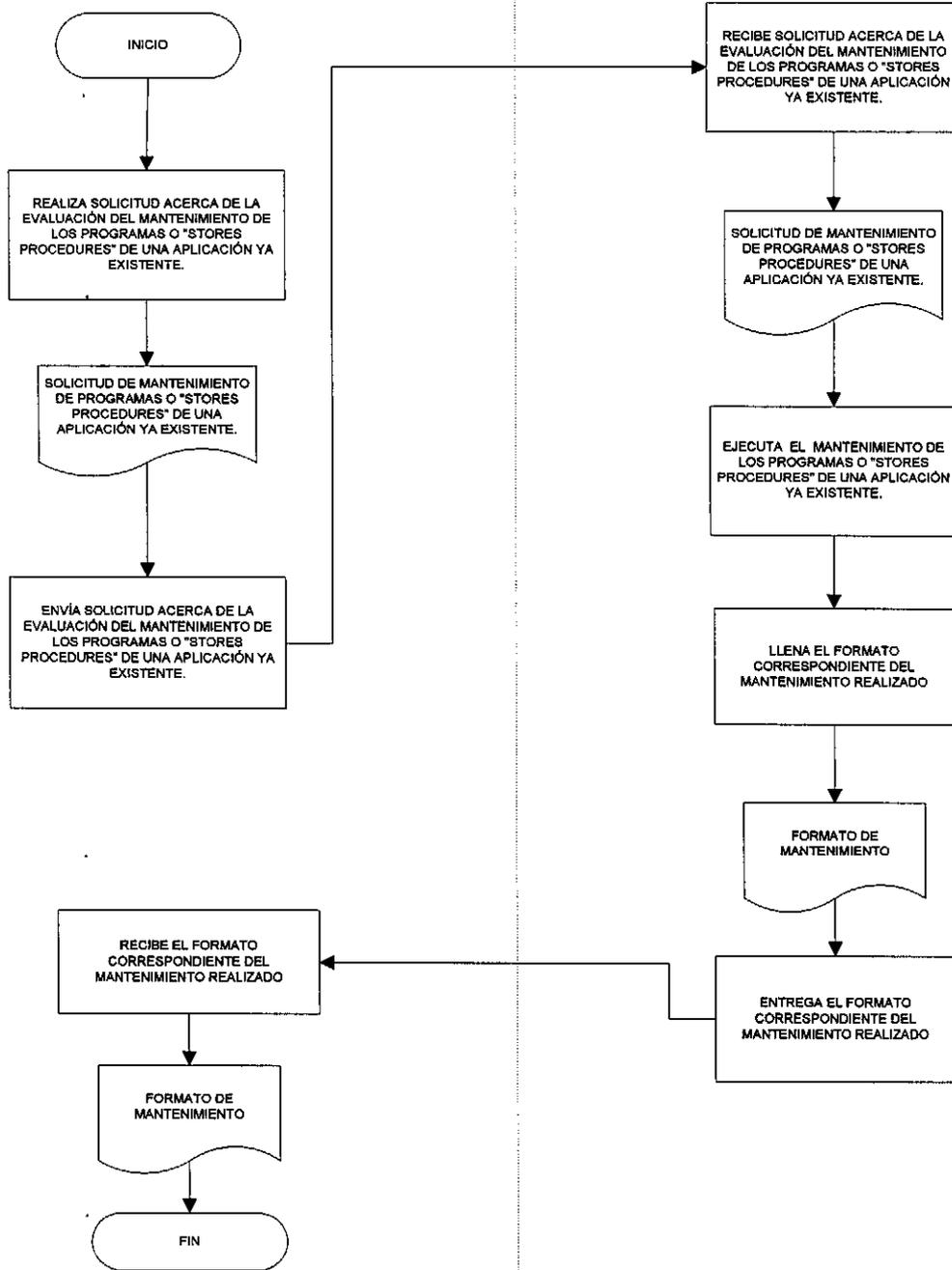
ENCARGADO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN





SUPERVISOR DE PROYECTO

ENCARGADO DEL ÁREA DE DESARROLLO



*[Handwritten signature]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Desarrollo

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Análisis, Diseño y Programación de Sistemas.

- **CÓDIGO**

AD/UIN/DS/13

- **OBJETIVO**

Cumplir con el requerimiento de desarrollo de un sistema, cuidando analizar previamente las necesidades y especificaciones y estándares.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE DESARROLLO**  
**ANÁLISIS, DISEÑO Y PROGRAMACIÓN DE SISTEMAS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIIN/DS/13**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Envío de solicitud	Unidad Organizacional	Envía Solicitud de Desarrollo o Modificación de Sistema mediante memorandum a la Oficina de Informática del INEN, solicitando desarrollo de un sistema.
2	Recepción y envío de Solicitud	Jefatura de Informática	Recibe Solicitud por medio de memorandum para el desarrollo de un sistema de cómputo y la remite al Encargado del Área de Desarrollo
3	Recepción y análisis de la solicitud de requerimientos	Encargado de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe Solicitud de Desarrollo de un Sistema de Cómputo.</li> <li>- Analiza Solicitud con requerimientos, necesidades y especificaciones para su estudio de factibilidad, asigna líder de proyecto, abre expediente de proyecto y archiva.</li> <li>- Comunica los resultados de la factibilidad mediante informe a la Oficina de Informática del INEN e inicia el análisis del sistema, programa reuniones de trabajo con el personal asignado.</li> <li>- Analiza en coordinación con el Departamento/Servicio solicitante las especificaciones, procedimientos y requerimientos que apoyan el diseño del sistema.</li> <li>- Presenta al área solicitante el sistema piloto, se sujeta a los ajustes o correcciones.</li> </ul>
4	Revisión del sistema piloto	Unidad Organizacional	Recibe y revisa la operación del sistema piloto, si cumple con la solicitud da visto bueno y emite comentarios a la Jefatura de Informática. Si procede: Comunica al Jefe de Informática de Informática que el trabajo está correcto.
5	Generación del reporte final	Jefatura de Informática	Genera reporte final y presenta a la Dirección General del INEN.



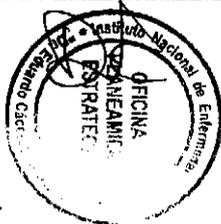


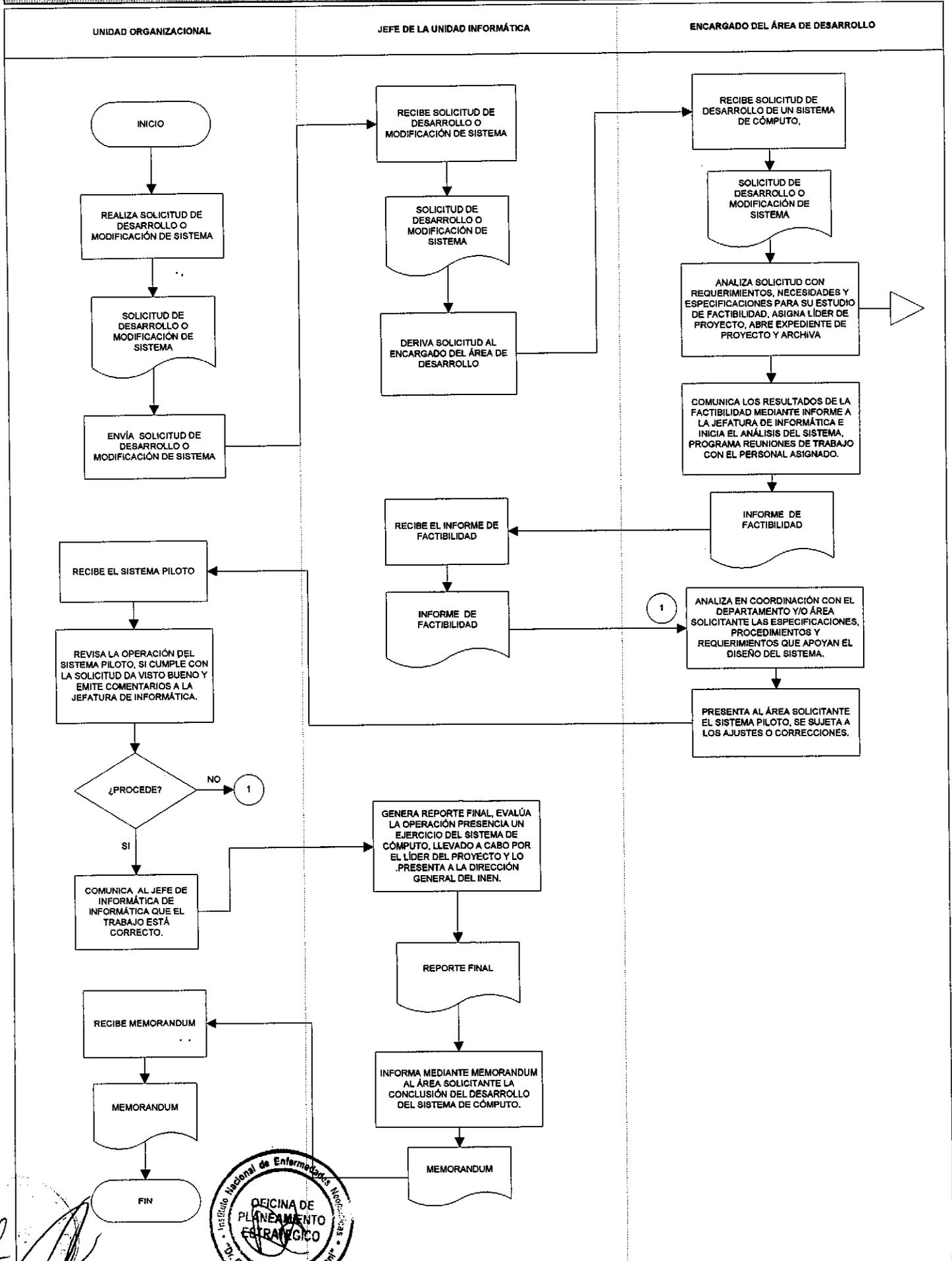
**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE DESARROLLO**  
**ANÁLISIS, DISEÑO Y PROGRAMACIÓN DE SISTEMAS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UIN/DS/13**

**FECHA: 25/02/05**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
6	Recepción y evaluación del reporte final.	Jefatura de Informática	Evalúa la operación presencia un ejercicio del sistema de cómputo, llevado a cabo por el líder del proyecto. Informa mediante Memorandum al área solicitante la conclusión del desarrollo del sistema de cómputo.
7	Recepción del Sistema	Unidad Organizacional solicitante	Recibe Memorandum y sistema de cómputo para su operación.
	<b>FIN</b>		







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

- **PROCESO**

Informática

- **SUBPROCESO**

Desarrollo

- **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

Elaboración del Plan de Sistemas

- **CÓDIGO**

AD/UIN/DS/14

- **OBJETIVO**

Elabora los perfiles de los proyectos en costo y tiempo y adjuntar toda la documentación del sistema desarrollado en todas sus etapas.

- **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- **DESCRIPCIÓN GRÁFICA ( FLUJOGRAMAS )**





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE DESARROLLO**  
**ELABORACIÓN DEL PLAN DE SISTEMAS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UI/DS/14**

**FECHA: 25/02/05**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Entrega de requerimientos de Servicios Informáticos	Unidad Organizacional	Cada fin de año, las áreas usuarias entregan los requerimientos de servicios informáticos a ejecutar durante el siguiente año a la Servicio de Desarrollo. El Encargado del área de Desarrollo coordina la elaboración de los perfiles del proyecto de acuerdo a la Metodología de estimación de tiempos y estimación de costos.
2	Análisis y Evalúa del Alcance del Proyecto	Jefatura de Informática	Obtiene información detallada acerca del requerimiento. Analiza, evalúa, costea y dimensiona el alcance del proyecto. Prepara el sustento del requerimiento señalando el objetivo, las funciones que realizará, los recursos que insumirá, el tiempo estimado de duración y los costos que implicará la ejecución del proyecto o actividad a ejecutar. Entrega al Encargado del área de Desarrollo: <ul style="list-style-type: none"><li>- La conformación del equipo de trabajo asignado al proyecto y sus roles.</li><li>- El cronograma de trabajo detallado por etapa, especificando las tareas, la duración, la probable fecha de inicio y los recursos que participarán. Deberá indicarse los puntos de control, los que generalmente coinciden con entregables tangibles.</li><li>- La carpeta de sustentos que contiene: objetivo, alcance del proyecto, funciones principales, áreas usuarias, adquisiciones necesarias y costos involucrados. Dicha carpeta deberá estar visada por el usuario líder del proyecto.</li></ul>





**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
UNIDAD DE INFORMÁTICA  
ÁREA DE DESARROLLO  
ELABORACIÓN DEL PLAN DE SISTEMAS  
PROCEDIMIENTO

CODIGO: AD/UI/DS/14

FECHA: 25/02/05

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3	Realiza y entrega del informe de los recursos disponibles	Jefatura de Informática	Consolida toda la información de los proyectos, realiza un primer balance de carga entre los recursos disponibles. Entrega al Encargado del área de Desarrollo respecto a recursos, roles participantes, costos internos y externos, revisando luego su concordancia y calce con las actividades administrativas (procesos de convocatoria a concursos públicos o licitaciones) y/o proyectos relacionados que tienen que ver con la adquisición de hardware o de software o con precedencia funcional. Entrega información consolidada al Encargado de Supervisión para su revisión.
4	Revisión del plan preliminar de Sistemas	Encargado del área de Desarrollo	Revisa el plan preliminar de Sistemas y lo ajusta de acuerdo a las aprobaciones. Resultado de la revisión, se ajustan, rechazan o aprueban los proyectos. Revisa nuevamente la propuesta del plan, ajusta la asignación de recursos de acuerdo a la prioridad de los proyectos, a la disponibilidad de meses hombre.
5	Definición del Plan de Sistemas	Encargado del área de Desarrollo	Define con la Jefatura de Informática el Plan de Sistemas del periodo. Comunica a los responsables de los proyectos sobre sus proyectos asignados.
6	Registro del Plan de Sistemas aprobado.	Encargado del área de Desarrollo	Registra el Plan de Sistemas aprobado para su seguimiento y control. El procedimiento finaliza con la aprobación del plan de sistemas.
	<b>FIN</b>		

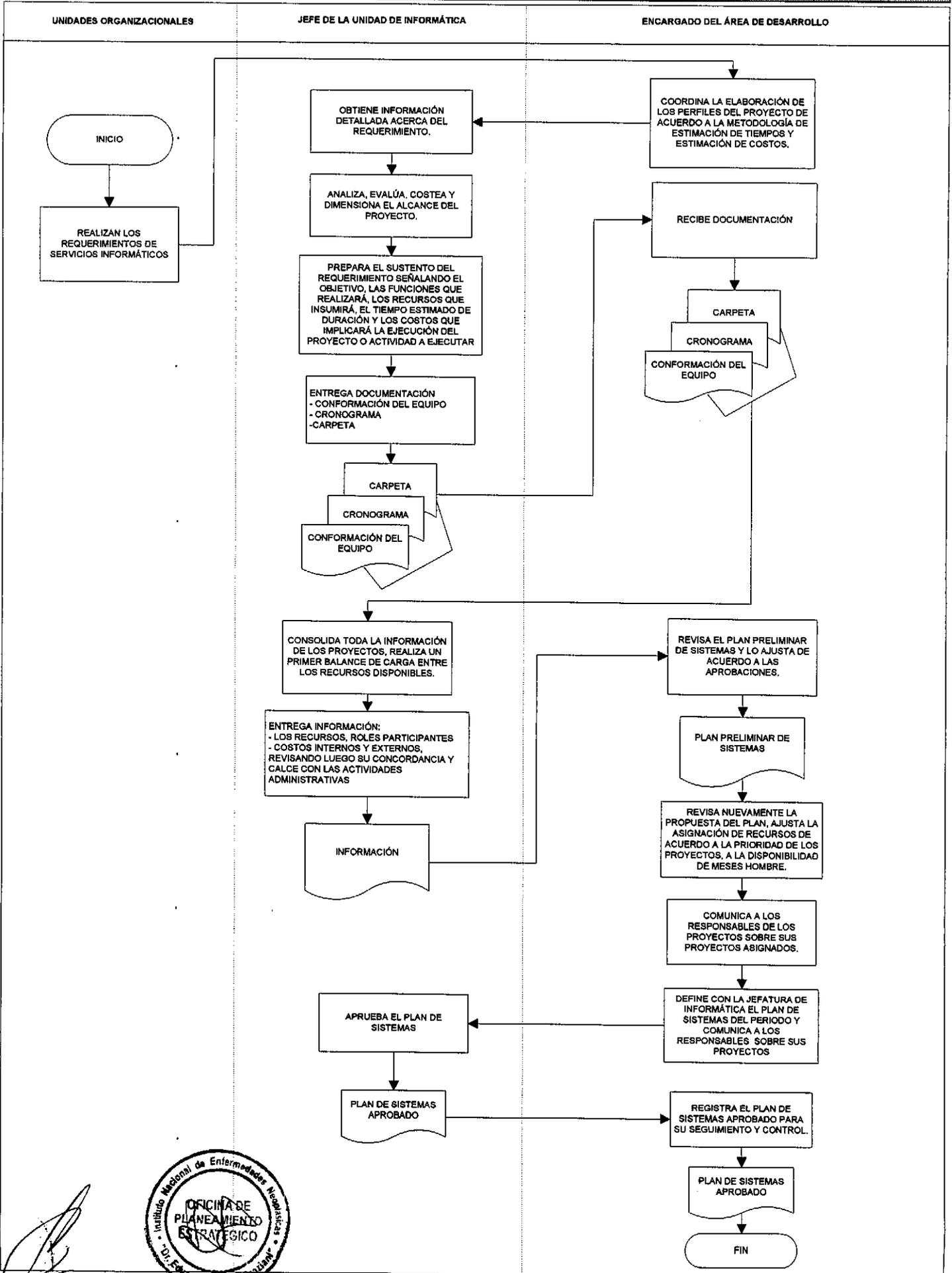




OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
UNIDAD DE INFORMÁTICA  
ÁREA DE DESARROLLO  
ELABORACIÓN DEL PLAN DE SISTEMAS

CÓDIGO: AD/UN/DS/14

FECHA: 25/02/02



FLUJOGRAMA



**OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**ÁREA DE DESARROLLO**  
**ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS**  
**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: AD/UI/IN/DS**

**FECHA: 25/02/05**

**ANEXO 01**  
**TABLA DE EVENTOS COMUNES**

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>INDAGACIÓN PRELIMINAR (*)</b>
1	No prende / No arranca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hay suministro eléctrico?</li> <li>• ¿Está enchufado?</li> <li>• ¿Está encendido?</li> <li>• ¿Está conectado el estabilizador ó UPS?</li> <li>• ¿El Botón de encendido esta hundido ó flojo?</li> </ul>
2	No ingresa a la red /	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cable conectado a punto de red?</li> <li>• ¿Identificación, clave o dirección del servidor correctos?</li> </ul>
3	No ingresa al Correo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ingreso a red correctamente?</li> </ul>
4	No accede a Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ingresa a otras Páginas Web?</li> <li>• ¿Ubica la llave de acceso a Internet "trust"?</li> <li>• ¿Verificar si la dirección está correctamente escrita?</li> </ul>
5	No imprime	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está encendida?</li> <li>• ¿Está debidamente seleccionada la impresora?</li> </ul>
6	Imprime con Manchas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Sufrió algún atasco previamente?</li> </ul>
7	Clave (password) vencida / olvidada / bloqueada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Identificación, clave o dirección del servidor correctos?</li> </ul>
8	Se cuelga / traba / se reinicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Con qué aplicativo o programa producto sucede?</li> <li>• ¿Algún mensaje de error?</li> </ul>
9	Programa Producto (software) no funciona adecuadamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué programa producto?</li> </ul>
10	Aplicativo no funciona adecuadamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué aplicativo?</li> </ul>

**(\*) Para todos los eventos se formulará las siguientes preguntas:**

• ¿Ha reiniciado el equipo informático?

¿Qué mensaje aparece?



 <p><b>OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</b>  <b>UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>  <b>ÁREA DE DESARROLLO</b>  <b>RESPALDO DE INFORMACIÓN</b>  <b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<b>CODIGO: AD/UI/DS</b>
	<b>FECHA: 25/02/05</b>
<b>ANEXO 02</b> <b>POLÍTICA DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES</b>	

### Tipos de Respaldo

1. Respaldo Incremental.- Se realizarán diariamente, de sábados a jueves a las 23:00 hrs.
2. Respaldo Total Semanal.- Se realizará semanalmente los viernes a las 23:00 hrs.
3. Respaldo Total Mensual.- Backup Histórico. Se realizará mensualmente el último día hábil del mes a las 23:00 hrs.
4. Respaldo Total Anual.- Backup Histórico. Se realizará anualmente el último día hábil del año a las 23:00 hrs.

### Codificación de las Cintas Magnéticas, Cd y DVD

La codificación se realizara del siguiente modo :

INEN

FECHA

APLICACIÓN/SERVIDOR

Ejemplo: INEN\_2004/07/03\_ORACLE/NT

### Cintas Utilizadas

5. Respaldo Incremental.- De lunes a jueves, el respaldo se realizará en Medios Magnéticos independientes por día. Los sábados y domingos se realizará el respaldo en una cinta común.
6. Respaldo Total Semanal.- El respaldo se realizará en Medios Magnéticos independientes por semana.
7. Respaldo Total Mensual.- El respaldo se realizará en Medios Magnéticos independientes por mes.
8. Respaldo Total Anual.- El respaldo se realizará en Medios Magnéticos independientes por año.

### Envío al Área de Custodia

El Área de Custodia se encontrará en la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones. En el Área de Custodia se acondicionará un gabinete que reúna las condiciones mínimas para asegurar la integridad de la información de las cintas.

1. Respaldo Incremental.- Se envía diariamente, excepto la cinta del fin de semana que es enviada al Área de Custodia el día lunes.
2. Respaldo Total Semanal.- Se envía semanalmente.
3. Respaldo Total Mensual.- Se envía mensualmente.
4. Respaldo Total Anual.- Se envía anualmente.

