



**Instrucción metodológica N° 3/2011  
Procedimiento para el servicio de  
cuentas de acceso telefónico a las  
instituciones del SNS**

Centro Nacional de Información de  
Ciencias Médicas CNICM-Infomed  
MINAP

**Objetivo:** proporcionar cuentas de acceso telefónico para facilitar el acceso a la RED de los usuarios e instituciones del MINSAP y apoyar el cumplimiento de sus responsabilidades y misiones.

**Alcance:** todas las instituciones del Sistema Nacional de Salud.

**Referencias:** Resolución 127 del MIC, Código de Ética de la RED Infomed, Resolución 60/2011 sobre control interno.

**Responsabilidades:**

<b>Cargo</b>	<b>Responsabilidad</b>
Persona que atiende al Usuario del Grupo de Atención a Usuarios (GAU).	Informar al usuario los detalles de: 1) los servicios que se brindan, 2) los requisitos iniciales que debe tener la institución para acceder al servicio, 3) que todos los formatos de documentos están disponibles en el sitio: <a href="http://soporte.sld.cu">http://soporte.sld.cu</a>
Director de Institución.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Firmar el Contrato de Prestación de Servicios, así como el Anexo 2 correspondiente. Tener nombrado a la persona representará la institución ante Infomed para los trámites del servicio.</li><li>- Asignar las cuentas con accesos telefónicos a los trabajadores de su centro en consulta con su Consejo de Dirección, a partir de las prioridades:<ul style="list-style-type: none"><li>- Doctores en Ciencias, Doctores en Ciencias Particulares.</li><li>- Profesores Titulares, Consultantes, Auxiliares, Asistentes e Instructores.</li><li>- Investigadores Titulares, Auxiliares, Agregados o Aspirantes.</li><li>- Profesionales de la salud con funciones</li></ul></li></ul>

Documento:	Instrucción metodológica N° 3/2011 - Procedimiento para el servicio de cuentas de acceso telefónico a las instituciones del SNS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	Sub. Tecnología	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	39	Fecha:	3-10-2011

Cargo	Responsabilidad
	<p>gerenciales dentro del Sistema Nacional de Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboradores en Misiones Internacionalistas.</li> <li>- Profesionales de salud vinculados directamente con la labor asistencial.</li> </ul>
Representante de la institución ante Infomed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitar con INFOMED las solicitudes de cuotas de acceso telefónico a la RED o modificaciones de las cuentas existentes que generen las necesidades de su institución o área.</li> <li>• Distribuir y controlar a través de la documentación establecida (<a href="#">Solicitud de cuentas de usuario</a>) las cuentas de acceso telefónico a la RED bajo la supervisión y aprobación de la dirección de la institución o nivel correspondiente.</li> <li>• Mantener actualizado a través de la interfaz de administración <a href="https://admindcuentas.sld.cu">https://admindcuentas.sld.cu</a> el registro para la asignación de cuentas de acceso telefónico a la RED en INFOMED con los datos de la institución y sus usuarios.</li> <li>• Poseer en la institución los controles asociados al registro de los usuarios de acceso telefónico a la RED, copia del contrato y relación de usuarios autorizados firmada por el director.</li> <li>• Atender y tramitar los problemas relacionados con el servicio de los usuarios de la institución.</li> </ul>
Persona que atiende al Usuario del Grupo de Atención a Usuarios (GAU).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivar los documentos en el expediente de la institución.</li> <li>- Crear un usuario de administración en la aplicación para la administración de CUENTAS de INFOMED al representante de la institución en <a href="https://admindcuentas.sld.cu">https://admindcuentas.sld.cu</a></li> </ul>

Documento:	Instrucción metodológica N° 3/2011 - Procedimiento para el servicio de cuentas de acceso telefónico a las instituciones del SNS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	Sub. Tecnología	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	39	Fecha:	3-10-2011

Cargo	Responsabilidad
	- Archivar todas las solicitudes del servicio presentadas por los representantes.

**Definiciones:** Definición simplificada del servicio para poner en la página Web de inicio del servicio.

- I. **Qué es:** Un Servicio para que cada institución de Salud pueda disponer de capacidades de cuentas de acceso telefónico a la RED para asignar a sus miembros en función de sus objetivos de trabajo que le permitan conectar sus maquinas a la red mediante un teléfono y un MODEM telefónico.
- II. A **Quiénes** está dirigido: A todas las Instituciones del Sistema Nacional de Salud.
- III. **Cómo:** Solicitando el servicio en las Oficinas de Atención a Usuarios de Infomed.
- IV. **Cuándo y dónde:** La solicitud del servicio puede realizarse por los representantes de las instituciones en horario 8am a 5pm de lunes a viernes en las oficinas del Grupo de Atención a Usuarios de la red Infomed, en la ciudad de la habana en la calle 23 esquina J, vedado.

**Insumos:** La institución previamente firmara un contrato con Infomed con el anexo 2 correspondiente al servicio de cuentas de acceso telefónico donde nombra la persona que representara a la institución ante Infomed para todos los trámites de la institución relacionados con el servicio.

**Resultados:** La institución contara con una cuota de cuentas de acceso telefónico que podrá asignar, modificar o retirar a sus miembros según sus necesidades.

**Políticas del servicio:**

- Este servicio está sujeto a auditorias que comprueben el cumplimiento de lo establecido en la legislación de referencia.

Documento:	Instrucción metodológica N° 3/2011 - Procedimiento para el servicio de cuentas de acceso telefónico a las instituciones del SNS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	Sub. Tecnología	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	39	Fecha:	3-10-2011

- Cada institución controlara y mantendrá registros documentales de las asignación de cuentas de acceso telefónico a la RED.
- El número de cuota de cuentas de acceso telefónico a la RED entregada por INFOMED está en relación directa con la disponibilidad de servicios y la importancia, dimensiones y plantilla de trabajadores de la unidad y crecerá en dependencia de las inversiones.
- Las CUENTAS de acceso telefónico a la RED entregadas a la institución le pertenecen y ante traslados o movimientos de personal a otra institución, Infomed mantendrá la cuota asignada a la institución.
- Cada asignación de CUENTA de acceso telefónico a la RED deberá tener la conformidad del consejo de dirección de la institución y debe acreditarlo mediante documento firmado y acuñado (documento de Solicitud de Cuentas) donde reflejando el numero de acuerdo del consejo de dirección y en ningún caso se podrán asignar a personas no pertenecientes a la institución.
- La administración de la red INFOMED se reserva el derecho de retirar el servicio a una cuenta de acceso telefónico a la RED sin previo aviso ante violaciones del código de ética, reglamento o regulaciones de seguridad informática.
- ante violaciones de la seguridad Informática además de suspender inmediatamente el servicio a la cuenta de de acceso telefónico a la RED, se le informara al director de la institución del incidente y hasta tanto no se cuente con informe del análisis realizado por la institución y las acciones realizadas no se restablecerá el servicio.
- A los usuarios responsables de las violaciones anteriores se le podrá suspender el servicio de correo por un plazo de 3 meses a 1 año la cual solo podrá ser restablecida iniciando nuevamente los tramites del servicio.
- Los Jubilados de cada institución podrán mantener el servicio siempre que mantengan los vínculos de trabajo con la institución y sean autorizados por la dirección de la misma.
- Solo se entregarán nuevas cuotas de cuentas de acceso telefónico a la RED a las instituciones cuando se cuente con el respaldo en equipamiento que permita no deteriorar el servicio para el resto de los usuarios e instituciones.

Documento:	Instrucción metodológica N° 3/2011 - Procedimiento para el servicio de cuentas de acceso telefónico a las instituciones del SNS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	Sub. Tecnología	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	39	Fecha:	3-10-2011

- La dirección de cada institución podrá asignar sus CUENTAS de acceso telefónico a la RED de un usuario a otro en dependencia de las necesidades de la institución.
- Se reservarán cuotas de acceso telefónico a la RED que se otorgarán con carácter temporal para suplir necesidades tales como cuentas de congresos, cursos, talleres y otras actividades. Estas cuentas dispondrán de un tiempo de validez finito y se otorgarán a instituciones y servicios autorizados al efecto.
- Cuando un trabajador se traslada debe comunicar al representante de la institución hacia dónde va, para que solicite el traslado de su cuenta de acceso telefónico a la RED para su nuevo centro, la institución origen del traslado le mantiene la cuenta por tres meses, de no hacer el traslado en el plazo de tres meses la institución de origen solicita el retiro del servicio.
- Todas las cuentas de acceso telefónico estarán ancladas, el servicio sólo puede obtenerse si se llama desde teléfono previamente aprobado.
- Los directores de las instituciones y representantes se inscribirán automáticamente en las listas de distribución de correos relacionadas con el servicio para mantenerlos actualizados de cambios, modificaciones o incidentes relacionados con el servicio y podrán acceder además en cualquier momento al directorio de usuarios en la dirección Web: <http://soporte.sld.cu/directorio>

#### Desarrollo del Procedimiento:

UNIDAD ADMINISTRATIVA/CARGO	ACTIVIDAD
Institución de Salud, cualquier usuario del MINSAP.	Solicita el Servicio por teléfono, por correo o personalmente
Grupo de Atención a Usuarios(GAU),personal de atención del grupo	Informa al usuario los detalles de los servicios y verifica si la institución tiene ya contrato y representante ante Infomed de no ser así informa al usuario los requisitos iniciales que debe tener la institución para acceder a ellos como el contrato con Infomed con el anexo 2 correspondiente al servicio de cuentas de acceso telefónico donde nombra la persona que representara a la institución ante Infomed para todos los tramites de la institución relacionados con el servicio, le

Documento:	Instrucción metodológica N° 3/2011 - Procedimiento para el servicio de cuentas de acceso telefónico a las instituciones del SNS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	Sub. Tecnología	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	39	Fecha:	3-10-2011

UNIDAD ADMINISTRATIVA/CARGO	ACTIVIDAD
	informa que los formatos de documentos están disponibles en el sitio: <a href="http://soporte.sld.cu">http://soporte.sld.cu</a>
Institución de Salud, Director de Institución.	Firma el contrato con el anexo correspondiente al servicio que solicita, en este caso ANEXO 2 correspondiente al servicio de cuentas de acceso telefónico. Firma cada modelo de solicitud de servicio que se presente al grupo de atención a usuarios.
Institución de Salud, Representante nombrado por la institución.	Hace entrega los documentos anteriores en las oficinas del GAU
Grupo de Atención a Usuarios(GAU),personal de atención del grupo	Archiva los documentos en el expediente de la institución, crea la institución en el registro de instituciones, le crea un usuario al representante en la aplicación de registro de instituciones y atiende en no menos de 48 horas las solicitudes de servicio de los representantes de las instituciones verificando que cada solicitud de servicio tenga la firma del director de la institución.
Institución de Salud, Representante nombrado por la institución.	Verifica accediendo a la aplicación para la administración de CUENTAS de INFOMED que los servicios están asignados y lo comunica a los usuarios de su institución.

---

Ing, Damiana Martín Laurencio  
Directora CNICM-Infomed