

# **PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CUENTAS DE ACCESO TELEFÓNICO A LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD**

## **Objetivo**

Proporcionar cuentas de acceso telefónico para facilitar el acceso a la Red Infomed y apoyar el cumplimiento de sus responsabilidades y misiones.

## **Alcance**

Todas las instituciones del Sistema Nacional de Salud.

## **Referencias**

Resolución 127/2007 del MIC, Código de Ética de la Red Infomed, Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República 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.	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.- Asignar las cuentas con accesos telefónicos a los trabajadores de su centro en consulta con su Consejo de Dirección, a partir de las prioridades:

Doctores en Ciencias, Doctores en Ciencias Particulares.

Profesores Titulares, Consultantes, Auxiliares, Asistentes e Instructores.

Investigadores Titulares, Auxiliares, Agregados o Aspirantes.

Profesionales de la salud con funciones gerenciales dentro del Sistema Nacional de Salud.

Colaboradores en Misiones Internaciona- listas.

Profesionales de salud vinculados directa- mente con la labor asistencial.

---

Director de Institución.

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. Asignar las cuentas con accesos telefónicos a los trabajadores de su centro en consulta con su Consejo de Dirección, a partir de las prioridades:

Doctores en Ciencias, Doctores en Ciencias Particulares.

Profesores Titulares, Consultantes, Auxiliares, Asistentes e Instructores.

Investigadores Titulares, Auxiliares, Agregados o Aspirantes.

Profesionales de la salud con funciones gerenciales dentro del Sistema Nacional de Salud.

Colaboradores en Misiones Internacio- nalistas.

Profesionales de salud vinculados directa- mente con la labor asistencial.

---

Representante de la institución ante Infomed

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.

Distribuir y controlar a través de la documen- tación establecida (Solicitud de cuentas de usuario) las cuentas de acceso telefónico a la RED

bajo la supervisión y aprobación de la dirección de la institución o nivel correspondiente.

Mantener actualizado a través de la interfaz de administración <https://admindcuentas.sld.cu> el registro para la asignación de cuentas de acceso telefónico a la RED en INFOMED con los datos de la institución y sus usuarios.

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.

Atender y tramitar los problemas relacionados con el servicio de los usuarios de la institución.

---

Persona que atiende al Usuario del Grupo de Atención a Usuarios (GAU).

Archivar los documentos en el expediente de la institución.

Crear un usuario de administración en la aplicación para la administración de CUENTAS de INFOMED al representante de la institución en <https://admindcuentas.sld.cu>

Archivar todas las solicitudes del servicio presentadas por los representantes.

---

## Definiciones

- **Qué es:** Un Servicio para que cada institución de Salud pueda disponer de capacidades de cuentas de acceso telefónico a la Red, las cuales se asignan a sus miembros en función de sus objetivos de trabajo que le permitan conectar sus máquinas a la red mediante un teléfono y un módem telefónico.
- **A Quiénes está dirigido:** A todas las Instituciones del Sistema Nacional de Salud.
- **Cómo:** Solicitando el servicio en las Oficinas de Atención a Usuarios de Infomed.
- **Cuando y donde:** La solicitud del servicio puede realizarse por los representantes de las instituciones en horario 8.00 am a 5.00 pm de lunes a viernes en las oficinas del Grupo de Atención a Usuarios de la red Infomed, en La Habana en la calle 23 esquina J, Vedado.

## **Insumos**

La institución previamente firmará un contrato con Infomed, con el Anexo 2 correspondiente al servicio de cuentas de acceso telefónico, donde nombra la persona que representará a la institución ante Infomed para todos los trámites de la institución relacionados con el servicio.

## **Resultados**

La institución contará 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 auditorías que comprueben el cumplimiento de lo establecido en la legislación de referencia.
- Cada institución controlará y mantendrá registros documentales de la asignación de cuentas de acceso telefónico a la Red.
- El número de cuotas 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.
- Las cuentas de acceso telefónico a la Red entregadas a la institución le pertenecen a esta 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 se refleje el número del acuerdo del Consejo de Dirección.
- 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 informará 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 trámites 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 esta.
- Solo se entregarán nuevas cuotas de cuentas de acceso telefónico 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.
- La dirección de cada institución podrá reasignar sus cuentas de acceso telefónico de un usuario a otro, en dependencia de las necesidades de la institución.
- Infomed reservará cuotas de acceso telefónico a la Red, las que se otorgarán con carácter temporal para suplir necesidades tales como cuentas para congresos, cursos, talleres y otras actividades. Estas cuentas dispondrán de un tiempo de validez finito y se otorgarán por instituciones y servicios autorizados al efecto.
- Cuando un trabajador se traslada debe comunicar al representante de la institución hacia dónde se dirige, para que solicite el traslado de su cuenta de acceso telefónico para su nuevo centro; la institución origen del traslado le mantiene la cuenta por tres meses, de no hacerlo efectivo en ese tiempo, la institución puede solicitar el retiro del servicio.
- Todas las cuentas de acceso telefónico estarán ancladas, el servicio solo 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 mantenerse 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

<b>Unidad administrativa/cargo</b>	<b>Actividad</b>
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. Verifica si la institución tiene firmado el Contrato de Prestación de Servicios y nombrado el representante ante Infomed, de no ser así informa al usuario los requisitos iniciales que debe tener la institución para acceder a estos. 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 de Prestación de Servicios, con el Anexo 2 correspondiente al servicio que solicita. 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. Actualiza el registro de instituciones, le crea un usuario al representante, en la aplicación del registro de instituciones. Atiende en no menos de 48 horas las solicitudes de servicio de los representantes de las instituciones. Verifica 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.