

Ministerio de Salud  
Instituto de Gestión  
De Servicios de Salud  
Instituto Nacional  
De Ciencias  
Neurológicas



N° 281 -2016-INCEN-DG

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 23 de AGOSTO de 2016.

### VISTOS:

La Nota Informativa N° 0111-2016-OEPE-INCEN de la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico, remitiendo el Informe N° 035-2016-OEPE-UIO-INCEN, Informe N° 078-2016-OEI-INCEN, Memorando N° 016-2016-UP-OEPE/INCEN para su aprobación.

### CONSIDERANDO:

Que, con el Informe N° 078-2016-INCEN-OEI, la Oficina de Estadística e Informática, presenta y propone el Plan de Mejora de la Calidad de la Información - Mejora del Proceso de Gestión de Trámite Documentario, del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, para su aprobación;

Que en el pre citado Informe, la Jefa de la Oficina de Estadística e Informática, informa que mediante el nuevo aplicativo del trámite documentario se logrará reducir el tiempo de respuestas de los expedientes, así como minimizar el porcentaje de Expedientes extraviados, incrementar el porcentaje de expedientes TUPA dentro los plazos establecidos.

Que, el Plan de Mejora de la Calidad de la Información - Mejora del proceso de Gestión de Trámite Documentario ha identificado el proceso de Gestión Documentaria o Trámite Documentario como problema crítico desencadenante en los procesos administrativos de la entidad, siendo de vital importancia destinar los recursos necesarios para reponer el actual software o sistema de información de trámite documentario por otro;

Que, el Objetivo General del Plan de Mejora de la Calidad de la Información - Mejora del proceso de Gestión de Trámite Documentario es simplificar los procesos administrativos con énfasis en la gestión documentaria, con la incorporación de Tecnología de Información y Comunicación que mejore la calidad del trámite documentario y la transferencia de la información institucional.

Que, la Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, estableciendo en el numeral 6.3.12 del artículo 6 que los Documentos Normativos que tengan la denominación de Planes, cualquiera sea su naturaleza, constituyen documentos técnicos, en tal sentido, estos deben tener objetivos claros, precisos y coherentes, debiendo expresar los logros que se espera alcanzar cuando el plan concluya; habiéndose observado en la confección del proyecto de Plan de Mejora de la Calidad de la Información - Mejora del proceso de Gestión de Trámite Documentario, la normatividad legal aplicable a su elaboración;



I. TAGLE L.



P. MAZZETTI S

Que, la Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA aprueba las Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud, estableciendo en el numeral 6.3.12 del artículo 6° que los Documentos Normativos que tengan la denominación de Planes, cualquiera sea su naturaleza, constituyen documentos técnicos, en tal sentido, estos deben tener objetivos claros, precisos y coherentes, debiendo expresar los logros que se espera alcanzar cuando el plan concluya;

Que, del análisis de los antecedentes, aparece que el Plan de Mejora de la Calidad de la Información - Mejora del proceso de Gestión de Trámite Documentario del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, ha sido elaborado en atención a las normas legales expuestas, guardando observancia a la normatividad aplicable para su aprobación, por lo que es pertinente emitir el acto resolutorio de aprobación de dicho plan;

Estando a lo Informado con opinión favorable por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 255-2016-OAJ/INCN.

Con las visaciones de la Directora Adjunta, Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefa de la Oficina de Estadística e Informática y Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

De conformidad con lo dispuesto por el Art. 1° inc. 1.2.1 de la ley 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General" y la Resolución Ministerial N° 787-2006- MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

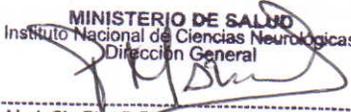
**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- Aprobar** el Plan de Mejora de la Calidad de la Información - Mejora del proceso de Gestión de Trámite Documentario del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas elaborado por la Oficina de Estadística e Informática, que consta de 11 (once) folios y que forma parte de la presente resolución.

**Artículo 2°.-** La Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática es responsable de la difusión, monitoreo, implementación y supervisión del plan en el ámbito de su competencia, dando cuenta a esta Dirección General.

**Artículo 3°.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones la difusión y publicación del Plan de Gestión de la Calidad 2016 con la respectiva Resolución Directoral, en la página web del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
Dirección General  
  
Med. Cir. PILAR ELENA MAZZETTI SOLER  
Directora de Instituto Especializado (e)

PEMS/JFOD/JMR  
Visaciones- copias  
DG  
D. Adjunta  
OEPE  
OGC  
OAJ.

I. TAGLE L.

# Plan de Mejora de Calidad de la Información

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
  
Bach. NELIDA CALDERON ZELADA  
Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

NANCY BETTY ALVARADO LEGUA  
INGENIERA  
DE SISTEMAS E INFORMATICA  
Reg. CIP N° 141621

Tramita INCN

MEJORA DEL PROCESO DE GESTION DOCUMENTARIA

OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA – UNIDAD DE INFORMATICA

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA  
  
DORIS HUÁNCA ESTELA

2016

Oficina de Estadística e Informática - Equipo Funcional de Informática  
Elaborado: Ing. Nancy Alvarado Legua



## 1. ANTECEDENTES.

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas como entidad del Sector Salud está dentro de una etapa de REFORMA, como respuesta a los eventos de ineficiencia e ineficacia de los procesos asistenciales y administrativos tradicionales que se percibe no tanto en el número de trámites a realizar para obtener un servicio del Estado, sino en el tiempo que tarda la realización de cada trámite.

La Ley marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 en sus literales d) y f) del artículo 5°, literalmente dice “el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta fundamentalmente en mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado, por lo tanto, se elimina la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones entre Sectores y Entidades o entre Funcionarios y Servidores; así como en la institucionalización de la evaluación de la Gestión por Resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica, la rendición pública y periódica de cuentas y transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado”.

El Decreto Supremo 027-2007-PCM, se definen las “Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento”, la cual promulga 12 políticas nacionales de uso obligatorio para todas las entidades públicas. La Política N° 10, busca organizar un Estado moderno y eficiente, orientado al servicio del ciudadano y la simplificación como estrategia de acercamiento del Estado a su población. Dicha política también dispone que se brinden trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos a la ciudadanía, dando relevancia a la optimización de procesos.

La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, considera la simplificación administrativa como un Subsistema Administrativo del Estado que origina que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) elabore la Política Nacional de Simplificación Administrativa, aprobada mediante Decreto Supremo, N° 025-2010-PCM, que literalmente dice Objetivo 1: Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector, y la estrategia 3.1 Establecer accesos multicanal para los procedimientos y servicios administrativos en función de su naturaleza, con énfasis en los canales no presenciales; y en el Objetivo 2: Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de los servicios en línea por la ciudadanía.

Además, describe específicamente en el Objetivo Estratégico 2: Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de los servicios en línea por la ciudadanía; en la estrategia 2.1: Ampliar la cobertura de

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS

Bach. NELIDA CALDERON ZELADA  
Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

NANCY BETTY ALVARADO LEGUA  
INGENIERA  
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
Reg. CIP N° 141621

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
DORIS HUANCA ESTELA



accesos a herramientas tecnológicas en las instituciones del Estado para la simplificación de los procedimientos y servicios administrativos que propone como una de sus acciones principales la Acción

Son pocas entidades del estado que han disminuido la distancia entre el Estado y el ciudadano implementado el uso de las TIC. En el INCN no se ha apostado en los últimos cinco años implementar proyectos de mejoras tecnológicas orientados a fortalecer los procesos administrativos que no han sido integrados a los macro sistemas informáticos del Ministerio de Economía o Ministerio de Salud, siendo uno de ellos el proceso de gestión documentaria.

El fortalecimiento de capacidades institucionales para mejorar a Gestión Documentaria involucra acciones que en diversos aspectos redundan en el beneficio hacia el paciente, a partir de una atención rápida y oportuna.

La aplicación de la ley de Silencio Administrativo, de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública, de el Plan de Simplificación Administrativa y la implementación del Texto Único de Procedimientos Administrativos, orienta las oportunidades hacia un trabajo eficiente del Estado, razón por la cual el INCN debe de destinar presupuesto para la implementación de las normas vigentes con el uso de las TIC.

Bajo este escenario, uno de los primeros factores que impiden eliminar los procesos burocráticos en la institución es la falta de implementación de tecnologías de información y de telecomunicaciones, que son evidenciados por personas de otras instituciones del sector o personas particulares que perciben el uso de sistemas automatizados ya obsoletos, no actualizados con los cambios de los procesos y procedimientos generados en los últimos 05 años. Uno de esos sistemas de información administrativos, básico para toda entidad del sector, es el sistema de trámite documentario que actualmente presenta problemas en su funcionamiento por no tener compatibilidad con una plataforma moderna y no satisfacen las necesidades de información de los usuarios, los cuales deben solucionados.

2. JUSTIFICACION

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas tiene limitaciones para la gestión documentaria, no se ubican los expedientes porque no se registra el flujo de la documentación hasta su ultimo nivel de tránsito, no dispone de un sistema de alertas que apoye el cumplimiento del trámite en los plazos establecidos, el registro de datos del documento y de su flujo en el sistema de información son incompletos que no permite establecer valor de conocimiento; además, el sistema de información automatizado tiene dificultad en su configuración y funcionamiento en equipos bajo plataforma Windows7 por haber sido desarrollado para plataforma Windows XP.



I. TAGLE L.



P. MAZZETTI S

MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS Bacht. NELIDA CALDERON ZELADA Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

NANCY BETTY ALVARADO LEGUA INGENIERA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA Reg. CIP N° 141621

MINISTERIO DE SALUD Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA DORIS HUANCA ESTELA

Bajo la perspectiva de imagen institucional, los usuarios pacientes y otras instituciones públicas o privadas, perciben trabas y/o limitaciones para efectuar diversos trámites administrativos, lo cual no permite mantener la percepción de seriedad en la ejecución de las funciones y del rol de las autoridades de la institución sobre sus actividades y ejecución del presupuesto. El sistema de información documentaria carece de acceso a la información del trámite administrativo con servicios vía web que facilite el clima de negocios.

Desde la perspectiva normativa, el INCN no logra alinearse a las disposiciones de la Ley de Silencio Administrativo, Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública, Plan de Simplificación Administrativa, Texto Único de Procedimientos Administrativos y a las normas referidas a las características que debe contar la documentación oficial, así como estandarizar uso de logos, signos distintivos y símbolos oficiales del Estado.

Desde la perspectiva funcional, el INCN atiende y provee servicios públicos en el ámbito de su competencia hacia la población a nivel nacional, en lo que corresponde a la gestión documentaria generada por trámites diversos (administrados y asistenciales) se aprecia que esta no cuenta con un sistema informático que permitan una adecuada recepción, atención, control, seguimiento, fin del trámite y archivamiento de la documentación; además, el equipamiento informático es antiguo, escaso y demuestra bajo rendimiento, por lo que se requiere el uso de TIC en la modernización de la gestión documentaria para una rápida y oportuna atención hacia los pacientes y demás usuarios que permita generar oportunidades y desarrollo institucional en beneficio de los mismos.

Bajo este contexto, se ha identificado al proceso de "Gestión Documentaria" o "Tramite Documentario" como problema crítico que desencadena la problemática en los procesos administrativos de la entidad, siendo de vital importancia destinar los recursos necesarios para reponer el actual software o sistema de información de trámite documentario por otro

## 2.1 Efectos del problema:

- 2.1.1. Aumento del tiempo promedio en el trámite o atención de un documento, debido a que se repiten las tareas, ocasionando olvidos y/o documentos trasapelados.
- 2.1.2. Disminución de la efectividad por el aumento significativo de la cantidad de actividades manuales que son las más susceptibles a los errores.
- 2.1.3. Incremento de costos en el uso de papel, aumentando drásticamente los gastos por este concepto que impide cumplir con lo dispuesto en la Ley de Austeridad de papel.



- 2.1.4. La Ubicación de un documento en trámite tarda mucho tiempo al tener que ubicar un determinado documento pues que no dispone en el aplicativo la información específica.
- 2.1.5. No se aplica la norma referidas a las características que debe contar la documentación oficial, así como estandarizar uso de logos, signos distintivos y símbolos oficiales del Estado (cartas, memos, oficios, resoluciones, etc.).

## 2.2. Causas del problema:

- 2.2.1. La falta de empleo de tecnologías informáticas y de telecomunicaciones.
- 2.2.2. La Falta Equipos tecnológicos (computador, impresora, etc.) apropiados para el desempeño de sus funciones.
- 2.2.3. Empleo de procesos deficientes de gestión documentaria al no tener una estandarización del proceso y un óptimo flujo de la documentación.
- 2.2.4. No Contar con un sistema informático que permita mantener un óptimo flujo de la documentación, asegurando su seguridad e integridad.

## 2.3. Identificación del problema Crítico:

Obsolescencia de recursos tecnológicos en el proceso de gestión documentaria o trámite documentario, sin diseño integral que no permite tener el control de la ubicación lógica que apoye la ubicación física de la documentación que llega y fluye dentro de la institución, así como de la que se genera hacia el interior y exterior de la misma.

## 3. MARCO LEGAL

- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Ley N° 29060 – Ley del Silencio Administrativo.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Legislativo N° 161 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Legislativo N° 604 - Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI). (Normal el Sistema Nacional de Informática).
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueban el Plan de Simplificación Administrativa en el Estado.
- Decreto Supremo N° 305-2012-EF, aprueban el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, el cual cuenta con cuatro (4) procedimientos y dos (2) servicios administrativos; y derogan el Decreto



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Bachi, NELIDA CALDERON ZELADA  
Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

NANCY BETTY ALVARADO LEGUA  
INGENIERA  
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
Reg. CIP N° 141621

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
DORIS HUÁNCA ESTELA

Supremo N° 115-2009-EF, el Decreto Supremo N° 097-2010-EF, y las Resoluciones Ministeriales N° 049-2011-EF/43, 584-2011-EF/41 y 561-2012-EF/41 Decreto Supremo N°063-2007-PCM; Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, modificado por el Decreto Supremo N° 057-2008-PCM.

- Decreto Supremo N° 091-2002-PCM.- Dictan normas referidas a las características que debe contar la documentación oficial, así como estandarizar uso de logos, signos distintivos y símbolos oficiales del Estado
- Resolución Ministerial 129-2012-PCM aprueban el uso obligatorio de la "NTP-ISO/IEC 27001:2008". Capítulo X, artículo 207-C de Código Penal.
- Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2008 EDI Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de seguridad de la Información.
- Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI Tecnologías de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información.

MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
Bach. NELIDA CALDERON ZELADA  
Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

#### 4. OBJETIVOS

##### 4.1. OBJETIVOS GENERALES

Simplificar los procesos administrativos con énfasis en la gestión documentaria, con la incorporación de Tecnología de Información y Comunicación que mejore la calidad del trámite documentario y la transparencia de la información institucional.

##### 4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.1 Aplicar el uso del Sistema Informático **Tromito INCN** en los órganos funcionales de la entidad bajo una plataforma tecnológica cliente-servidor y consultas web del trámite.

#### 4. POBLACION OBJETIVO DEL INCN

La Unidad de Informática del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas haciendo el análisis para identificar la población objetivo (PO) de un total de 563 trabajadores (413 nombrados, 150 CAS y otros) que laboran en las diferentes unidades orgánicas de la institución, debe identificar si dicha PO representa el 100% de la población total institucional.

En esta primera etapa se ha seleccionado como población objetivo a los trabajadores que cumplan las siguientes características funcionales:

- a) Ser persona con vínculo laboral con la entidad (nombrado, CAS).

INGENIERA DE SISTEMAS E INFORMATICA  
NANCY BETTY ALVARADO LEGUA  
Reg. CIP N° 141621

MINISTERIO DE SALUD Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA  
DORIS HUÁNCA ESTELA

- b) Ser funcionario de la entidad o jefe de Oficina o Jefe de Departamento o jefe de Servicio o Jefe de Unidad Funcional.
- c) Tener delegada como función la función de apoyo secretarial.
- d) Ser miembro de algún comité permanente.
- e) Otro personal que designe la jefatura de cada órgano funcional.

## 5. CARACTERISTICAS DE LA SOLUCION DE MEJORA DE LA INFORMACION

- 5.1. Gestión y administración de toda la documentación que ingresa por Mesa de Partes como aquella que se genera en el INCN.
- 5.2. Implementar una solución integral que permita mantener un óptimo flujo de la documentación, asegurando su seguridad e integridad de tal forma que los datos de la documentación ingresada se registre oportunamente hacia su destino, permitiendo su atención de manera eficaz y eficiente; así como también la posterior ubicación del documento en su destino final (archivo).
- 5.3. Establecer procedimientos de seguridad de acceso a la información de la documentación generada en el INCN por roles y niveles para: visualización de expedientes, impresión de reportes, copias de documentos, envío de alertas por correo electrónico de expedientes sin respuesta, impresión de hojas de ruta, entre otros, es decir el sistema debe permitir las siguientes funcionalidades:
  - Dar acceso a la consulta del flujo de expedientes a todo el personal del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas involucrado en el proceso de Gestión Documentaria.
  - Dar acceso a la consulta del "Kardex" de documentos por nivel de acceso jerárquico respetando la estructura orgánica institucional.
  - Dar acceso a la información del documento o del expediente sólo a las personas que participan en él o ellos.
  - Restringir el acceso a la información de algunos documentos o expediente. Esto implica que sólo algunas personas autorizadas puedan revisar esta información. Estas personas pueden participar o no del expediente.
  - El acceso será de lectura.
- 5.4. Establecer Capacidad de registro veloz: autogeneración de la glosa, carga automática del jefe de cada órgano funcional, registro de documentos masivos, derivación de un expediente hacia varios destinos, control de oficios con doble numeración, administración documentaria de varios órganos funcionales por un sola persona, control del origen de referencia.
- 5.5. Capacidad de registro de documentos y expedientes por año.
- 5.6. Capacidad de llevar un registro paralelo de documentos que ingresan a la entidad y no generan trámites: Revistas, Publicidad, recibos de pago, entre otros.
- 5.7. Capacidad de establecer consultas en línea para seguimiento de expedientes
- 5.8. Control de plazos de atención del expediente para las solicitudes del TUPA y a nivel total.

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
Bach. NELIDA CALDERON ZELADA  
Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

INGENIERA  
NANCY BETTY ALVARADO LEGUA  
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
Reg. CIP N° 141621

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
DORIS HUÁNCA ESTELA



- 5.9. Tener un sistema de alertas en cual enviará correos electrónicos cuando se está por vencer o se han vencido los plazos totales. Las alertas se remitirán al responsable del proceso y a la persona que tiene el documento. La frecuencia de remisión de las alertas será configurable en base a días calendario.
- 5.10. Operatividad total del sistema debe ser llevada en forma ágil, flexible y amigable.
- 5.11. Manuales y guías de usuarios y administradores del sistema.
- 5.12. Definición de las propuestas normativas respecto del proceso de gestión documentaria y las directivas para su implementación.

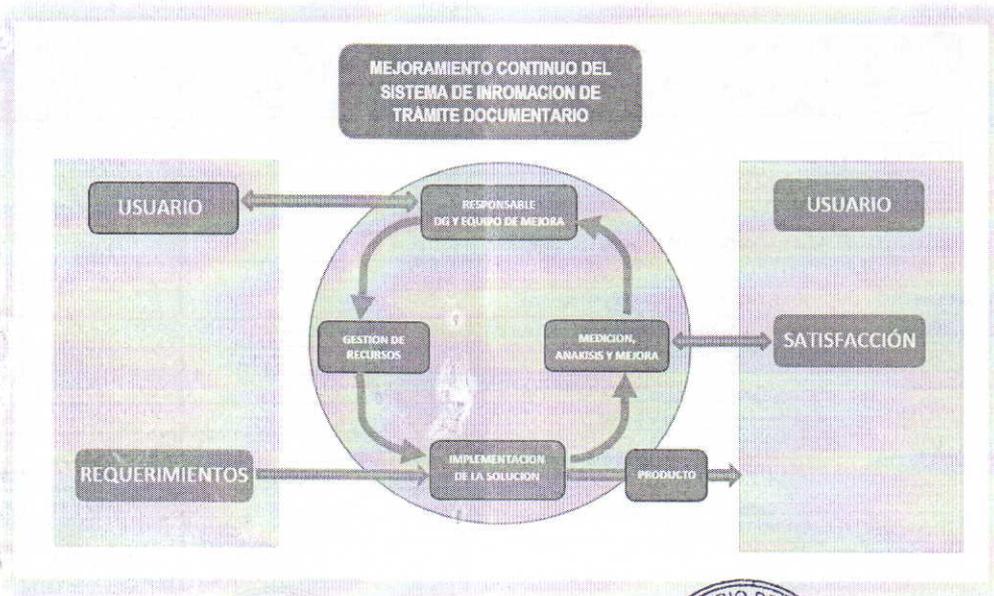
**6. RESULTADOS ESPERADOS:**

Los resultados esperados de Tromito INCN son:

- 6.1. Reducir tiempo de respuestas de expedientes.
- 6.2. Minimizar el % de Expedientes Perdidos y/o traspapelados.
- 6.3. Incrementar el % de Expedientes TUPA dentro de los plazos establecidos.
- 6.4. Disponer de Reportes para el Proceso de Control de Expedientes TUPA.

**7. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS A IMPLEMENTAR**

- 7.1. Elaborar, aprobar y ejecutar un plan de trabajo para buscar, seleccionar y evaluar una propuesta tecnológica o producto que satisfaga las necesidades de trámite documentario en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
- 7.2. Elaborar, aprobar e implementar normativas internas que regulen la gestión documentaria en la institución.
- 7.3. Dimensionar costo-beneficio de la implementación de la propuesta tecnológica o producto como solución al problema identificado.



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
Bach. NELIDA CALDERÓN ZELADA  
Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

NANCY BETTY ALVARADO LEGUA  
INGENIERA  
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
Reg. CIP N° 141621

MINISTERIO DE SALUD  
Oficina de Estadística e Informática  
DORIS GUANCA ESTELA

**En referencia al punto 7.1**

En esta búsqueda y selección se ha identificado que existen diversos productos que se ofrecen en el mercado con las siguientes características:

- a) Productos desarrollados para instituciones o empresas:
  - i. Con procesos estandarizados
  - ii. Con plataformas informática de última generación
  - iii. Con tendencias innovadoras.
- b) Otros productos disponibles, ofrecidos en forma gratuita, automatizan procesos muy simples orientados a micro y medianas empresas
- c) Otros productos disponibles están desarrollados para una realidad diferente del sector

Por todas las razones anteriormente indicadas, se ha realizado el filtro mediante el cumplimiento de dos aspectos:

- Aplica el proceso de trámite documentario para una entidad del Sector Salud
- Aplica el cumplimiento de las características dada en el numeral 5. CARACTERISTICAS DE LA SOLUCION DE MEJORA DE LA INFORMACION.

**En referencia al punto 7.2**

El Equipo de mejora deberá elaborar una la Directiva Disposiciones para el Tramite Documentario en el INCN.

**En referencia al punto 7.3**

Basados en estos filtros se ha ubicado dos productos de los cuales se realizara la evaluación técnica: Software Web de tramite documentario del MINSA y Software de Tramite Documentario "TRAMITA", con los cuales se analizara el costo-beneficio de la mejor propuesta de solución.

CARACTERISTICAS	SOFTWARE WEB DEL MINSA	SOFTWARE "TRAMITA"
COSTO	NO	4,500.00
CONSULTA WEB	SI	SI
REQUERIMIENTO DE PLATAFORMA	MEDIA	MEDIA
ALERTA DE PLAZOS VIA EMAIL	NO	SI
ALERTA DE PLAZOS SONORA (PC)	NO	SI
ALERTA DE PLAZOS GRAFICA	SI	SI
CONTROL DE DOBLE NUMERACION DE OFICIOS	NO	SI
REGISTRO DOCUMENTOS MULTI DEPENDENCIAS DESDE UN MISMO USUARIO	NO	SI
REGISTRO SIMPLIFICADO DE DATOS	MEDIO	ALTO
REGISTRO DE DOCUMENTOS QUE NO GENERAN TRAMITE INTERNO	NO	SI
IDENTIFICACION DE DOCUMENTOS TUPA	NO	SI
SEGUIMIENTO DE DOCUMENTO HASTA NIVEL TRABAJADOR	NO	SI
REPORTES DE DOCUMENTOS TUPA	NO	SI
EXPORTACION DEREPORTES A EXCEL	NO	SI
TIEMPO DE IMPELMENTACION	>=3 MESES	1 MES
INICIO DE IMPLEMENTACION	SEGÚN PROCEDIMIENTOS MINSA	IMEDIATO A LA COMPRA

MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
 BACH. NELIDA CALDERÓN ZELADA  
 Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
 OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
 NANCY BETTY ALVARADO LEGUA  
 INGENIERA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
 Reg. CIP N° 141621

MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
 OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
 DORIS HUANCA ESTELA



En esta búsqueda y selección se ha identificado la pertinencia y viabilidad económica

SERVICIO	COSTO DE IMPLEMENTACION
ADECUACION DEL PRODUCTO AL INCN	
INSTALACION Y CONFIGURACION	
CAPACITACION	
TOTAL	S/. 3,690.00
IGV	S/. 810.00
TOTAL + IGV	S/. 4,500.00

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS  
Bach. NELIDA CALDERON ZELADA  
Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

### 8. MONITOREO Y EVALUACION

El monitoreo y evaluación de la mejora del Proceso de Gestión Documentaria, se basa en la aplicación metodológica estadística de indicadores de resultado que se realizará en forma trimestral:

META ANUAL: 75%

Oportunidad TUPA=  $\frac{\text{Total de Expedientes TUPA oportunos} \times 100}{\text{Nº Expedientes TUPA}}$

META ANUAL: 75%

Oportunidad de Respuesta=  $\frac{\text{Nº expedientes no TUPA atendidos} \leq 10 \text{ días calendario} \times 100}{\text{Total de Expedientes no TUPA}}$

META ANUAL:  $\leq 10$  días

Tiempo promedio del Tramite=  $\frac{\text{Total días de todos los Expedientes}}{\text{Total de Expedientes}}$

META:  $\leq 04$  días

Tiempo promedio de Respuesta=  $\frac{\text{Nº de Días de expedientes en Oficina}}{\text{Total de Expedientes de Oficina}}$

### 9. EQUIPO DE MEJORA

El Equipo de Mejora está integrado por:

- 01 Representante de la Oficina de Estadística e Informática:  
Bach. Nélida Calderón Zelada
- 02 Representantes de la Unidad de Tramite Documentario  
TAP. Rita Abanto Rojas  
TAP. Jorge Soler Toledo

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
DORIS HUÁNICA ESTELA

Oficina de Estadística e Informática - Equipo Funcional de Informática

Elaborado: Ing. Nancy Alvarado Legua



- d) 01 Representante de la Oficina de Calidad:  
Lic. Enf. Rosario Palacios Zevallos
- e) 01 Representante de la Unidad de Informática:  
TAP. Doris Huanca Estela

**10. TIEMPO PROPUESTO DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA**

El tiempo estimado para la implementación del Plan de Mejora del Proceso de Gestión Documentaria – Tramite Documentario “TRAMITA INCN”, asciende a un total de 17 semanas calendarios, posterior a dicha fecha se estima un periodo trimestral (12 semanas) para continuar con la etapa de retroalimentación para la mejora continua del proceso, hasta alcanzar la meta propuesta programada para fin de año.

**11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

item	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Elaborar y aprobar Plan de Mejora "TRAMITA"																	
2	Contratación de Servicio Especializado Informático																	
3	Implementación de la solución																	
4	Elaborar Directiva de Tramite Documentario																	
5	Establecer línea de base / medir indicadores																	
6	Puesta en producción "TRAMITA"																	
7	Retroalimentación																	

MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS  
 Bach. NELIDA CALDERON ZELADA  
 Jefa de la Oficina de Estadística e Informática

NANCY BETTY ALVARADO LEGUA  
 INGENIERA  
 DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
 Reg. CIP N° 141621

MINISTERIO DE SALUD  
 Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas  
 OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
 DORIS HUÁNCA ESTELA

