



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

ACTUARIADO Y ESTADISTICA



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	6
1. INTRODUCCIÓN	6
2. USO Y ACTUALIZACIÓN	6
3. OBJETIVOS DEL MANUAL	7
4. BASE LEGAL	7
5. VIGENCIA	7
CAPÍTULO II CONTENIDO	8
1. OBJETIVO	8
2. NORMAS GENERALES	8
3. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	9
3.1. DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACION ESTADÍSTICA.	9
3.2. CAPTURA Y ENVÍO DE DATOS POR PARTE DE LOS USUARIOS Y PROVEEDORES DE INFORMACIÓN	13
3.3. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PRODUCCIÓN DE INFORMES	17
3.4. PRODUCCIÓN DE DATOS PARA INFORME A LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR	19
3.5. PRODUCCIÓN DE REPORTES PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y/O REQUERIMIENTOS	21
3.6. CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	23



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Diciembre de 2015

AUTORIZADO POR:




Inga. Claudia Jenniffer Molina Moreno
Jefe Unidad de
Desarrollo Institucional

REVISADO POR:




Lic. Edgar Soto Mejivar
Jefatura Departamento
Actuarial y Estadística




Ing. Efraín E. Orantes Martínez
Jefatura Departamento
Gestión de la Calidad Institucional





Inga. Alicia B. Azucena Martínez
Jefatura Sección Desarrollo
y Gestión de Procesos

ELABORADO POR:





Licda. Julia Marlene Méndez Pérez
Analista Desarrollo Institucional



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo de Dirección General N° 2003-05-0859	Departamento de Desarrollo Institucional	Jefe Unidad de Planificación	0.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Mayo 2003	Fecha: Febrero 2004	Fecha: Febrero 2004	

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Acuerdo de Consejo Directivo N° 2007-0824.JUL	Lic. Ricardo Trujillo	Ing. Raúl Rivas Montalvo	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio 2007	Fecha: Mayo 2008	Fecha: Septiembre 2008	
MODIFICACIÓN: Actualización de procedimientos.			

Ing. Raúl Rivas Montalvo	Licda. Renata Vásquez	Ing. Raúl Rivas Montalvo	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Marzo 2010	Fecha: Marzo 2010	Fecha: Marzo 2010	
MODIFICACIÓN: Actualización de procedimientos.			

Acuerdo Consejo Directivo No. 2012-1216. SEP	Ing. Jorge A. Baires	Lic. Beatriz de Carbajal	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Abril 2013	Fecha: Noviembre 2013	Fecha: Noviembre 2013	
MODIFICACIÓN: Incorporación de los procedimientos del Departamento Cooperación Externa. Además, en los procedimientos del Departamento Gestión de Calidad Institucional se incluyó la Normativa de Creación o Reestructuración de Dependencias en el ISSS y Base para el Diseño de Manuales de Organización de Febrero 2009 y la Normativa Reproducción, Control y Uso de Formularios Institucionales de Abril de 2009, por lo que se les dará de baja en la base de los documentos normativos vigentes.			



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Ing. Claudia Jennifer Molina	Licda. Julia Marlene Méndez	Ing. Claudia Jennifer Molina	4.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Enero 2015	Fecha: Enero 2015	Fecha: Diciembre 2015	

MODIFICACIÓN: Actualización de los Procesos de la Unidad de Desarrollo Institucional. Se suprimió el apartado de la descripción de los procedimientos, de acuerdo a nuevos lineamientos técnicos de la Unidad, en este sentido el Manual incluye exclusivamente las normativas y los diagramas de procedimientos.



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo, serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

4. BASE LEGAL

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL, MAYO 2014.**
- **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno art.2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno art.3
 - Responsables del Sistema de Control Interno art.5
- **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos art.42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación art. 46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros art. 48 y 49

5. VIGENCIA

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos del “**Departamento de Actuario y Estadística**” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

CAPÍTULO II CONTENIDO

1. OBJETIVO

Generar información estadística, estratégica, gerencial y actuarial a través del diseño e implementación de un sistema integrado y computarizado que permita la obtención de información en forma oportuna y confiable, para apoyar la toma de decisiones en los diferentes niveles.

2. NORMAS GENERALES

1. El Departamento de Actuario y Estadística (nivel central) será la única dependencia encargada de la generación de información estadística, estratégica, gerencial y actuarial a nivel institucional y proporcionará a los centros de atención (niveles locales) u otras dependencias, un sistema de información integrado y computarizado para garantizar la confiabilidad y oportunidad de los datos.
2. Cualquier acción encaminada a modificar, diseñar o implantar nuevos sistemas de información estadística deberá ser coordinada por el Departamento de Actuario y Estadística.
3. El ISSS dispondrá de un sistema de información estadística de uso estratégico, así como de los registros históricos, orientado a satisfacer las necesidades de la gerencia tanto a nivel central como local.
4. El Departamento de Actuario y Estadística será la dependencia encargada de establecer las normas de diseño y operación de cualquier registro de información estadística dentro de la Institución, así como de modificarlo.
5. El Sistema de Información Estadística de Salud (SES) será el sistema que compilará y consolidará la información proporcionada por los niveles locales, que son los centros de atención u otras dependencias que sean definidas por el Departamento de Actuario y Estadística.
6. El Departamento de Actuario y Estadística ejercerá el control de gestión de los mecanismos de información estadística, así como dictar lineamientos y darlos a conocer por la misma dependencia a sus usuarios tanto internos como externos al ISSS.



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

7. El personal del Departamento de Actuario y Estadística que maneja información estadística deberá guardar la debida confidencialidad exceptuando aquella información contenida en publicaciones de o para distribución masiva.
8. El personal del Departamento de Actuario y Estadística brindará asesoría y orientación para recolección, procesamiento y revisión de datos, a los encargados de estadísticas en los centros de atención y dependencias administrativas, en lo que respecta a información estadística, estratégica, gerencial y actuarial.
9. El personal técnico monitoreará permanentemente las actividades que se realizan en el SES, para darle cumplimiento a los procedimientos que lo conforman y detectar fortalezas y debilidades que sirvan en la elaboración de propuestas de mejoras, en la capacitación y enseñanza al personal.
10. El equipo técnico designado por la Jefatura del Departamento de Actuario y Estadística elaborará en el último trimestre de cada año, un plan anual de trabajo del Sistema de Información Estadística de Salud (SES).
11. Los niveles locales deberán incorporar la información estadística en las fechas que establezca el Departamento de Actuario y Estadística, caso contrario deberán enviar su justificación por escrito.

3. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

1. Diseño y Estandarización de los Elementos del Sistema de Información
2. Captura y Envío de Datos por parte de los Usuarios y Proveedores de Información
3. Procesamiento de la Información y Producción de Informes
4. Producción de Datos para Informe a la Dirección Superior
5. Producción de Reportes para Estudios Especiales y/o Requerimientos
6. Control de Gestión y Seguimiento de los Mecanismos de los Sistemas de Información.

3.1. DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACION ESTADÍSTICA.

3.1.1. Normas del procedimiento

1. El Sistema de Información Estadística (SES) será diseñado por el analista de desarrollo institucional (analista programador), considerando los elementos mínimos siguientes:
 - a. Programas de recolección y transporte de datos a nivel de usuario, formatos físicos y electrónicos, pantallas de captura.



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

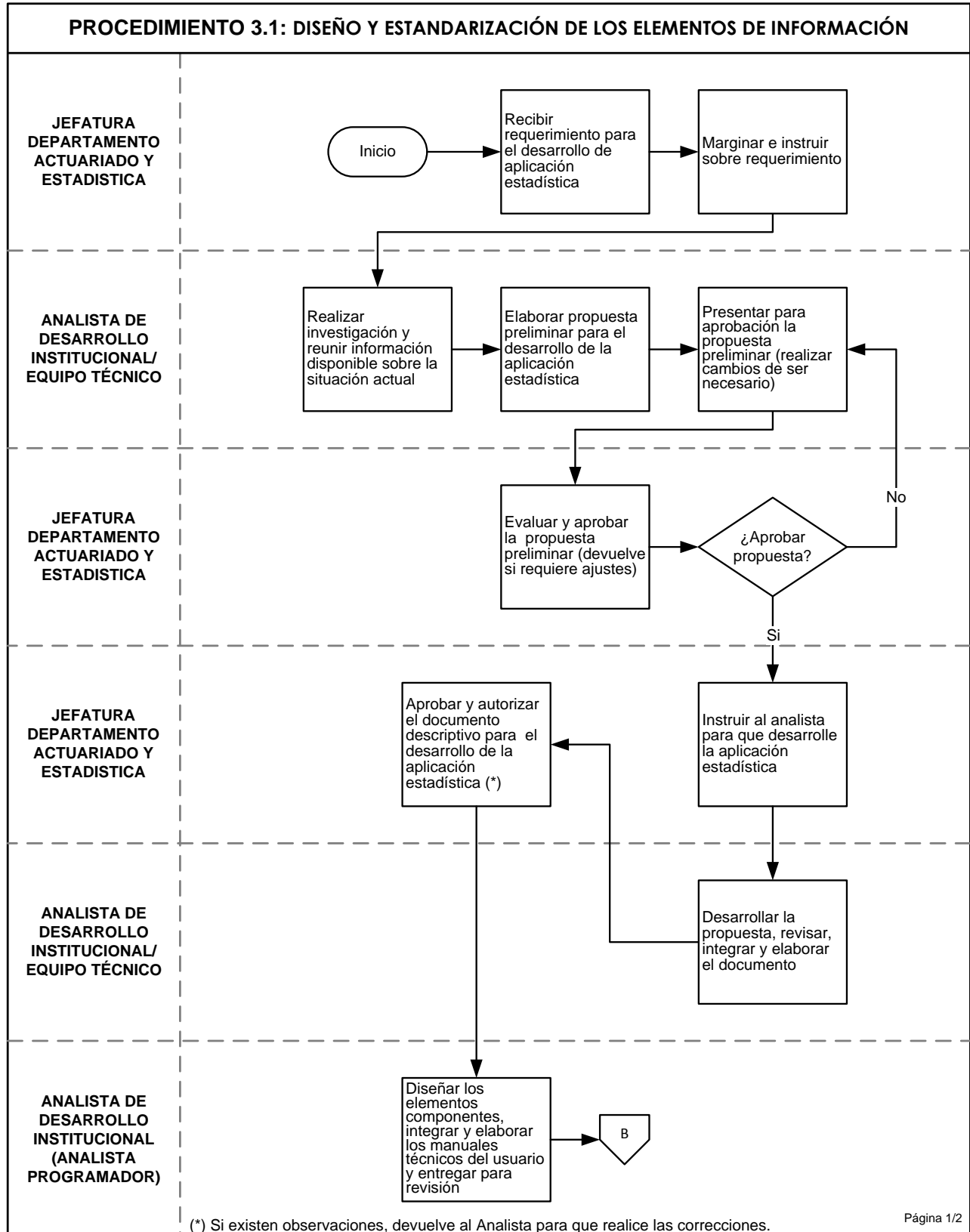
- b. Elaboración de estructuras e índices de las tablas de almacenamiento y sus vinculaciones.
- c. Diseño de fórmulas para el cálculo de indicadores y estándares y prueba de las mismas.
- d. Diseño de reportes para impresión, consultas y formatos de presentación numérica y gráfica.
- e. Diseño conceptual de los sistemas de seguridad y protección de la información contra eventual pérdida o acceso no autorizado.
- f. En el diseño deberá incluirse normas para la operación del sistema, con sus respectivas sanciones.
- g. El diseño debe contener un módulo que identifique las necesidades de recursos que el sistema tiene para funcionar con eficiencia, en términos de:
 - Personal especializado y auxiliar.
 - Software de plataforma y operativo.
 - Equipo de cómputo y comunicaciones (tipo y ubicación).
 - Recursos para capacitación.
 - Materiales consumibles.
 - El modelo del SES deberá contener un manual de usuario y un manual técnico de los sistemas de información en el que se establecerán directrices para su administración, desarrollo de aplicaciones, uso, actualización, modificaciones entre otros:
 - Listado de los datos primarios a capturar y sus fuentes.
 - Listado de los reportes básicos a obtener ya sean impresos, para consulta en pantalla y/o para uso especial de tipo gerencial.
 - Lista de los usuarios de la información.
 - Descripción de los instrumentos de captura y transporte de datos a utilizar.
 - Un enunciado de las principales características de las herramientas informáticas que se utilizarán para el procesamiento de la información y la emisión de reportes y consultas.
 - Enunciado de las normas básicas de la operación del sistema.
 - Lista de las relaciones previsible del sistema con fuentes externas u otros sistemas.



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

3.1.2. Diagrama de flujo

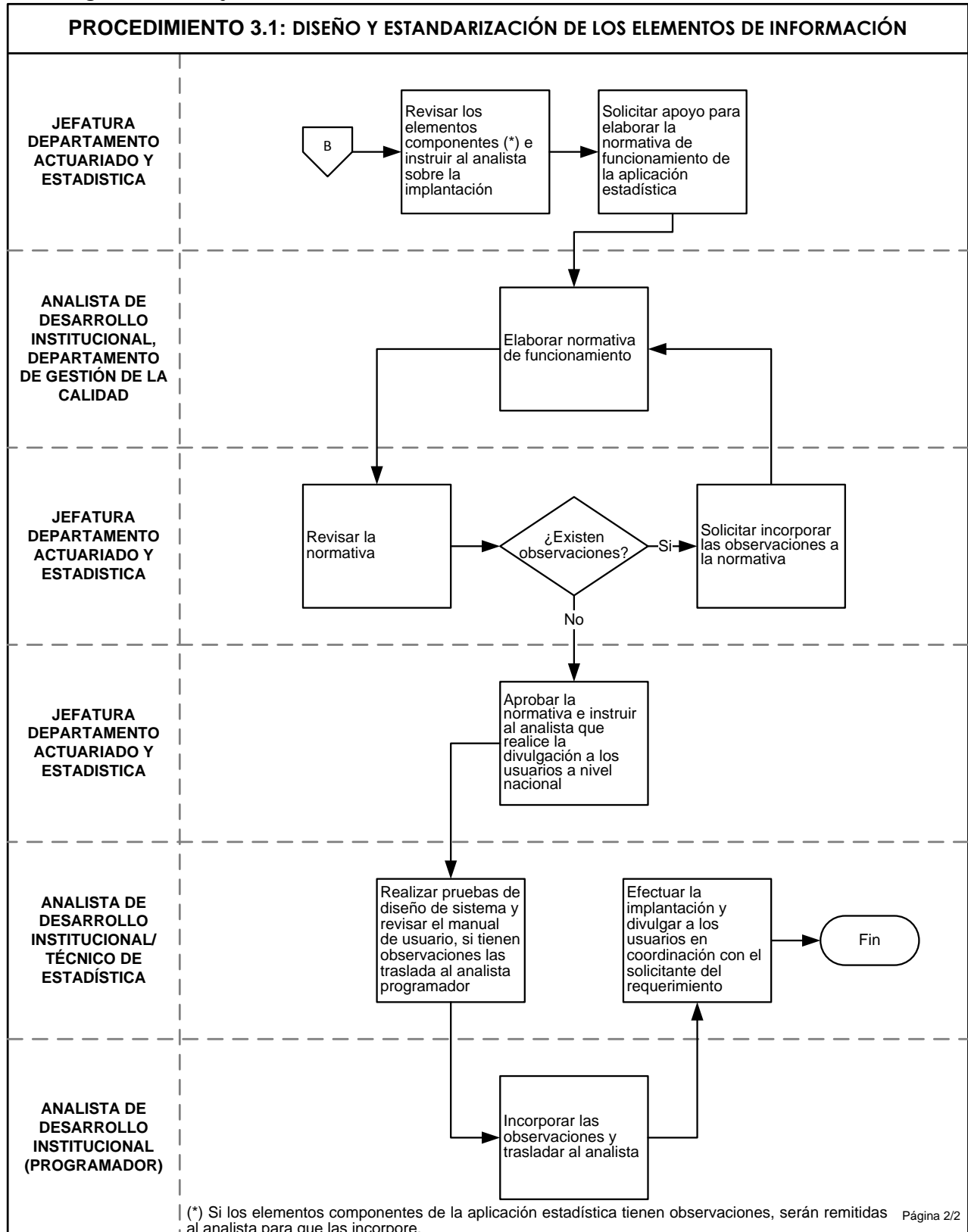




Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Diagrama de flujo



(*) Si los elementos componentes de la aplicación estadística tienen observaciones, serán remitidas al analista para que las incorpore. Página 2/2



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

3.2. CAPTURA Y ENVÍO DE DATOS POR PARTE DE LOS USUARIOS Y PROVEEDORES DE INFORMACIÓN

3.2.1. Normas del procedimiento

1. El director del centro de atención o la persona a quien él designe, registrará la información estadística en el nivel local, la cual deberá ser incorporada al sistema en los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al mes que informa. Para las dependencias que proporcionan bases de datos para su procesamiento, deberán remitirlos luego del cierre del período solicitado. El nivel central deberá realizar la validación, consolidación y presentación de la información con las características y formas previamente definidas.
2. Los datos capturados a nivel local se clasificarán en tres categorías:
 - a. Datos que serán utilizados solamente para la gerencia local del centro de atención o dependencia administrativa y cuyos reportes estarán a disposición del personal de la misma.
 - b. Datos que serán incorporados a nivel central en los formatos establecidos contenidos en el sistema y que serán utilizados para la elaboración de consolidados a nivel institucional.
 - c. Datos que serán utilizados para la elaboración del consolidado a nivel institucional, cuyo formato ha sido definido previamente para conformar publicaciones institucionales y reportes mensuales entre otros usos.
3. El analista de desarrollo institucional (analista programador) o técnico de estadística recibirá, controlará y procesará la información enviada por cada centro de atención o dependencia administrativa que sea parte del SES.
4. El director del centro de atención, jefe de la dependencia administrativa o la persona a quien éstos designen, deberán procesar los datos estadísticos de su dependencia, respetando la normativa dispuesta al respecto. Previo al ingreso de datos al sistema, deberá verificar la consistencia, veracidad de la misma y realizar las correcciones o ajustes pertinentes; así mismo deberá atender oportunamente los señalamientos u observaciones que con posterioridad al envío de datos se les hicieren desde el nivel central.
5. El analista de desarrollo institucional (analista programador) o técnico de estadística realizará las revisiones necesarias con el objeto de verificar tendencias y validar la confiabilidad de los registros, cualquier inconsistencia detectada deberá hacerla del conocimiento del responsable del nivel local o central.



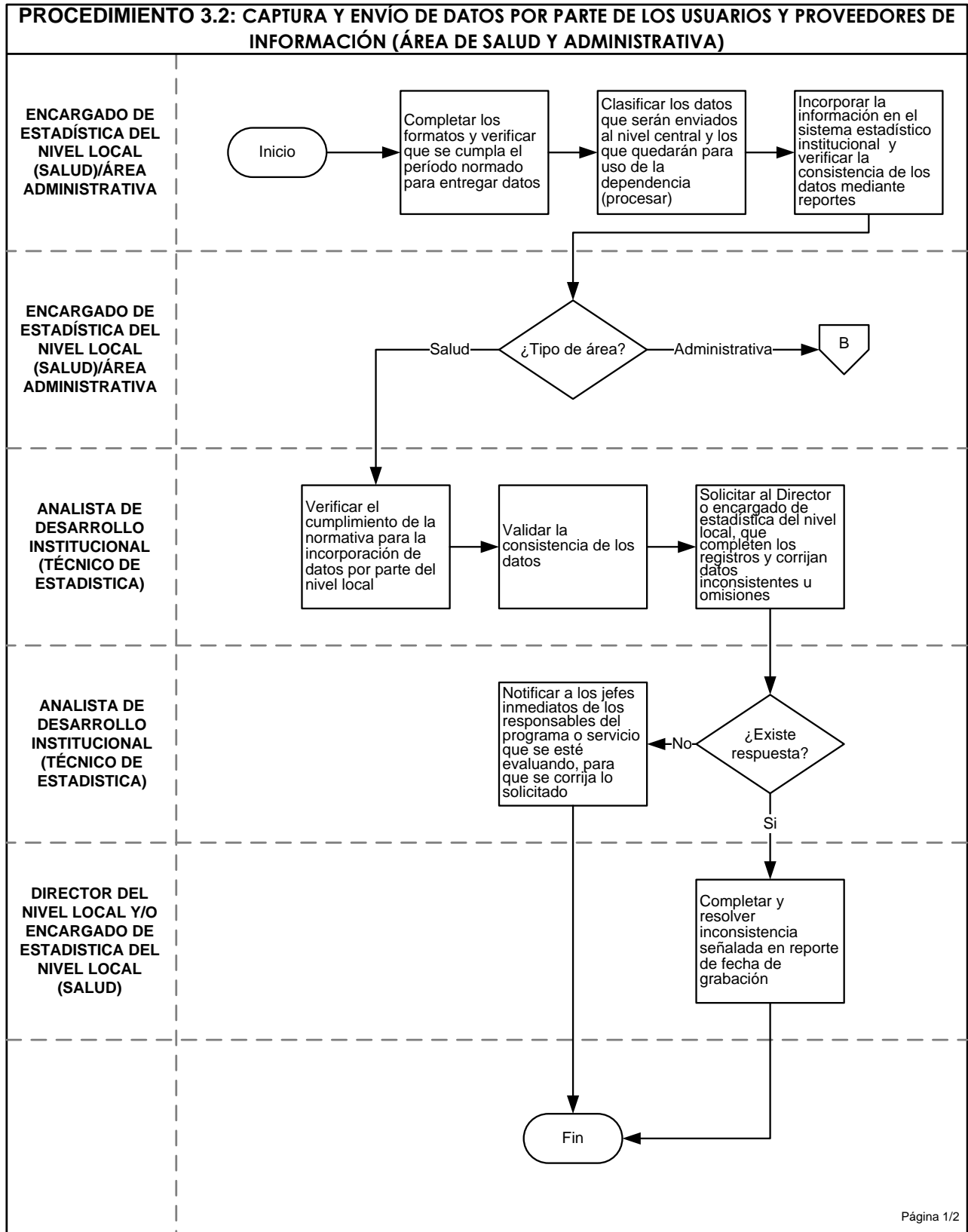
Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

6. Después de recibida la información los analistas de desarrollo institucional (analista programador) y/o técnico de estadística realizarán las revisiones necesarias para validar la confiabilidad de los registros, dicha revisión se realizará en el término de diez (10) días hábiles como máximo después de recibida la información; de encontrar inconsistencias las remitirá al director del centro de atención o jefe de la dependencia administrativa respectiva. De no lograrse acuerdos para superarlos, deberá buscar apoyo con los encargados de programas o componentes de la subdirección de salud. De igual forma se hará con las dependencias administrativas que proveen de información, buscando apoyo en las jefaturas inmediatas superiores.



3.2.2. Diagrama de flujo



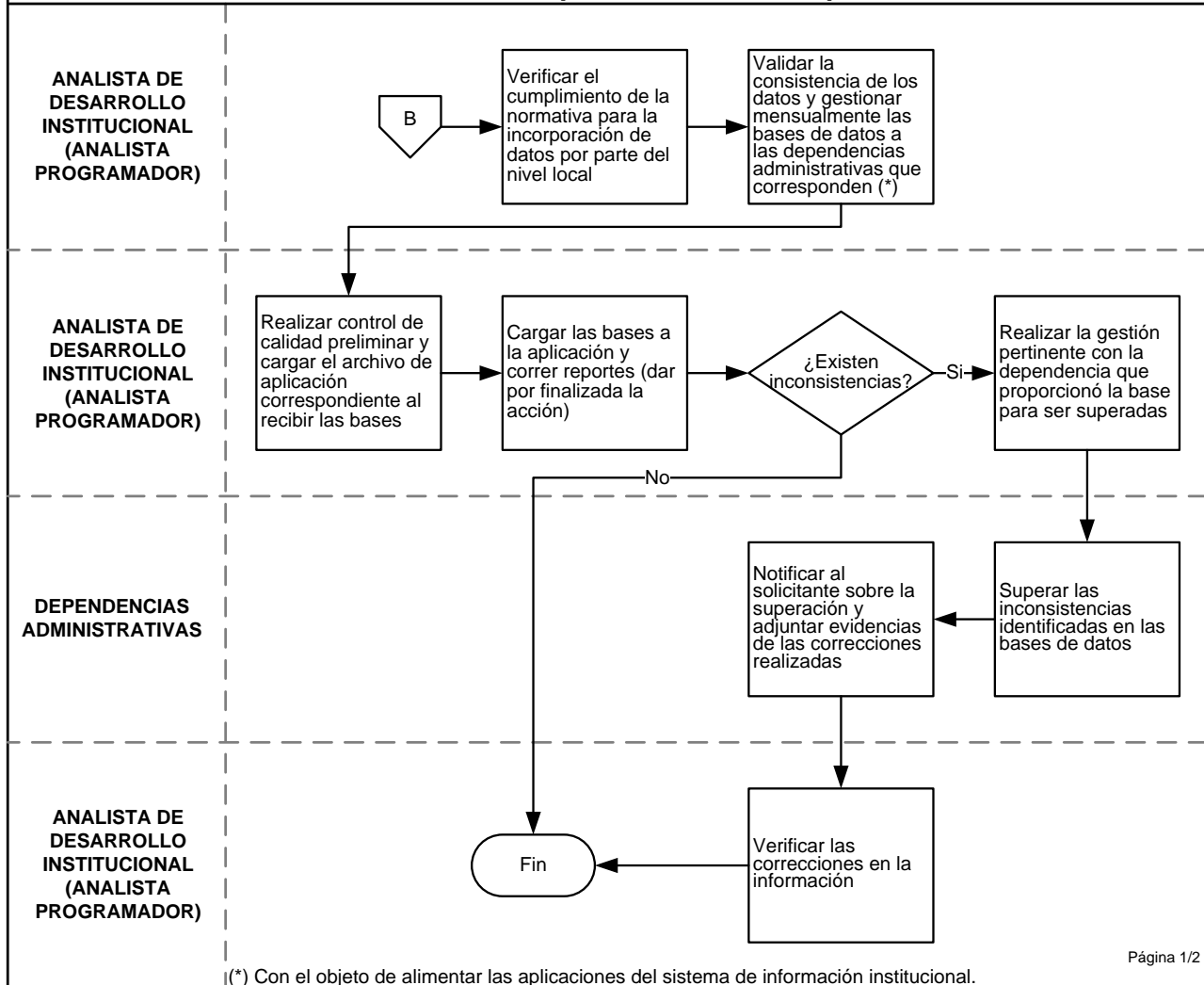


Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Diagrama de flujo

PROCEDIMIENTO 3.2: CAPTURA Y ENVÍO DE DATOS POR PARTE DE LOS USUARIOS Y PROVEEDORES DE INFORMACIÓN (ÁREA ADMINISTRATIVA)





Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

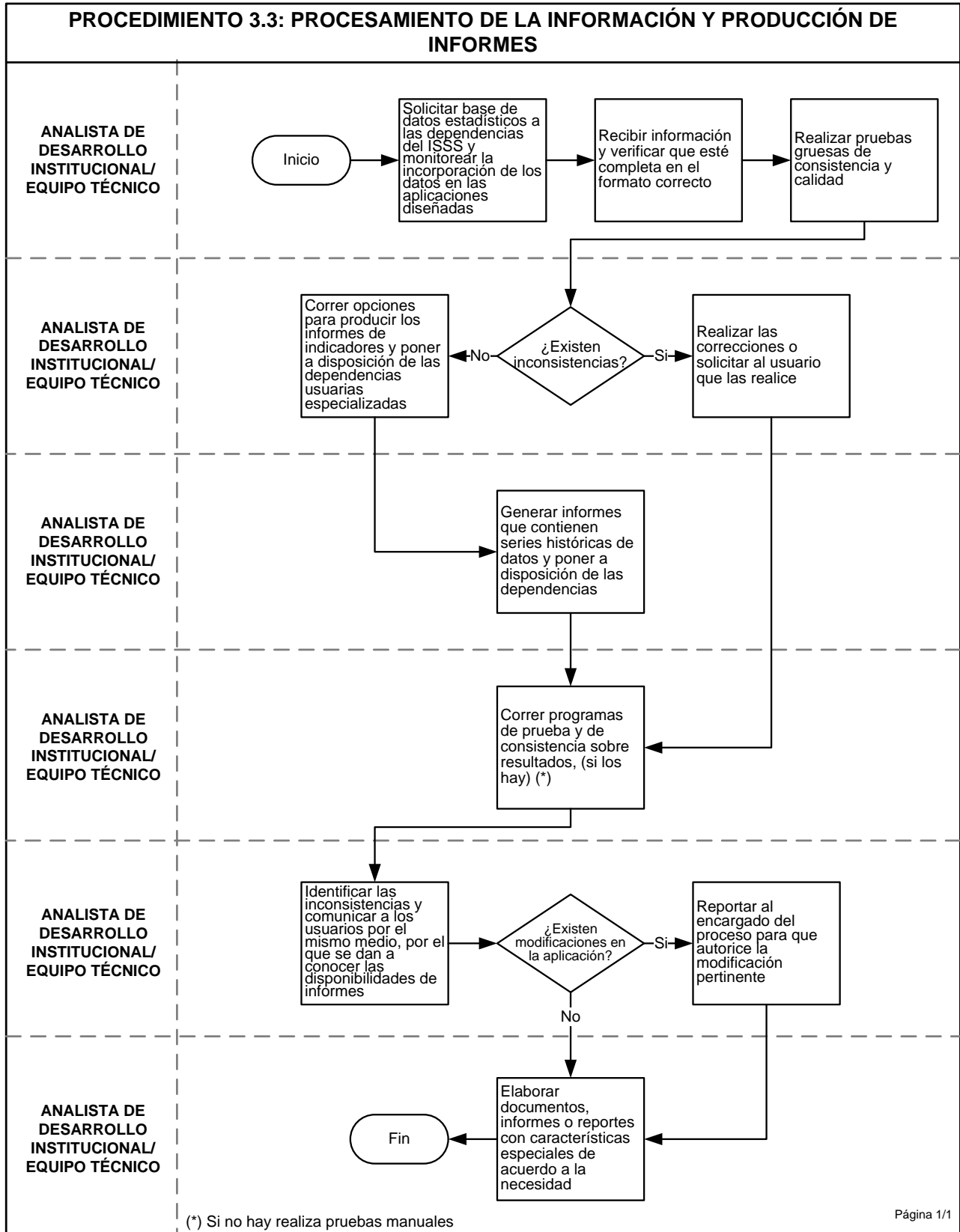
3.3. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PRODUCCIÓN DE INFORMES

3.3.1. Normas del procedimiento

1. El analista de desarrollo institucional, verificará el procesamiento de los datos que han sido enviados por los niveles locales en tablas estandarizadas que servirán para producir los informes generados por el SES.
2. Verificará que la información que se recibe de los niveles locales sea consistente, esté completa y sea entregada en fecha indicada.
3. El analista programador, dará el mantenimiento y protección de las tablas maestras y colaborará en la actualización de las mismas en los sistemas según corresponda.
4. La Jefatura del Departamento Actuario y Estadística informará, por los medios pertinentes a los diferentes usuarios sobre los datos estadísticos disponibles para ser utilizados.



3.3.2. Diagrama de flujo





Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

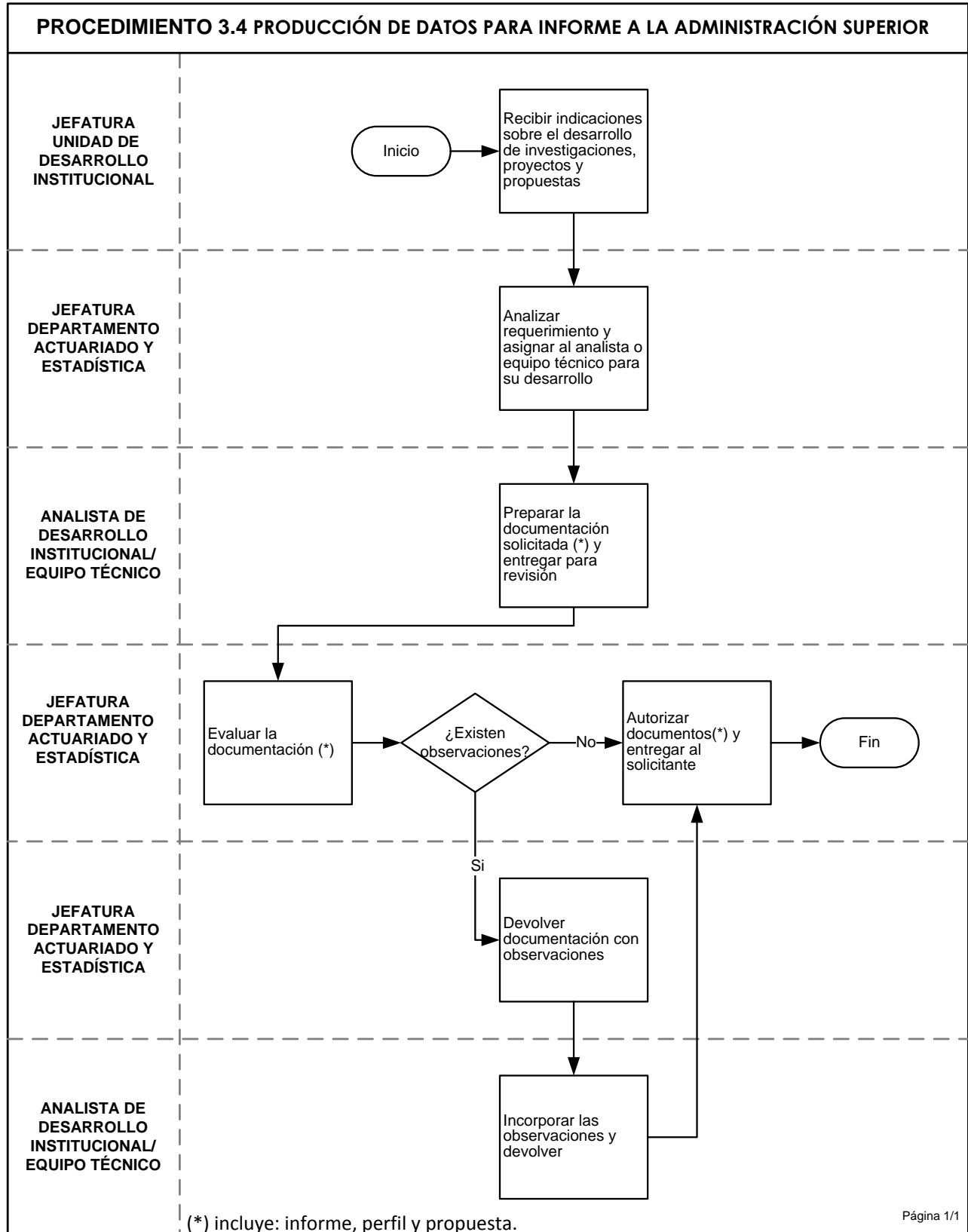
3.4. PRODUCCIÓN DE DATOS PARA INFORME A LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

3.4.1. Normas del procedimiento

1. La Jefatura del Departamento de Actuario y Estadística deberá suministrar los datos que sean requeridos en forma oportuna, según el tiempo establecido en cada uno de los sistemas y con las especificaciones que sean requeridas, para la elaboración de los informes a la administración superior.
2. La Jefatura del Departamento de Actuario y Estadística velará porque exista un programa de seguridad, para proteger la información de los accesos y reproducciones no autorizados.
3. El equipo técnico designado por la Jefatura del Departamento de Actuario y Estadística elaborará un informe periódico de avances del plan anual de trabajo del SES.



3.4.2. Diagrama de flujo





Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

3.5. PRODUCCIÓN DE REPORTES PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y/O REQUERIMIENTOS

3.5.1. Normas del procedimiento

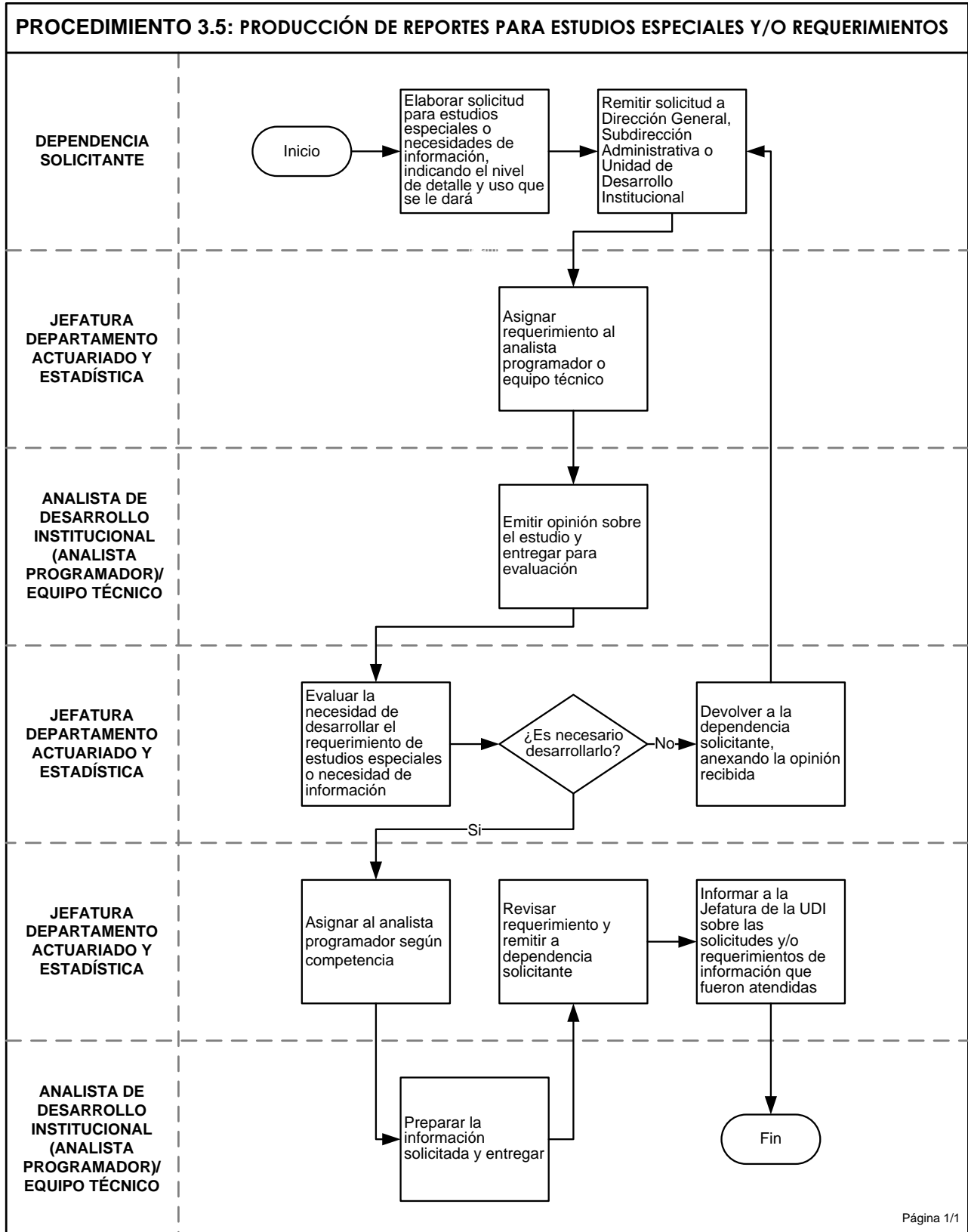
1. Los estudios especiales pueden ser solicitados por dependencias y autoridades del ISSS, por entidades o personas particulares y solamente pueden ser autorizados por el Director General o los Subdirectores.
2. Se entenderá por estudios especiales los que requieren de un estudio específico y cuyas variables no están contempladas en las publicaciones institucionales.
3. Toda solicitud de información para estudios especiales deberá contener las especificaciones técnicas con las que la información debe ser suministrada, indicando el nivel de detalle.



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

3.5.2. Diagrama de flujo





Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

3.6. CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

3.6.1. Normas del procedimiento

1. El control de gestión servirá para vigilar y evaluar los mecanismos de información estadística para asegurar su funcionalidad y el cumplimiento de las normas respectivas.
2. El Control se ejercerá:
 - a. A nivel interno
 - Para verificar el cumplimiento de la normativa establecida
 - Sobre los elementos componentes para asegurar la eficiencia del diseño original y los cambios que sean necesarios con la evolución del sistema.
 - Para vigilar la confiabilidad de los resultados y de las fórmulas o algoritmos de cálculo adoptados.
 - Para asegurar los mecanismos de almacenamiento y resguardo de los datos
 - Para revisar y ajustar los formatos de entrada y salida de datos ya sea por razones técnicas o a petición de usuarios.
 - b. A nivel local (centros de atención)
 - Para asegurar la integridad en la captura y transporte de los datos, así como el cumplimiento de las normas
 - Para llevar a cabo labores de capacitación, en aspectos relacionados con la captura y envío de los datos.
 - Las fallas del sistema las debe describir y remitir vía correo al equipo técnico según corresponda.
3. Toda actividad de monitoreo deberá ser notificada previamente al director del nivel local y al responsable del programa, componente o proyecto que se esté evaluando, con el fin de corregir las deficiencias reportadas o destacar la buena labor estadística realizada por el nivel local u otra dependencia.
4. Se dispone de formatos estandarizados para informar sobre las actividades semanales realizadas, así también para lo realizado en cada trimestre (evaluación), cuyo informe es presentado al Jefe del Departamento Actuario y Estadística.



Nombre del Proceso: ACTUARIADO Y ESTADÍSTICA

Dependencia: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

3.6.2. Diagrama de flujo

