



### **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2014 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la Gestión Técnico Administrativa de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar debilidades de control interno en la dirección, conducción, supervisión y control encomendados a la DTIC, ocasionando que procesos estratégicos, tácticos y operativos que dependen del desarrollo de funciones a su cargo, se vean afectados en detrimento del servicio brindado a los usuarios internos y externos de la Institución.

En cuanto al direccionamiento y conducción de esa unidad, aspecto reiterado en varios productos de esta Auditoría, ha sido una de las causas principales de las debilidades, dado que constituye la guía a través de la cual se deberían organizar y unificar los esfuerzos realizados para lograr el cumplimiento efectivo y oportuno de los objetivos planteados, situación que teniendo a la vista los hallazgos incluidos en este informe, no se ha concretado y por lo tanto es requerida una revisión profunda que logre definir acciones concretas y cambios necesarios en aras de satisfacer prioritariamente el interés institucional, máxime al considerar que la atención en materia de salud a los asegurados, así como la sostenibilidad financiera institucional, podría estar en riesgo ya que las tecnologías asociadas a estos temas relevantes no se han administrado adecuadamente.

Así mismo, evidenciaron problemas en la planificación de las actividades a cargo de la DTIC, ya que sus actuaciones tienen impacto en temas que representan una gran relevancia institucional, y que no pueden ser atendidos solamente en respuesta a situaciones imprevistas, lo que atenta contra la continuidad de los servicios. Lo descrito incide en la conducción de los recursos a cargo de esa unidad, tal y como lo demuestra la ausencia de un contrato de servicios de mantenimiento de la plataforma tecnológica central y de planes de contingencia que brinden seguridad razonable la capacidad de respuesta Institucional ante la materialización de los riesgos asociados a los procesos de tecnologías de información.

La situación descrita reafirma la necesidad de fortalecer los procesos de gestión gerencial en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y áreas adscritas, dado que de los hallazgos detectados es clara la ausencia de liderazgo en los procesos de planificación, cumplimiento de actividades sustantivas, fortalecimiento del sistema de control interno, y que no se ha implementado sistemas, procedimientos y/o prácticas que permitan de una manera articulada, permanente y constante garantizar que los principales servicios y/o actividades que son responsabilidad de la DTIC están alcanzando los objetivos, propósitos y metas para los cuales fueron creados.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización institucional ha solicitado a la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías la intervención inmediata de la DTIC y adoptar las acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.