



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ATIC-219-2015
27-08-2011

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2015 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en el Hospital Tomás Casas Casajús.

En un área tan cambiante como las tecnologías de información y comunicaciones, la implementación de indicadores gestión o métricas de producción, sirve de insumo a la Administración para la toma de decisiones respecto al funcionamiento del Centro de Gestión Informática. Por tanto, información imprecisa puede generar la toma de una decisión incorrecta, donde se pueda comprometerse la prestación del servicio y la utilización del patrimonio institucional. Asimismo, la falta de planificación en las actividades a realizar podría generar una desatención de servicios y un equivocado enfoque de esfuerzos para la atención de las necesidades del Hospital.

Por otro lado, la suficiencia del personal en tecnologías con el que dispone el Hospital Tomás Casas es fundamental para garantizar el cumplimiento de las actividades técnicas y administrativas consignadas por la normativa vigente. Asimismo, una adecuada preparación profesional puede marcar la diferencia entre un uso eficiente, eficaz y oportuno de los recursos disponibles y la subutilización, descuido o hasta daño de los mismos.

Así mismo, contar con inventarios confiables y actualizados certifica no solo la adecuada administración del patrimonio público, sino además proporciona información necesaria para las etapas de planificación de las adquisiciones, siempre con el objetivo de garantizar la prestación del servicio de forma eficiente, eficaz y oportuna. Sin embargo, inconsistencias en el mismo comprometen los servicios hospitalarios brindados a los usuarios internos y externos del Centro.

Un análisis del riesgo, donde se indiquen el impacto y los puntos críticos, además de la documentación de los procesos asociados a Tecnologías de Información y Comunicaciones, permite la elaboración de un plan de continuidad que garantice la operación de los servicios aun cuando se presenten interrupciones mayores. Este Plan de Continuidad debe adaptarse a la realidad del Hospital, actualizarse de forma periódica y comunicarse a los funcionarios que utilizan los servicios involucrados. Su desatención pone en peligro el funcionamiento de los equipos y la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Para el adecuado funcionamiento de los equipos y cumplimiento de funciones sustantivas es necesario establecer un ambiente de trabajo seguro y acorde con las necesidades del Área. Debilidades en los controles de acceso, en las condiciones ambientales necesarias para la operación de los equipos y en la salida de emergencia compromete la integridad de los equipos y la información procesada y almacenada en ellos, la prestación de los servicios y la seguridad del personal que labora en el Centro.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La realización de respaldos de las bases de datos institucionales y sus comprobaciones periódicas son fundamentales para proteger la información que sustenta la prestación de los servicios del Hospital. El no contar una adecuada planificación en esta materia compromete la garantía dada a los pacientes que sus datos personales serán resguardados y utilizados de la mejor forma posible.

Contar con un adecuado Plan de Mantenimiento permite determinar parámetros de servicio que guíen el accionar de los funcionarios asignados a estas labores. La carencia del mismo aunado a deficiencias en los controles dificulta labores administrativas como identificación de necesidades, calendarización de servicios o compra de repuestos. Una adecuada planificación del mantenimiento permite certificar el aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles.

Por último, el objetivo de una gestión de incidencias es recuperar el nivel habitual de funcionamiento de los servicios en TIC y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en el hospital de forma que la calidad del servicio y la disponibilidad se mantengan.